

## **INFORME AUDITORIAS INTEGRALES MUNICIPIO DE FUSAGASUGÁ VIGENCIA 2015**

**OBJETIVO DE LA AUDITORIA:** Verificar el cumplimiento de los requisitos del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 y Sistema Gestión de la Calidad NTCGP 1000:2009 definidos e implementados en la Alcaldía de Fusagasugá.

**ALCANCE:** Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y Modelo estándar de Control Interno MECI 1000:2005.

**CRITERIOS:** Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, NTCGP 1000:2009, NTCISO 9001:2008, NTCISO 19011, Manual Técnico DAFP del Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014, GUIA DAFP de Auditoria para Entidades Públicas, Manual de Calidad, Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, Normatividad Aplicable a los procesos.

**FECHA DE INICIO:** 13 DE AGOSTO DE 2015

**FECHA DE TERMINACIÓN:** 05 DE OCTUBRE DE 2015

**LUGAR DE REALIZACIÓN:** Sedes de los procesos en la Alcaldía de Fusagasugá.

**FUNCIONARIOS QUE ATENDIERON LA AUDITORIA:** Líderes de Proceso y su equipo de trabajo.

**NO CONFORMIDADES:** 197

**CONFORMIDADES:** 432

**FORTALEZAS:** 141

**OPORTUNIDADES DE MEJORA:** 90



## AUDITORES

### MATRIZ 1. AUDITORES LÍDERES

No.	NOMBRES Y APELLIDOS
1	CARDENAS BOCANEGRA AMANDA
2	CASTILLO SANCHEZ ELSA
3	CASTILLO RANGEL OLGA PATRICIA
4	HERRERA VARGAS GLORIA AMPARO
5	LUGO CARDENAS MARTHA LUCIA
6	MACIAS LOPEZ LEONARDO
7	MANRIQUE CASTAÑO ADRIANA ALEXANDRA
8	MONROY HERNANDEZ GRISELA
9	PEÑA RAMIREZ MERY NELSY
10	PULIDO BARRETO ANA MILENA
11	RAMIREZ LOPEZ MARTHA LUCIA
12	REINO LOPEZ EDWIN RAMON
13	SOLORZANO MELO MARIZEL
14	SEGURA MORENO ALONSO
15	TARQUINO PERILLA GERMAN HERNANDO
16	TRUJILLO RODRIGUEZ CLARA INES
17	VARON SOTO ANDRES GIOVANNI

### MATRIZ 2. AUDITORES ACOMPAÑANTES

No.	NOMBRES Y APELLIDOS
1	ACOSTA HERRERA CONSUELO
2	BARRETO PERILLA DANNY
3	BARBOSA PULIDO ROSALBINA
4	CARDENAS BOCANEGRA AMANDA
5	CALDERON FONSECA GIOVANNA XIMENA
6	CASTILLO SANCHEZ ELSA
7	CASTILLO RANGEL OLGA PATRICIA



8	DICELIS CUY PEDRO ANTONIO
9	HERRERA VARGAS GLORIA AMPARO
10	LARA TELLO GLADYS ANGELICA
11	LUGO CARDENAS MARTHA LUCIA
12	MACIAS LOPEZ LEONARDO
13	MANRIQUE CASTAÑO ADRIANA ALEXANDRA
14	MARTINEZ RUTH KELLYTA
15	MONROY HERNANDEZ GRISELA
16	MORENO QUEVEDO BLANCA NELCY
17	PEÑA RAMIREZ MERY NELSY
18	PULIDO BARRETO ANA MILENA
19	RAMIREZ LOPEZ MARTHA LUCIA
20	REINO LOPEZ EDWIN RAMON
21	RODRIGUEZ DORIS MARINA
22	ROJAS CHAPARRO CLAUDIA MERCEDES
23	SANCHEZ JOHANA PAOLA
24	SOLORZANO MELO MARIZEL
25	SEGURA MORENO ALONSO
26	TARQUINO PERILLA GERMAN HERNANDO
27	TRUJILLO RODRIGUEZ CLARA INES
28	VARON SOTO ANDRES GIOVANNI
29	VASQUEZ SOLER ELIZABETH

## **NO CONFORMIDADES RELEVANTES EN EL SISTEMA INTEGRADO MECI-CALIDAD**

1. No se realiza seguimiento, medición y análisis de indicadores de los procesos del Sistema Gestión de Calidad para determinar información adecuada que permita evaluar la conformidad con los requisitos.
2. No se revisa la política de calidad para su adecuación continua.
3. No se realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente interno y externo.
4. No se tiene un procedimiento documentado para el control del producto y/o servicio no conforme.

5. No se determinan, recopilan y analizan los datos apropiados para demostrar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado MECI-CALIDAD.
6. Los procesos no cuentan ni con la infraestructura ni con los ambientes de trabajo necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.
7. No se han determinado los requisitos relacionados con el producto y/o servicio.
8. No se hace una adecuada aplicación de la Gestión Documental.
9. No se cuenta con una Política de Administración del Riesgo, la entidad no tiene los lineamientos de la dirección con respecto al tratamiento que se le debe dar a los distintos riesgos según su evaluación y valoración.
10. El Representante de la Dirección no tiene establecidos mecanismos para asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para la implementación del Sistema Integrado MECI-CALIDAD.
11. No se ha realizado revisión por la Dirección que establezca estrategias de mejora para el sistema SIMCAF.

**OPINIONES DIVERGENTES SIN RESOLVER ENTRE EL EQUIPO AUDITOR Y EL AUDITADO:** No se presentaron durante el ejercicio de la auditoria.

**ENTREGA DEL INFORME DE AUDITORIA:** A todos los procesos.

## HALLAZGOS DE AUDITORÍA POR PROCESO

### PROCESO ESTRATEGICO

#### DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

28 NO CONFORMIDADES y 24 CONFORMIDADES DE LA NTCGP 1000:2009, 11 ELEMENTOS DEL MECI VERSION 2014 QUE DEBEN SER FORTALECIDOS.

1. No conformidad frente al numeral 6.1 Provisión de recursos, Elemento MECI Estructura Organizacional en los literales a) y b), teniendo en cuenta que el proceso no cuenta con el personal requerido dentro de su estructura organizacional para garantizar el avance significativo y la mejora continua del

Sistema Integrado Meci-Calidad. La entidad debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema y aumentar la satisfacción del cliente. No conformidad frente a este numeral en las auditorias efectuadas a los procesos de Hacienda Pública, Comunicación pública, Educación, Planificación y Desarrollo Integral del Territorio, Gestión Administrativa, Direccionamiento estratégico.

2. No conformidad frente al numeral 8.2.1 Satisfacción del cliente, Elemento MECI Planes Programas y Proyectos teniendo en cuenta que el proceso no suministro evidencias de la medición y el seguimiento así como del análisis de resultados de la información relativa a la percepción del cliente respecto al cumplimiento de los requisitos por parte de la entidad. Esta no conformidad aplica también al proceso de Gestión Administrativa, teniendo en cuenta que el proceso de Direccionamiento Estratégico le solicitó mediante oficios radicado No. 8043 y 9837 el estado del Sistema de Atención al ciudadano, PQR y satisfacción al usuario y a la fecha no se ha dado respuesta. No se suministró el procedimiento de PQR.

3. No conformidad frente al numeral 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, ELEMENTO MECI INDICADORES DE GESTIÓN, teniendo en cuenta que solicitado los instrumentos para realizar el seguimiento al Sistema Integrado MECI-CALIDAD no se suministraron; se tienen unos indicadores pero no tienen establecida la periodicidad de medición, ni tampoco la hoja de vida o línea de base, no están documentados, no se tiene claro cuál es el estado actual de los procesos, su avance, su estado madurez.

4. No conformidad frente al numeral 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio, teniendo en cuenta que no se suministraron los mecanismos de seguimiento y medición que permitan verificar si se han alcanzado los requisitos del cliente que permitan mejorar el producto y/o servicio.

5. No conformidad frente al numeral 8.4 Análisis de datos, literales a), b), c) y d), Elemento MECI Autoevaluación del Control y Gestión, teniendo en cuenta que no se suministró información acerca de los resultados del seguimiento y medición de la satisfacción del cliente, la conformidad del producto y/o servicio y las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, las actividades efectuadas dentro de las Administración Municipal para implementar el Sistema Integrado MECI-CALIDAD.

6. No conformidad frente al numeral 8.5.1 Mejora Continua, Elemento MECI Plan de Mejoramiento no se presentó Plan de Mejoramiento para las catorce (14) no conformidades, resultado de la Auditoria de la Vigencia 2014, pero durante el

desarrollo de la auditoría integral 2015 se evidenció tratamiento a dos (2) no conformidades, por consiguiente, fueron levantadas del informe de la vigencia 2014. Las restantes se mantienen y hacen parte del presente informe.

No conformidad frente al MECI Módulo Evaluación y Seguimiento componente 3.3. y del Numeral 8.5.1. Mejora continua de la NTCGP 1000:2009. Se debe establecer un procedimiento documentado, con criterios claros que definan qué hace cuando se incumpla con la presentación de Planes de Mejoramiento a los procesos que como resultado de una auditoría se le detecten no conformidades o hallazgos que deban subsanarse, ya que afectan la mejora continua de los procesos y del Sistema de gestión de Calidad como tal.

7. No conformidad frente al Componente Administración del riesgo del MECI, teniendo en cuenta que a pesar de que los procesos del sistema integrado MECI-CALIDAD tiene sus mapas de riesgos, no se suministró la Política de administración del riesgo aprobada por el Comité Meci-Calidad que permita realizar el análisis y la gestión del riesgo para valorar y aplicar acciones de control que permitan mitigar los riesgos.

8. No conformidad frente Eje transversal información y comunicación del MECI, teniendo en cuenta que estrategias de comunicación e información que se viene utilizando no garantizan que se ha apropiado y divulgado los resultados, las mejoras en la gestión, la información de los procesos y las necesidades específicas de la ciudadanía; por consiguiente, no se fomenta adecuadamente en los servidores públicos la cultura organizacional entorno a la gestión ética, la realización efectiva y eficiente de las operaciones enmarcados en el conocimiento preciso y exacto de la entidad.

Se mantienen del informe de Auditoría de Calidad de vigencia 2014 un total de ONCE (11) NO conformidades, relacionadas en ese informe como se detalla a continuación:

#### 9. Continuidad del Sistema de Gestión de la Calidad: 4.1 Requisitos Generales

- b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
- c) determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces y eficientes,
- d) asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
- e) realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos,

- f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos, y
- g) establecer controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la entidad.

10. Planificación del sistema de gestión de calidad numeral 5.4.2: La alta dirección debe asegurarse de que:

- a) la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el numeral 4.1, así como los objetivos de la calidad, y
- b) se mantiene la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

En el año 2008 la Alcaldía de Fusagasugá implemento el Sistema de Gestión para la Calidad. En el año 2013, con el Decreto No. 273 del 30 de julio de 2013, moderniza la administración central, reorganiza, fusiona y crea secretarías y oficinas adoptando nueva estructura orgánica. No se ha dado continuidad al sistema de Gestión para la Calidad que ya traía la administración. Se reorganizaron procesos pero no se crearon los documentos necesarios para su operación. Solicitado el documento Plan de Calidad que contenga el Diagnóstico, Planeación, Diseño, Implementación y evaluación del Sistema de Gestión para la Calidad este no fue aportado como tampoco el documento de planificación, operación y control de sus procesos incumpliendo el literal g del numeral 4.1, numeral 5.4.2 en sus literales a y b y numeral 8.5.1 de la NTCG1000:2009.

Con relación a esta no conformidad, en la Auditoría Integral aplicada en el año 2015 se encontró:

Incumplimiento frente al numeral 5.4.2\_Planificación del Sistema de Gestión de Calidad, en los literales a) y b), Elemento MECI Políticas de Operación, Modelo de Operación por Procesos, teniendo en cuenta que no se tiene establecido el Manual de Procesos y Procedimientos. Se reorganizaron procesos pero no se crearon los documentos necesarios para su operación

11. Procedimientos documentados de la norma 4.2 gestión documental: Solicitados el listado maestro de documentos y el listado maestro de Registros así como los procedimientos documentados Control de Documentos, Control de Registros y servicio no Conforme estos no fueron proporcionados lo que constituye incumpliendo al literal c y d del numeral 4.2 de la NTCG1000:2009.

Preguntado a los auditados sobre el procedimiento que se sigue para aprobación de documentos del sistema de Gestión de la calidad y sus controles,

referenciaron el Decreto No. 408 de 2008 “por el cual se crea y organiza el sistema integral de gestión en el que se encontró que entre las funciones del comité SIMCAF (MECI-CALIDAD) está el de revisar y aprobar los documentos de calidad en las cuales en sus actas presentan documentos del sistema analizados y aprobados sin embargo la entidad no ha documentado los controles necesarios incumpliendo lo establecido a los literales a,b,c,d,e, f y g del numeral 4.2.3 de la NTCG1000:2009

Preguntado a los funcionarios sobre el procedimiento para aprobar, actualizar, modificar o eliminar documentos del sistema de gestión de la calidad se encontró que no conocen el procedimiento a seguir.

Revisada la intranet, como se muestra en la gráfica 3, los documentos del Sistema de Gestión de calidad son de los procesos antes de la modernización y la entidad no ha actualizado la identificación a que proceso corresponde.

La entidad no ha determinado como prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

El Manual de calidad publicado en la página web de la entidad, link <http://www.fusagasuga-cundinamarca.gov.co/publicaciones.php?id=42617> establece que las versiones vigentes de estos procedimientos, están siempre disponibles en la INTRANET, para la consulta y aplicación del personal. Revisada la intranet como se muestra en la imagen 3, se encontró que la totalidad de la información del Sistema de Gestión de la Calidad esta desactualizada con versiones no controladas y versiones de la vigencia 2009.

El formato FO-DS-002 FORMATO DE SOLICITUD DE CERTIFICACIONES DEL SISBEN, está siendo utilizado por la oficina SISBEN pese a que es un documento obsoleto.

La intranet muestra el manual de calidad que esta para consulta en la versión 1 y la que se encuentra en la página web de la entidad está en versión 2 incumpliendo el numeral 4.2.4 de la NTCG1000:2009

Con relación a esta no conformidad, en la Auditoría Integral aplicada en el año 2015 se encontró:

Incumplimiento frente al numeral 4.2.1 Generalidades del Sistema de Gestión de Calidad, en los literales c) y d), teniendo en cuenta que solicitado el manual de procedimientos no se suministró.



Incumplimiento frente al numeral 4.2.3 Control de documentos, en los literales a), b), c), d) y g), por cuanto revisada la intranet se evidencian documentos del Sistema de Gestión de Calidad publicados sin estar aprobados por el Comité SIMCAF, evidenciado en formatos de solicitud de aprobación por parte del proceso de Gestión Humana como: Formato de acta de escrutinio, Formato de investigación de accidente trabajo, Formato de evaluación clima organizacional, Formato plan de seguridad y salud en el trabajo, Formato encuesta de capacitación, formato de control de asistencia y capacitación, actividades de bienestar social, y de seguridad y salud en el trabajo, formato de evaluación de inducción y reinducción.

No conformidad frente al numeral 4.2.1 literales c,d en el sentido que el proceso debe desarrollar y mantener la documentación necesaria para asegurar el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad, adaptado a la necesidades específicas de la entidad, teniendo en cuenta que en los registros existentes no se aplican los lineamientos de la imagen corporativa y Ley 594 de 2000. Esta no conformidad se encontró en la auditoria al proceso Planificación y Desarrollo Integral del Territorio.

No conformidad frente al numeral 4.2.2 literal a,b y c el manual de calidad de la entidad MA-DI-001 versión 2 publicado en la página web establece los clientes externos e internos del proceso de Planificación y desarrollo integral del territorio, sin embargo no identifica como interactúa el proceso con las secretarías de Infraestructura y Planeación que integran el proceso ni determina como interactúa este proceso con el proceso de convivencia y seguridad ciudadana secretaria de hacienda con las contravenciones urbanísticas, control urbano y licenciamiento incumpliendo lo establecido en el literal c, numeral 4.2.2 de la NTCGP1000:2009. Revisada la caracterización del proceso CA-DT-001 aprobada el 13 de junio de 2014, se evidencia que existen actividades propias de la oficina de planeación que no hacen parte de las funciones propias de la Secretaria de infraestructura. Por lo anterior se sugiere revisar nuevamente el Decreto No. 273 de 2013 para actualizar dicha caracterización al proceso de Modernización establecido. Revisada la caracterización del Proceso de Planificación y Desarrollo Integral del Territorio se visualiza que algunas actividades están inmersas en otros procesos como el Direccionamiento Estratégico

No conformidad frente al numeral 4.2.3 literales a,b,c,d,e,f,g. Control de Documentos y Control de Registros actualmente en el proceso de Planificación y Desarrollo Integral del Territorio los formatos obsoletos FO-DT-006, 008, 009,010, 011, 017,019 no han sido eliminados y varios formatos están en proceso de

actualización por cuanto se les hicieron cambios y modificaciones, sin embargo estos formatos se están usando si la aprobación y codificación previa del SIMCAF.

No conformidad frente a la NTCGP:1000 Numeral 4.2.4, ya que el formato para crear, modificar y eliminar documentos del Sistema de Gestión de Calidad no cumple los requisitos de la norma, ni aplica correctamente la imagen corporativa. No conformidad encontrada en el proceso de auditoría al Proceso Control y Seguimiento.

12. Enfoque al Cliente numeral 5.2 La entidad ha definido sus clientes internos y externos por proceso <sup>1</sup> sin embargo no ha establecido los requisitos especificados del cliente, no cuenta con la relación de los equipos de calibración necesarios para la prestación del servicio, solo referencian los del proceso de convivencia y seguridad ciudadana, no fue proporcionado la tabla de requisitos del cliente que identifique las personas que autorizan la prestación del servicio, no ha determinado el seguimiento y la medición de los equipos que permitan medir y aumentar su satisfacción, incluidos los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a ésta; No ha identificado *los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto; los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto y/o servicio, y cualquier requisito adicional que la entidad considere necesario.* Solicitado el Procedimiento documentado del servicio no conforme este no fue suministrado como tampoco las mediciones ni registros de satisfacción ni de revisión de requisitos de los clientes internos y externos como tampoco ha identificado los bienes que son propiedad del cliente incumpliendo lo establecido en el literal c y d del numeral 4.2 , numeral 4.2.3, numeral 4.2.4, numeral 5.2 , numeral 5, literales a y b del numeral 6.1 literales a y b. literales a, b , c y d del numeral 7.1, literales a, b , c y d del numeral 7.2 1 , literales a, b y c del numeral 7.2 1, numeral 7.5.3, numeral 7.5.4, numeral 7.5.5, literales a, b, c, d, y e del numeral 7.6 , numeral 8.2.1, numeral 8.2.4 y numeral 8.3, literales a, b, c y d del numeral 8.4 de la NTCG1000:2009.

Con relación a esta no conformidad, en la Auditoría Integral aplicada en el año 2015 se encontró:

Incumplimiento frente al numeral 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio, teniendo en cuenta que no suministraron; y revisada la caracterización del proceso no se encontraron.

---

<sup>1</sup> Véase punto 11 del manual de calidad MA-DI-001, páginas 19 a la 25.

13. Responsabilidad y Autoridad numeral 5.5.1 El manual de calidad MA-DI-001, en su punto 10.3 y 10.5 enuncia que “La Alta Dirección de la Alcaldía Municipal de Fusagasugá, en el marco del Decreto 273 de 2013, con el que se define la estructura y funciones de la Entidad, y el Decreto 137 de 2014, han establecido la Estructura funcional del Sistema Integral de Gestión de la Alcaldía de Fusagasugá (SIMCAF), la cual permite visualizar la manera como han sido definidos los niveles de responsabilidad y autoridad del Sistema de Gestión de Calidad S.G.C y que La alta dirección ha asignado a un líder de proceso, para cada uno de los 17 procesos identificados dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad, quienes cuentan con responsabilidad y autoridad sobre el desempeño del PHVA de sus respectivos procesos”. Revisados los documentos, estos no establecen la responsabilidad y autoridad. Preguntado a los funcionarios que intervienen en el proceso afirman no conocerla incumpliendo el numeral 5.5.1 de la NTCG1000:2009.

Con relación a esta no conformidad, en la Auditoría Integral aplicada en el año 2015 se encontró:

Incumplimiento frente al numeral 5.5.2 Representante de la dirección, en los literales a), b) y c), teniendo en cuenta que no se suministró informe de resultados del desempeño del Sistema Integrado Meci-Calidad, ni tampoco evidencia de haber sido entregado a la Alta Dirección (Líder del Proceso Direccionamiento Estratégico).

14. Representante de la Dirección: El Decreto No. 408 de 2008 “por el cual se crea y organiza el sistema integral de gestión” describe al Jefe de Planeación como Directivo MECI-CALIDAD, revisada la Historia laboral del Jefe de Planeación MECI CALIDAD, no se encontró acto de delegación como tampoco registros de asistencia a las capacitaciones o formaciones en el SGC. Entrevistado el Directivo MECI-CALIDAD no proporciono evidencia sobre cómo asegura que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, se evidencio un Informe a la alta dirección en un acta del comité SIMCAF sin embargo no se evidencia la necesidad de mejora y no se encontraron los registros de las sensibilizaciones y toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la entidad.

15. Comunicación Interna numeral 5.5.3 : La entidad cuenta con el proceso de comunicación Pública que inicia con la asesoría en los procesos de difusión, divulgación, comunicación e información que se entrega a la comunidad y a los medios sobre las actividades desarrolladas en la administración municipal y termina con el seguimiento, control y las correcciones pertinentes. Pese a que su objetivo está determinado para la comunicación interna y externa esta no es

medida en eficacia, eficiencia y efectividad al interior de la administración incumpliendo el numeral 5.5.3 de la NTCG1000:2009.

Con relación a esta no conformidad, en la Auditoría Integral aplicada en el año 2015 se encontró:

Incumplimiento frente al numeral 5.5.3 Comunicación Interna, por cuanto no se suministró registro alguno acerca de las herramientas y resultados de medición de los mecanismos de comunicación implementados para garantizar la apropiación y divulgación del Sistema Integrado Meci-Calidad, para lo cual se solicitó la evaluación, control y seguimiento de la hora de la Calidad aprobada por acto administrativo.

16. Revisión por la Dirección numeral 5.6 La entidad cuenta con guía Revisión por la Dirección GU-DI-001, donde establece la revisión por la dirección cada año. e el año no ha realizado la revisión, Se encontró que se realizó revisión a los riesgos de los procesos sin embargo están desactualizados lo que genera incumplimiento al literal d del numeral 5.1, numeral 5.6.1, numeral 5.6.2 y numeral 5.6.3. El proceso ya había sido objeto de acción preventiva en la auditoría de gestión de la vigencia 2014 sin embargo a la fecha de la auditoría aún no se ha realizado.

Con relación a esta no conformidad, en la Auditoría Integral aplicada en el año 2015 se encontró:

Incumplimiento frente al numeral 5.6.3 Resultado de la revisión, en los literales a), b) y c), teniendo en cuenta que no fueron suministrados los registros de las acciones y decisiones tomadas por la Alta Dirección para la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado Meci-Calidad.

17. No conformidad frente al numeral 6.3 Infraestructura: la entidad debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio. No conformidad frente a este numeral encontradas en las auditorías efectuadas a Gestión TIC'S, Comunicación Pública, Planificación y Desarrollo Integral del Territorio, Convivencia y Seguridad Ciudadana, Hacienda Pública, Transporte y Movilidad.

18. No conformidad frente al numeral 6.4 Ambiente de Trabajo: la entidad debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio. No conformidad frente a este numeral encontradas en las auditorías efectuadas a Gestión TIC'S, Comunicación Pública, Planificación y Desarrollo Integral del Territorio, Convivencia y Seguridad Ciudadana, Hacienda Pública, Transporte y Movilidad, Educación.

19. No conformidad frente al numeral 8.3 control de producto y/o servicio no conforme No tiene identificado el producto o servicio no conforme. No conformidad frente a este numeral encontradas en las auditorias efectuadas a Transporte y Movilidad, Hacienda Pública, Gestión del Talento Humano, Planificación y Desarrollo Integral del Territorio, Convivencia y Seguridad Ciudadana, Gestión Salud.

20. No conformidad frente al mapa de riesgos identificación del riesgo , análisis valoración y controles del riesgo elemento 9 y 10, MECI1000 versión 2014, el mapa de riesgos del Proceso de Planificación y Desarrollo Integral del Territorio no se ha revisado ni actualizado continúan los del año 2009, por lo anterior presente no conformidad frente a los elementos del MECI descritos anteriormente toda vez que con el proceso de modernización se surtieron cambios que pueden aumentar o disminuir los riesgos, por otra parte la Oficina de Control Interno en la vigencia 2014 evaluó los controles y se pronunció pese a que no se han materializado los controles no son eficientes, no se miden no se controlan por los dueños del proceso. Se sugiere revisar la nueva metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública para la identificación de los riesgos.

21. No conformidad frente al MECI Eje Transversal Información y Comunicación, así como a la NTCGP1000: 9000 Numeral 4.2.4, ya que todos los formatos del proceso de Control y Seguimiento publicados en la intranet que se utilizan normalmente, incumplen en cuanto a la denominación del proceso. Evidencia: Mapa de Procesos está definido como PROCESO DE EVALUACIÓN: CONTROL Y SEGUIMIENTO En el Formato LISTA DE VERIFICACIÓN Cód.: FO-CM-004 está denominado como PROCESO CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO. En el Manual de calidad aparece PROCESO EVALUACION. CONTROL Y SEGUIMIENTO. El Proceso de Control y Seguimiento, previo a la presente auditoría, ya había hecho precisión de esta inconsistencia y solicitó mediante oficio que se realizarán los ajustes pertinentes. A pesar de ello, no se evidencia que haya sido corregida.

TITULO DEL NUMERAL	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	
	NUMERALES DE LA NTCGP 1000: 2009 QUE CUMPLE	NUMERALES DE LA NTCGP 1000: 2009 QUE INCUMPLE
Requisitos Generales		4. 1 (a,b,c,d,e,f,g)
Generalidades	4.2.1 (a,b)	4.2.1 (c,d)
Manual de Calidad		4.2.2 (a,b,c)
Control de documentos		4.2.3 (a,b,c,d,e,f,g)



ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ  
Oficina de  
CONTROL INTERNO

Control de los registros		4.2.4
Compromiso de la dirección	5.1 (a,b,c,d,e)	
Enfoque al cliente		5.2
Política de la calidad	5.3 (a,b,c,d,e,f)	
Objetivos de la calidad	5.4.1	
Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad		5.4.2 (a,b)
Responsabilidad y autoridad		5.5.1
Representante de la dirección		5.5.2 (a,b,c)
Comunicación Interna		5.5.3
Generalidades		5.6.1
Información para la revisión		5.6.2. (a,b,c,d,e,f,g,h)
Resultados de la revisión		5.6.3 (a,b,c)
Provisión de recursos		6.1 (a,b)
Generalidades	6.2.1	
Competencia toma de conciencia y formación	6.2.2 (a,b,c,d,e)	
Infraestructura		6.3
Ambiente de trabajo		6.4
Planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio		7.1 (a,b,c,d)
Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio		7.2.1 (a,b,c,d)
Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.2 (a,b,c)	
Comunicación con el cliente	7.2.3 (a,b,c,d)	
Planificación del diseño y desarrollo	7.3.1 (a,b,c)	
Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	7.3.2 (a,b,c,d)	
Resultados del diseño y desarrollo	7.3.3 (a,b,c,d)	
Revisión del diseño y desarrollo	7.3.4 (a,b)	
Verificación del diseño y desarrollo	7.3.5	
Validación del diseño y desarrollo	7.3.6	
Control de los cambios del diseño y desarrollo	7.3.7	
Proceso de adquisición de bienes y servicios	7.4.1 (a,b)	
Información de la adquisición de bienes y servicios	7.4.2 (a,b,c)	
Verificación de los productos y/o servicios contratados	7.4.3	
Control de la producción y de la prestación del servicio	7.5.1 (a,b,c,d,e,f,g)	



Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio	7.5.2 (a,b,c,d,e)	
Identificación y trazabilidad		7.5.3
Propiedad del cliente		7.5.4
Preservación del producto		7.5.5
Control de los equipos de seguimiento y de medición		7.6 (a,b,c,d,e).
Generalidades	8.1 (a,b,c)	
Satisfacción del cliente		8.2.1
Auditoria Interna	8.2.2 (a,b)	
Seguimiento y medición de los procesos		8.2.3
Seguimiento y medición del producto y/o servicio		8.2.4
Control del Producto y/o Servicio No Conforme		8.3 (a,b,c,d)
Análisis de datos		8.4 (a,b,c,d)
Mejora continua		8.5.1
Acción correctiva	8.5.2 (a,b,c,d,e,f)	
Acción preventiva	8.5.3 (a,b,c,d,e)	
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>28</b>

## PROCESOS MISIONALES

### CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA

35 NO CONFORMIDADES y 06 CONFORMIDADES DE LA NTCGP 1000:2009, 06 ELEMENTOS DEL MECI VERSION 2014 QUE DEBEN SER FORTALECIDOS.

22. En entrevista con el dueño del proceso se evidencia que hay claridad sobre la interacción con los demás procesos, sin embargo en los documentos del SIMCAF (Caracterización) no se evidencia éste aspecto, incumpliendo el numeral 4.1. Literal (b).

23. Se evidenció que no se cuenta con los criterios y métodos necesarios para asegurarse que tanto la operación como el control sean eficaces y eficientes. Para la matriz de indicadores del plan de convivencia éstos no están medidos y para el plan de desarrollo no hay controles, incumpliendo el numeral 4.1. Literal (c).

24. El proceso de Convivencia y Seguridad maneja un flujo de información importante sin embargo no está canalizado para que presente una información consolidada del proceso, incumpliendo el numeral 4.1. Literal (d).

25. Se evidenció que para los indicadores con que cuenta el proceso no se realiza el seguimiento, medición y análisis para la toma de decisiones, incumpliendo el numeral 4.1. Literal (e).

26. Se evidencia que se realizan actividades para los resultados planificados pero no se cuenta con la periodicidad para medición, incumpliendo el numeral 4.1. Literal (f).

27. Se evidencia que los puntos de control establecidos sobre los riesgos no están de acuerdo con su ocurrencia y algunos riesgos carecen de control, incumpliendo el numeral 4.1. Literal (g).

28. Se observó que los documentos: política y objetivos de calidad existen de acuerdo con el Sistema de Gestión de Calidad sin embargo los funcionarios en general manifestaron no conocerlos, incumpliendo el numeral 4.2. Literales (a, b, c, d, e).

29. No se evidenció conocimiento de los requisitos del cliente, incumpliendo el numeral 5.2.

30. No se evidencia conocimiento de la política de calidad y según los funcionarios entrevistados no se les ha dado a conocer, incumpliendo el numeral 5.3, literal (e).

31. No se evidencia identidad de parte de los funcionarios con los objetivos de calidad del sistema, incumpliendo el numeral 5.4.1

32. En entrevista con los funcionarios del proceso no se evidenció que las líneas de responsabilidad se encuentren definidas y comunicadas, incumpliendo el numeral 5.5.1

33. En los documentos revisados en las áreas entrevistadas se puede observar que no se aplica manual de imagen corporativa para las comunicaciones internas, incumpliendo el numeral 5.5.3.

34. Por medio de observación directa se puede evidenciar que la Infraestructura y Ambiente de trabajo no cuenta con los espacios de trabajo adecuados para la prestación del servicio del proceso, incumpliendo con los numerales 6.3 literales (a, b, c) y 6.4 Esta NO CONFORMIDAD aplica para el proceso de SECRETARÍA GENERAL.



35. Se evidenció que no se tiene claridad sobre los objetivos de la calidad y los requisitos del cliente, incumpliendo los numerales 7.1. Literal (a) y 7.2.1. Literales (a, b, d).

36. No se cuenta con un proceso documentado del servicio no conforme, por tal motivo el proceso no identifica los requisitos del servicio, incumpliendo el numeral 7.2.2. Esta NO CONFORMIDAD aplica para el proceso de DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

37. El proceso no cuenta con metodología para la medición de la satisfacción del cliente. Se mide la cantidad de los PQR, pero no se mide el impacto de la respuesta a los mismos, incumpliendo el numeral 7.2.3

38. El proceso no identifica el diseño y desarrollo como proceso misional dentro del sistema, incumpliendo los numerales 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.3.5, 7.3.6 y 7.3.7.

39. No se encuentra evidencia que el proceso haya establecido la metodología de evaluación de sus proveedores de acuerdo con los requisitos definidos previamente, incumpliendo el numeral 7.4.1. Esta NO CONFORMIDAD aplica para el proceso de DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS Y CONTRATACIÓN.

40. Visitada la Oficina del Protección al Consumidor, no se aportó la evidencia de los instructivos de los instrumentos de seguimiento y medición y las actividades de aceptación y entrega, los riesgos de mayor probabilidad, el uso del equipo apropiado, incumpliendo el numeral 7.5.1 literales a, b, c, d, e, f y g.

41 Se evidenció en la Oficina del Protección al Consumidor que no se tiene establecido un proceso para la prestación del servicio para alcanzar los resultados planificados. Esto hace referencia al control que se debe llevar sobre las estaciones de servicio y su legalidad, ya que se informa que solamente dos establecimientos cumplen con los requisitos de legalidad, incumpliendo el numeral 7.5.2. Literales (a, b, c, d)

42. Se incumple el numeral 7.5.3.: Identificación y trazabilidad. No se identifica el producto y/o servicio por medios adecuados, a través de toda la realización del producto y/o prestación del servicio.

43. No se cuenta con un proceso establecido para la cadena de custodia de los elementos retenidos. Se realiza en la práctica pero no se tiene establecido el procedimiento por escrito para poder establecer el seguimiento y medición, incumpliendo el numeral 7.5.4.

44. El proceso no ha determinado el seguimiento y la medición de los dispositivos necesarios para demostrar la conformidad del servicio, se hace referencia a la Oficina de Protección al Consumidor. No se aportó evidencia del control que se hace a los dispositivos de medición, incumpliendo el numeral 7.6. Literales (a, b, c, d, e).

45. El proceso no evidencia mejora respecto de la auditoría del año anterior. No ha demostrado la conformidad del servicio, del Sistema de Gestión de Calidad, y la eficacia, eficiencia y efectividad a través de la medición de indicadores, incumpliendo el numeral 8.1.

46. No se cuenta con información relativa a la percepción del cliente. No se han determinado los métodos, incumpliendo el numeral 8.2.

47. Los controles determinados por el proceso no son efectivos ya que no se miden, incumpliendo el numeral 8.2.3.

48. No se evidenció la medición de la satisfacción del servicio, incumpliendo el numeral 8.2.4.

49. No se encuentra evidencia el procedimiento de servicio no conforme, incumpliendo el numeral 8.3 literales a, b, y c. Esta NO CONFORMIDAD aplica para el proceso de DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

50. No se aportó evidencia del análisis de datos, incumpliendo el numeral 8.4.

51. El proceso no identifica las acciones correctivas ni preventivas, incumpliendo los numerales 8.5.2. Y 8.5.3.

52. El proceso no presentó mejora respecto de la auditoría de la vigencia anterior, incumpliendo el numeral 8.1. Se mantienen las no conformidades 1 a la 9 que se encuentran en el informe anterior y que se relacionan a continuación:

53. Se evidenció en la entrevista con el equipo de trabajo del proceso de convivencia y seguridad ciudadana, que existen documentos obsoletos como el Procedimiento para Procesos Ordinarios Civiles de Policía PR-CS-006 se encuentra desactualizado debido a que existe un deficiente control de copias distribuidas, ya que durante la auditoría aparecen copias de ediciones o revisiones de formatos obsoletos o no aprobados en el Sistema de Gestión de Calidad donde se referencia una Hoja de ruta para la realización de eventos masivos la cual a realizar la revisión se identifica que no está aprobado por el Sistema de Gestión de

Calidad, además que la documentación aplicable no disponible para los responsables relacionados incumpliendo el numeral 4.2.3. Literales (a, b, c y d).

54. Al solicitar los registros utilizados en el proceso se allegan algunos formatos los cuales evidencian que incumplen con el procedimiento establecido por la entidad de Control de Registros donde debe establecerse un listado Maestro de Registros para definir el tiempo de conservación de los archivos según lo requerido por la entidad. Al solicitar los indicadores se presentan en borrador y no se identifica que estén debidamente registrados en un Tablero de Indicadores, al igual que algunos colaboradores manifiestan la necesidad de actualizar sus Tablas de Retención Documental debido al proceso de modernización que realizaron durante el periodo 2014, con el numeral 4.2.4 de la norma donde se exige que los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

55. Luego de realizar la entrevista con el líder como con los miembros del equipo de trabajo tanto personal de planta como contratistas del proceso de convivencia y seguridad ciudadana, se logra evidenciar que existe desconocimiento acerca de la Política de Calidad, quienes manifiestan no haber recibido ninguna comunicación ni socialización acerca del tema, incumpliendo con el requisito de la norma del numeral 5.3 literal (e), en el cual la entidad debe asegurarse que la política de calidad se comunica a todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad, y es entendida por ellos.

56. Luego de aplicar la entrevista con el líder del proceso y a varios funcionarios del equipo de trabajo del proceso de Convivencia y Seguridad Ciudadana, se logra identificar una gran falencia en la comunicación interna debido a que no están siendo eficaces las estrategias y mecanismos implementados por la Alcaldía de Fusagasugá incumpliendo el requisito del numeral 5.5.3. La alta dirección debe asegurarse que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la entidad y que la comunicación se efectúa considerando la eficacia, la eficiencia y la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad.

57. En la entrevista el personal manifiesta no contar con los recursos necesarios como equipos, sillas, escritorios, papelería, internet, entre otros elementos que son indispensables para el efectivo cumplimiento de sus funciones evidenciando que se está incumpliendo con uno de los requisitos de la norma en el numeral 6.3 Infraestructura donde expresa que la entidad debe determinar, proporcionar u mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.

58. Al realizar la auditoría en la Oficina de Protección al Consumidor se encontró en el procedimiento de seguimiento y Verificación de Pesas, Precios, Medidas y

Documentación a los Establecimientos Comercio y que dentro de sus actividades utilizan equipos de medición como balanzas, lactodensímetro y recipientes volumétricos los cuales presentan registros de calibración vencidos, incumpliendo el numeral 7.6 literal (a) donde debe calibrarse y/o verificarse a intervalos no especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales.

59. Se evidencia que se está incumpliendo el numeral 8.2.1. de la norma donde la entidad debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad, debido a que la muestra de aplicación de la herramienta de medición de satisfacción al ciudadano analizado no es representativa del total de clientes. Los resultados obtenidos no son comparados con resultados de satisfacción anteriores.

60. No existe evidencia del análisis periódico de los indicadores de proceso. El análisis de datos no aporta información para emprender acciones correctivas y preventivas. No se evidencian acciones emprendidas a partir de los resultados de satisfacción del cliente incumpliendo el requisito de la norma numeral 8.4 Análisis de Datos, donde la entidad debe determinar, recopilar y analizar los datos resultados del seguimiento y medición de los procesos y el servicio.

61. No se evidencia identificación de servicio no conforme a través del flujo de entrada de correspondencia con quejas y reclamos, de los cuales no se han documentado la no conformidad correspondiente. No se encuentran identificadas las responsabilidades para la detección y apertura de los informes de no conformidad. No se encuentra evidencia documentada de la realización de las tareas planificadas para solucionar la no conformidad y de la verificación del cierre de la misma. Solo se evidencia correcciones y no la aplicación de una metodología para eliminar las causas del servicio no conforme incumpliendo con el requisito de la norma numeral 8.3 donde la entidad debe definir las acciones para eliminar el servicio no conforme detectado y cuando se corrija un servicio no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Las siguientes son las NO CONFORMIDADES de MECI: 6 ELEMENTOS DEL MECI.

Los funcionarios del proceso no conocen el plan de actualización del modelo 2014 y no han asistido a las capacitaciones del mismo.

Código de ética. Ninguno de los funcionarios entrevistados conoce ni se identifica con el código de ética pese a las socializaciones que ha realizado la administración por cuanto sus funcionarios no han asistido a las mismas

Mapa de riesgos. Se encuentra desactualizado. El que tiene el proceso corresponde a la vigencia 2009

Plan de mejora por proceso. No se llevó a cabo

TITULO DEL NUMERAL	PROCESO CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	
	NUMERALES DE LA NTCGP 1000: 2009 QUE CUMPLE	NUMERALES DE LA NTCGP 1000: 2009 QUE INCUMPLE
Requisitos Generales		4. 1 (b,c,d,e,f,g)
Control de documentos		4.2.3 (a,b,c,d)
Control de los registros		4.2.4
Enfoque al cliente		5.2
Política de la calidad		5.3 (e)
Objetivos de la calidad		5.4.1
Responsabilidad y autoridad		5.5.1
Comunicación Interna		5.5.3
Infraestructura		6.3 (a,b,c)
Ambiente de trabajo		6.4
Planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio	7.1 (b,c,d)	7.1 (a,)
Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio		7.2.1 (a,b,d)
Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio		7.2.2 (a,b,c)
Comunicación con el cliente		7.2.3 (a,b,c,d)
Planificación del diseño y desarrollo		7.3.1 (a,b,c)
Elementos de entrada para el diseño y desarrollo		7.3.2 (a,b,c,d)
Resultados del diseño y desarrollo		7.3.3 (a,b,c,d)
Revisión del diseño y desarrollo		7.3.4 (a,b)
Verificación del diseño y desarrollo		7.3.5
Validación del diseño y desarrollo		7.3.6
Control de los cambios del diseño y desarrollo		7.3.7
Proceso de adquisición de bienes y servicios		7.4.1 (a,b)

Información de la adquisición de bienes y servicios	7.4.2 (a,b,c)	
Verificación de los productos y/o servicios contratados	7.4.3	
Control de la producción y de la prestación del servicio		7.5.1 (a,b,c,d,e,f,g)
Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio	7.5.2 (e)	7.5.2 (a,b,c,d)
Identificación y trazabilidad		7.5.3
Propiedad del cliente		7.5.4
Preservación del producto	7.5.5	
Control de los equipos de seguimiento y de medición		7.6 (a,b,c,d,e)
Generalidades		8.1 (a,b,c)
Satisfacción del cliente		8.2.1
Seguimiento y medición de los procesos		8.2.3
Seguimiento y medición del producto y/o servicio		8.2.4
Control del Producto y/o Servicio No Conforme		8.3 (a,b,c,d)
Análisis de datos		8.4 (a,b,c,d)
Mejora continua	8.5.1	
Acción correctiva		8.5.2 (a,b,c,d,e,f)
Acción preventiva		8.5.3 (a,b,c,d,e)
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>35</b>

## DESARROLLO SOCIAL

04 NO CONFORMIDADES y 32 CONFORMIDADES DE LA NTCGP 1000:2009, 01 ELEMENTOS DEL MECI VERSION 2014 QUE DEBEN SER FORTALECIDOS.

62. Existen actividades o funciones de alta responsabilidad, delegadas a personal de contrato, lo que genera un riesgo inminente en la continuidad de los procesos, como también pérdida de la información. Incumpliendo el numeral 4.1 literal g.

63. La Secretaria conoce de los riesgos de su proceso se evidencia que no hay aplicación y actualización del mismo, incumpliendo el elemento MECI Análisis y Valoración del Riesgo.

64. Se refleja que la infraestructura actual de la Secretaria es inapropiada por encontrarse en la intemperie poniendo en riesgo los instrumentos y herramientas tecnológicas y documentales. Incumplimiento a los numerales de la norma No 6.3 y 6.4. Esta no conformidad aplica al Proceso Gestión Administrativa.

65. Incumplimiento a la Ley General de Archivos y demás normas reglamentarias. Incumpliendo el numeral de la norma 4.2.1 literal D.

TITULO DEL NUMERAL	PROCESO DESARROLLO SOCIAL	
	NUMERALES DE LA NTCGP 1000: 2009 QUE CUMPLE	NUMERALES DE LA NTCGP 1000: 2009 QUE INCUMPLE
Requisitos Generales	4. 1 (f)	4. 1 (g)
Generalidades		4.2.1 (d)
Política de la calidad	5.3 (e)	
Responsabilidad y autoridad	5.5.1	
Infraestructura		6.3 (a,b,c)
Ambiente de trabajo		6.4
Planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio	7.1 (a,b,c,d)	
Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.1 (a,b,c,d)	
Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.2 (a,b,c)	
Comunicación con el cliente	7.2.3 (a,b,c,d)	
Planificación del diseño y desarrollo	7.3.1 (a,b,c)	
Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	7.3.2 (a,b,c,d)	
Resultados del diseño y desarrollo	7.3.3 (a,b,c,d)	
Revisión del diseño y desarrollo	7.3.4 (a,b)	
Verificación del diseño y desarrollo	7.3.5	
Validación del diseño y desarrollo	7.3.6	
Control de los cambios del diseño y desarrollo	7.3.7	
Proceso de adquisición de bienes y servicios	7.4.1 (a,b)	
Información de la adquisición de bienes y servicios	7.4.2 (a,b,c)	
Verificación de los productos y/o servicios contratados	7.4.3	
Control de la producción y de la prestación del servicio	7.5.1 (a,b,c,d,e,f,g)	
Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio	7.5.2 (a,b,c,d,e)	
Identificación y trazabilidad	7.5.3	
Propiedad del cliente	7.5.4	
Preservación del producto	7.5.5	
Control de los equipos de seguimiento y de medición	7.6 (a,b,c,d,e).	

Generalidades	8.1 (a,b,c)	
Satisfacción del cliente	8.2.1	
Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3	
Seguimiento y medición del producto y/o servicio	8.2.4	
Control del Producto y/o Servicio No Conforme	8.3 (a,b,c,d)	
Análisis de datos	8.4 (a,b,c,d)	
Mejora continua	8.5.1	
Acción correctiva	8.5.2 (a,b,c,d,e,f)	
Acción preventiva	8.5.3 (a,b,c,d,e)	
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>4</b>

## GESTION RURAL AMBIENTAL Y DEL RIESGO

05 NO CONFORMIDADES y 34 CONFORMIDADES DE LA NTCGP 1000:2009, 05 ELEMENTOS DEL MECI VERSION 2014 QUE DEBEN SER FORTALECIDOS.

66. Al revisar los documentos del sistema de Gestión de calidad se evidencia que a pesar de estar trabajando en el levantamiento de los procedimientos del proceso, aun no se encuentran totalmente documentados y aprobados dentro del SIMCAF, lo cual incumple el numeral 4.2.2 Manual de Calidad Literal B, y elemento MECI modelo de operación por procesos.

67. Al revisar los documentos y carpetas de PQRS y comités de Gestión del Riesgo, se encuentra que no están debidamente rotuladas, inventariados, los documentos no foliados y las carpetas no están correctamente rotuladas, además que no se aplican en algunos casos las tablas de retención documental como en el caso de solicitar el oficio de convocatoria. Incumpliendo con el numeral 4.2.4 Control de Registros de la norma NTCGP 1000 y el elemento del MECI Información y Comunicación Interna Tablas de Retención Documental.

68. No se evidencia la existencia de indicadores del proceso, a pesar de que los funcionarios realizan procesos de medición no se evidencia la existencia de indicadores documentados, no hay hojas de vida de los mismos y no se encuentra consolidado el proceso como tal, incumpliendo de esta manera el numeral 8.4 literales a,b,c Análisis de Datos donde la entidad debe determinar, recopilar y analizar los datos resultados del seguimiento y medición de los procesos y el elemento del MECI Indicadores de Gestión MECI 2014.



69. Al consultar con algunos funcionarios no se evidencia proceso de inducción y reinducción, lo cual establece un incumplimiento el elemento desarrollo del talento humano MECI 2014 y numeral 6.2.2 literales b,d de la NTCGP1000. Esta no conformidad aplica también al proceso Gestión del Talento Humano.

70. No cuentan con buzón de sugerencias, incumpliendo con el numeral 8.2.1 Satisfacción del Cliente al igual que no se miden la satisfacción del cliente, que puedan servir como mediciones para mejorar continuamente. La entidad debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad, debido a que la muestra de aplicación de la herramienta de medición de satisfacción al ciudadano analizado no es representativa del total de clientes. Los resultados obtenidos no son comparados con resultados de satisfacción anteriores, Incumplimiento del elemento MECI Planes, Programas y Proyectos.

TITULO DEL NUMERAL	PROCESO GESTION RURAL AMBIENTAL Y DEL RIESGO	
	NUMERALES DE LA NTCGP 1000: 2009 QUE CUMPLE	NUMERALES DE LA NTCGP 1000: 2009 QUE INCUMPLE
Requisitos Generales	4. 1 (f,g)	
Generalidades	4.2.1 (d)	
Manual de Calidad		4.2.2 (b)
Control de los registros		4.2.4
Política de la calidad	5.3 (e)	
Responsabilidad y autoridad	5.5.1	
Competencia toma de conciencia y formacion		6.2.2 (b,d)
Infraestructura	6.3	
Ambiente de trabajo	6.4	
Planificación de la realización del producto y/o prestacion del servicio	7.1 (a,b,c,d)	
Determinacion de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.1 (a,b,c,d)	
Revision de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.2 (a,b,c)	
Comunicación con el cliente	7.2.3 (a,b,c,d)	
Planificación del diseño y desarrollo	7.3.1 (a,b,c)	
Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	7.3.2 (a,b,c,d)	
Resultados del diseño y desarrollo	7.3.3 (a,b,c,d)	
Revisión del diseño y desarrollo	7.3.4 (a,b)	



Verificación del diseño y desarrollo	7.3.5	
Validación del diseño y desarrollo	7.3.6	
Control de los cambios del diseño y desarrollo	7.3.7	
Proceso de adquisición de bienes y servicios	7.4.1 (a,b)	
Información de la adquisición de bienes y servicios	7.4.2 (a,b,c)	
Verificación de los productos y/o servicios contratados	7.4.3	
Control de la producción y de la prestación del servicio	7.5.1 (a,b,c,d,e,f,g)	
Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio	7.5.2 (a,b,c,d,e)	
Identificación y trazabilidad	7.5.3	
Propiedad del cliente	7.5.4	
Preservación del producto	7.5.5	
Control de los equipos de seguimiento y de medición	7.6 (a,b,c,d,e).	
Generalidades	8.1 (a,b,c)	
Satisfacción del cliente		8.2.1
Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3	
Seguimiento y medición del producto y/o servicio	8.2.4	
Control del Producto y/o Servicio No Conforme	8.3 (a,b,c,d)	
Análisis de datos	8.4 (d)	8.4 (a,b,c)
Mejora continua	8.5.1	
Acción correctiva	8.5.2 (a,b,c,d,e,f)	
Acción preventiva	8.5.3 (a,b,c,d,e)	
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>5</b>

## EDUCACION

04 NO CONFORMIDADES y 37 CONFORMIDADES DE LA NTCGP 1000:2009 y 02 ELEMENTOS DEL MECI VERSION 2014 QUE DEBEN SER FORTALECIDOS.

71. Incumplimiento a la Norma NTCGP 1000:2009 en cuanto a los requisitos generales numeral 4.1 literales a, b, c, d, e, f, g .y MECI Modulo: Control Evaluación y seguimiento; ya que se evidencio, que la base de datos de Instituciones Educativas no concuerda con la organización física y el formato donde está elaborada no es el autorizado para realizar este procedimiento.

72. Incumplimiento a la Norma NTCGP 1000:2009 en cuanto al Sistema de Gestión de Calidad, 4.2 Gestión Documental y 4.2.1 Generalidades; literales a, b, c y d. Y MECI Modulo, Componente y Elemento: Información y Comunicación; ya

que se evidencio que la documentación contenida en la carpeta de la Institución Fundetec no está organizada conforme a lo dispuesto en las Tablas de Retención y las capacitaciones dadas referentes al tema.

73. Incumplimiento a la Norma NTCGP 1000:2009 en cuanto a la gestión de los recursos numeral, provisión de los recursos numeral 6.1, ambiente de trabajo numeral 6.4. Y de MECI el módulo de control de planeación y gestión, el componente de direccionamiento estratégico y el elemento de planes, programas y proyectos ya que se evidencio que los puestos de trabajo, el mobiliario, los elementos de trabajo, la infraestructura y la planta física no son las adecuadas porque que se observó hacinamiento ocasionando problemas de salud a los funcionarios. ES IMPORTANTE RESALTAR QUE ESTE HALLAZGO APLICA A LA GESTION ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO.

TITULO DEL NUMERAL	PROCESO GESTION EDUCACION	
	NUMERALES DE LA NTCGP 1000: 2009 QUE CUMPLE	NUMERALES DE LA NTCGP 1000: 2009 QUE INCUMPLE
Requisitos Generales		4. 1 (a,b,c,d,e,f,g)
Generalidades		4.2.1 (a,b,c,d)
Control de documentos	4.2.3 (a,b,c,d,e,f,g)	
Control de los registros	4.2.4	
Política de la calidad	5.3 (e)	
Objetivos de la calidad	5.4.1	
Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	5.4.2 (a,b)	
Responsabilidad y autoridad	5.5.1	
Comunicación Interna	5.5.3	
Provisión de recursos		6.1 (a,b)
Infraestructura	6.3 (a,b,c)	
Ambiente de trabajo		6.4
Planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio	7.1 (a,b,c,d)	
Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio		
Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.2 (a,b,c)	
Comunicación con el cliente	7.2.3 (a,b,c,d)	
Planificación del diseño y desarrollo	7.3.1 (a,b,c)	
Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	7.3.2 (a,b,c,d)	
Resultados del diseño y desarrollo	7.3.3 (a,b,c,d)	

Revisión del diseño y desarrollo	7.3.4 (a,b)	
Verificación del diseño y desarrollo	7.3.5	
Validación del diseño y desarrollo	7.3.6	
Control de los cambios del diseño y desarrollo	7.3.7	
Proceso de adquisición de bienes y servicios	7.4.1 (a,b)	
Información de la adquisición de bienes y servicios	7.4.2 (a,b,c)	
Verificación de los productos y/o servicios contratados	7.4.3	
Control de la producción y de la prestación del servicio	7.5.1 (a,b,c,d,e,f,g)	
Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio	7.5.2 (a,b,c,d,e)	
Identificación y trazabilidad	7.5.3	
Propiedad del cliente	7.5.4	
Preservación del producto	7.5.5	
Control de los equipos de seguimiento y de medición	7.6 (a,b,c,d,e).	
Generalidades	8.1 (a,b,c)	
Satisfacción del cliente	8.2.1	
Auditoria Interna	8.2.2 (a,b)	
Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3	
Seguimiento y medición del producto y/o servicio	8.2.4	
Control del Producto y/o Servicio No Conforme	8.3 (a,b,c,d)	
Análisis de datos	8.4 (a,b,c,d)	
Mejora continua	8.5.1	
Acción correctiva	8.5.2 (a,b,c,d,e,f)	
Acción preventiva	8.5.3 (a,b,c,d,e)	
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>4</b>

## TRANSPORTE Y MOVILIDAD

13 NO CONFORMIDADES y 27 CONFORMIDADES DE LA NTCGP 1000:2009, 07 ELEMENTOS DEL MECI VERSION 2014 QUE DEBEN SER FORTALECIDOS.

74. Gestión de calidad numeral 4.1 y 4.2.2: Se evidenció desconocimiento por parte del líder del proceso del Manual de Calidad por lo cual se traduce en una no conformidad de acuerdo con los requisitos de la norma técnica de la gestión pública NTCGP1000:2009. No conformidad frente a estos numerales que aplican al proceso Transporte y Movilidad.

75. Gestión documental numeral 4.2. 4.2.4 de la norma ntcgp1000:2009. No se evidencio la aplicación de la Tablas de Retención Documental, no se identifican las series y las subseries, No se evidencia gestión documental, no existen inventarios, no se realizan transferencias documentales. No conformidad frente al numeral de la norma.

76. Control de documentos. Numeral 4.2.3. ntcgp1000:2009. La Secretaría de transporte y movilidad no tiene procedimientos documentados. No conformidad frente a este numeral.

77. Competencia, formación y toma de conciencia. Numeral 6.2.2. NTCGP1000:2009. Se evidencia falta de capacitación en TRD y manejo de archivo por parte del personal de la Secretaría de Transporte y Movilidad, lo que se constituye en una no conformidad para el proceso Gestión del Talento Humano.

78. Infraestructura y ambiente de trabajo numeral 6.3 y 6.4 NTCGP1000:2009. El proceso de transporte y movilidad pese a que cuenta con la infraestructura física, carece de mobiliario y equipos tecnológicos propios. Evidenciando falta de gestión. Esto constituye una no conformidad aplica a Direccionamiento Estratégico y Gestión Administrativa.

79. Planes programas y proyectos. Elemento 3 del meci1000 versión 2014. Numeral 7.1 NORMA NTCGP1000:2009: El proceso de transporte y movilidad no evidencia la planificación en su proceso. La Secretaría de Movilidad presenta a 2014 un cumplimiento de metas del 58%, lo que se presenta como una no conformidad que se ve reflejado en el bajo cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo.

80. Procesos relacionados con el servicio. Numeral 7.2.1 NTCGP 1000:2009. Modelo de operación por procesos. Elemento 4 del meci1000: versión 2014: El proceso de Transporte y Movilidad no tiene documentados los requisitos relacionados con la prestación del servicio del proceso, lo que constituye una no conformidad.

81. Control de producto o servicio no conforme. Numeral 8.3 NTCGP1000:2009. No tiene identificado el producto o servicio no conforme, aplica al proceso de Direccionamiento Estratégico.

82. Satisfacción del cliente numeral 8.2.1. NTCGP 1000:2009. Elemento MECI Modelo de operación por procesos. El proceso de transporte y movilidad no está utilizando mecanismos para medir la satisfacción del usuario.

83. Indicadores de gestión, elemento 6 meci1000 versión 2014 seguimiento y medición de los procesos. Numeral 8.2.3. de la NTCGP1000:2009. El proceso cuenta con los indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad, a los cuales no se les hace seguimiento por lo tanto no se mide y evalúa el avance en la ejecución de los programas

84. Mapa de riesgos, Identificación del riesgo, análisis valoración y controles del riesgo, elemento 9 y 10, MECI 1000 versión 2014. El proceso cuenta con mapa de riesgos pero no se evalúa, presenta no conformidad frente a los elementos del MECI, ya que su aplicación evitará la ocurrencia de hechos o situaciones que afecten o entorpezcan la gestión.

85. Política de Administración del Riesgo. Elemento 8 MECI1000 Versión 2014. El mapa de riesgos no es conocido por los que hacen parte del proceso lo que constituye una no conformidad frente al elemento MECI. Aplica también al Proceso de Direccionamiento Estratégico.

86. Autoevaluación del control elemento 11 MECI 1000: Versión 2014 Numeral 8.5.1. NTCGP1000:2009. El proceso debe procurar la mejora continua a partir de insumos como los resultados de auditorías internas, sin embargo una vez revisada la documentación del sistema, el uso de indicadores, la medición de la satisfacción del usuario entre otros aspectos se evidencia que NO se han subsanado las no conformidades encontradas en la auditoría realizada el 7 de octubre de 2014, lo cual evidencia que no se emprendieron acciones ni mecanismos de mejora.

TITULO DEL NUMERAL	PROCESO TRANSPORTE Y MOVILIDAD	
	NUMERALES DE LA NTCGP 1000: 2009 QUE CUMPLE	NUMERALES DE LA NTCGP 1000: 2009 QUE INCUMPLE
Requisitos Generales	4. 1 (f,g)	4. 1 (b,)
Generalidades	4.2.1 (d)	
Manual de Calidad		4.2.2 (a,b,c)
Control de documentos		4.2.3 (a,b,c)
Control de los registros		4.2.4
Política de la calidad	5.3 (e)	
Responsabilidad y autoridad	5.5.1	
Competencia toma de conciencia y formación		6.2.2 (b)
Infraestructura		6.3 (a,b,c)
Ambiente de trabajo		6.4



ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ  
Oficina de  
CONTROL INTERNO

Planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio		7.1 (a,b,c,d)
Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio		7.2.1 (a,b,c,d)
Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.2 (a,b,c)	
Comunicación con el cliente	7.2.3 (a,b,c,d)	
Planificación del diseño y desarrollo	7.3.1 (a,b,c)	
Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	7.3.2 (a,b,c,d)	
Resultados del diseño y desarrollo	7.3.3 (a,b,c,d)	
Revisión del diseño y desarrollo	7.3.4 (a,b)	
Verificación del diseño y desarrollo	7.3.5	
Validación del diseño y desarrollo	7.3.6	
Control de los cambios del diseño y desarrollo	7.3.7	
Proceso de adquisición de bienes y servicios	7.4.1 (a,b)	
Información de la adquisición de bienes y servicios	7.4.2 (a,b,c)	
Verificación de los productos y/o servicios contratados	7.4.3	
Control de la producción y de la prestación del servicio	7.5.1 (a,b,c,d,e,f,g)	
Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio	7.5.2 (a,b,c,d,e)	
Identificación y trazabilidad	7.5.3	
Propiedad del cliente	7.5.4	
Preservación del producto	7.5.5	
Control de los equipos de seguimiento y de medición	7.6 (a,b,c,d,e).	
Generalidades	8.1 (a,b,c)	
Satisfacción del cliente		8.2.1
Seguimiento y medición de los procesos		8.2.3
Seguimiento y medición del producto y/o servicio	8.2.4	
Control del Producto y/o Servicio No Conforme		8.3 (a,b,c,d)
Análisis de datos	8.4 (a,b,c,d)	
Mejora continua		8.5.1
Acción correctiva	8.5.2 (a,b,c,d,e,f)	
Acción preventiva	8.5.3 (a,b,c,d,e)	
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>13</b>

## PLANIFICACION Y DESARROLLO INTEGRAL DEL TERRITORIO

28 NO CONFORMIDADES y 15 CONFORMIDADES DE LA NTCGP 1000:2009, 11 ELEMENTOS DEL MECI VERSION 2014 QUE DEBEN SER FORTALECIDOS.

87. Requisitos Generales 4.1 NTCGP1000:2009 , MECI 1000 versión 2014: La entidad ha establecido, documentado e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad acorde con los requisitos de la norma técnica de la Gestión Pública NTCGP1000:2009 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000 versión 2014, sin embargo el Sistema no se mantiene ni mejora continuamente en su eficacia, eficiencia y efectividad, no incluye de manera integral todos los procesos que le permiten cumplir su función, no está determinada la interacción del proceso de Planificación y desarrollo integral del territorio con procesos misionales solo identifica como clientes internos el Direccionamiento estratégico y control y evaluación. No están alineadas las actividades de entradas y salidas de la secretaria de Infraestructura y Planeación (licenciamiento y control Urbano) al proceso, cuentan con indicadores del proceso que no se miden, no están determinados los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces y eficientes, no se asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de este proceso, se miden metas de plan de desarrollo únicamente no se realiza el seguimiento y la medición a los controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la entidad. Incumpliendo los literales b, c d,e,f y g del numeral 4.1 de la NTCGP1000:2009.

88. Interacción del Proceso literal c, numeral 4.2.2 de la NTCGP1000:2009. El manual de calidad de la entidad MA-DI-001 versión 2 publicado en la página web establece los clientes externos e internos del proceso de Planificación y desarrollo integral del territorio, sin embargo no interactúa el proceso con las secretarías de Infraestructura y Planeación que integran el proceso ni determina como interactúa este proceso con el proceso de convivencia y seguridad ciudadana secretaria de hacienda con las contravenciones urbanísticas, control urbano y licenciamiento incumpliendo lo establecido en el literal c, numeral 4.2.2 de la NTCGP1000:2009. Revisada la caracterización del proceso CA-DT-001 aprobada el 13 de junio de 2014, se evidencia que existen actividades propias de la oficina de planeación que no hacen parte de las funciones propias de la Secretaria de infraestructura. Por lo anterior se sugiere revisar nuevamente el Decreto No. 273 de 2013 para actualizar dicha caracterización al proceso de Modernización establecido. Aplica al Proceso de Direccionamiento Estratégico y Planificación y desarrollo Integral del Territorio.





**ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ**  
Oficina de  
CONTROL INTERNO

89. Control De Documentos – Control De Registros NTC GP 1000:2009 literales a, b,c,d,e,f,y g del numeral 4.2.3 Control De Documentos y numeral 4.2.4 control de Registros de la NTC GP 1000:2009 actualmente en el proceso de Planificación y Desarrollo Integral del Territorio los formatos obsoletos FO-DT-006, 008, 009,010, 011, 017,019 no han sido eliminados y varios formatos están en proceso de actualización por cuanto se les hicieron cambios y modificaciones, sin embargo estos formatos se están usando si la aprobación y codificación previa del SIMCAF. Aplica al Proceso de Direccionamiento Estratégico.

PROGRAMA	DESCRIPCIÓN META DE PRODUCTO	INDICADOR	LINEA BASE	VALOR CUATRIENIO	2012					2015					CUATRIENIO
					2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019			
	MANTENER EN FUNCIONAMIENTO Y OPERACION DIFERENTES HERRAMIENTAS TECNICAS MEDIANTE EL DESARROLLO DEL PROCESO DE ESTRATIFICACION SOCIOECONOMICA	NUMERO DE PROCESOS DE ESTRATIFICACION SOCIOECONOMICA REALIZADOS	0	1	0	0	1	1	1	0,5	1	0,5	80%		
	MANTENER EN FUNCIONAMIENTO Y OPERACION DIFERENTES HERRAMIENTAS TECNICAS MEDIANTE EL DESARROLLO DE UN PROCESO DE REVISION Y ACTUALIZACION DE NOMENCLATURA	NUMERO DE PROCESOS DE REVISION Y ACTUALIZACION DE NOMENCLATURA REALIZADOS	0	1	0	0	1	1	1	0,5	1	0,5	87%		
ORDENAMIENTO TERRITORIAL EQUILIBRADO	ADELANTAR ACCIONES PARA LA REGULACION Y EL DESARROLLO DEL POT QUE INCLUYA LA REGLAMENTACION Y EL COBRO DE LA PLUSVALIA	NUMERO DE ESTUDIOS PARA LA REGLAMENTACION Y DESARROLLO DEL POT IMPLEMENTADOS	0	1	0	0	1	1	1	0,7	0,7	0,2	90%		
	DESARROLLAR LOS ESTUDIOS DISEÑOS Y CREAR UN SISTEMA DE GEOREFERENCIACION DE PREDIOS CON INFORMACION MPAL CREADOS	NUMERO DE SISTEMAS DE GEOREFERENCIACION DE PREDIOS CON INFORMACION MPAL CREADOS	0	1	0	0	0	1	0	0,5	0	0,5	60%		
	APOYAR LAS ACTIVIDADES DEL CONSEJO TERRITORIAL DE PLANEACION MUNICIPAL	SOSTENIMIENTO DEL CONSEJO TERRITORIAL DE PLANEACION (CTP) CON ACCIONES DE FORTALECIMIENTO	1	1	1	1	1	1	1	0,5	1	0,5	90%		
FUSAGASUGÁ ANEXO COMORBIO DE TODOS	IMPLEMENTAR UN ESPACIO APTO PARA LA ESCOMBREIRA MUNICIPAL	NUMERO DE ESPACIOS APTOS PARA LA ESCOMBREIRA MUNICIPAL	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0%		

90. Planes Programas y Proyectos: Elemento 3 MECI 1000 versión 2014: La Secretaria de Infraestructura cuenta con el Plan operativo anual el cual solo incluye metas de infraestructura pero no integra las de la secretaria de Planeación (licenciamiento y control Urbano) La Secretaria de Infraestructura presenta un cumplimiento del 88% a junio de 2015. Algunas metas establecidas para el cuatrienio ya se cumplieron al 100%. La secretaria de Planeación en las áreas que interactúa en el proceso registra un 67.83% en el mismo periodo. Para un promedio del 78% para el proceso de Planificación y desarrollo integral del territorio.

91. Manual de Procedimientos elemento 7 MECI1000 versión 2014 GESTIÓN DOCUMENTAL NTC GP 1000:2009 literal c y d del numeral 4.2.3 y Literal b Numeral 4.2.2 NTCGP1000:2009 MANUAL DE CALIDAD. Al no existir Manual de procedimientos, se ha referenciado que el manual de calidad hace sus veces, sin embargo este no contiene ni referencia los procedimientos con que cuenta el proceso de Planificación y desarrollo integral del territorio, incumpliendo lo establecido en el Modelo Estándar de Control Interno MECI1000 versión 2014, elemento 7 políticas de operación por proceso artículo 2 del Decreto 1537 de 2001.

92. Código de Ética- Política De Calidad: elemento No. 1 MECI1000 versión 2014 y literal e del numeral 5.3 de la NTCGP1000:2009. El personal entrevistado de la Secretaria de Planeación (licenciamiento y control Urbano) no conoce la política

de calidad, código de ética, procedimientos del proceso y documentos del sistema incumpliendo el elemento No. 1 acuerdos compromisos y protocolos éticos del Modelo Estándar de Control Interno MECI1000 versión 2014 y literal e del numeral 5.3 de la NTCGP1000:2009.

93. Modelo de Operación por Procesos Elemento 4 MECI1000 versión 2014 Enfoque al cliente: numeral 5.2 de la NTCGP1000:2009: El proceso de Planificación y desarrollo integral del territorio, no ha determinado los requisitos del cliente por tanto no se verifica si estos cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente incumpliendo lo establecido en el numeral 5.2 de la NTCGP1000:2009.

94. Gestión Documental-TRD MECI1000 versión 2014: El proceso no ha actualizado sus TRD ante el comité de Archivo. No se cumple con lo establecido en la Ley 594 de 2000.

95. Estructura Orgánica Elemento 5 MECI1000 versión 2014 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación numeral 5.5 de la NTC GP 1000:2009 : El proceso de Planificación y desarrollo integral del territorio, no ha construido su estructura interna funcional ( grupo funcional) lo que no ha permitido establecer claramente los roles, responsabilidades, autoridad y comunicación dentro del sistema en lo concerniente a la secretaria de Planeación e Infraestructura para la consecución del propósito del proceso .

96. Eje transversal información y comunicación meci1000 versión 2014 - comunicación interna numeral 5.5.3 NTC GP 1000:2009 El proceso no ha establecido ni medido la forma de comunicarse con su cliente interno (dependencias y funcionarios que intervienen en el proceso) como tampoco mide la satisfacción de su cliente interno que evidencie la eficacia, la eficiencia y la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.

97. Infraestructura y Ambiente De Trabajo numeral 6.3 y 6.4 de la NTC GP 1000:2009 El proceso no cuenta con la infraestructura, las condiciones ni el ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio. Aplica al Proceso Direccionamiento Estratégico y al Proceso Gestión Administrativa.

98. Procesos relacionados con el servicio numeral 7.2.1 NTC GP 1000:2009 el proceso no tiene determinados los requisitos relacionados con el servicio que determine o clasifique el servicio conforme, Se tiene determinada las actividades posteriores en el proceso contractual en requisitos legales y reglamentarios pero no se tiene determinado los relacionados con la prestación del servicio del

proceso, los requisitos especificados por el cliente, incluidos los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a ésta; los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto; los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto y/o servicio, y cualquier requisito adicional necesario.

99. Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto y/o servicio numeral 7.2.2 NTC GP 1000:2009. El proceso no revisa los requisitos relacionados con el servicio. Esta revisión debe efectuarse antes de que la entidad se comprometa a proporcionar un servicio al cliente, y debe asegurarse de que: a) están definidos los requisitos del producto y/o servicio; están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos definidos y los expresados previamente, y c) tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos. No se cuentan con los registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas.

100. Comunicación con el Cliente numeral 7.2.3 NTC GP 1000:2009 El proceso no ha determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a: a) la información sobre el servicio, b) las consultas, contratos o solicitudes, incluidas las modificaciones, c) la retroalimentación del cliente, incluidas sus peticiones, quejas, reclamos, percepciones y sugerencias, y d) mecanismos de participación ciudadana, según sea aplicable.

101. Diseño y Desarrollo: numeral 7.3, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.3.5, 7.3.5 y 7.3.7 de la NTC GP 1000:2009 El proceso no cuenta con Planificación del diseño y desarrollo, control del diseño y desarrollo del servicio, las etapas del diseño y desarrollo, b) la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo C) las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo descrito en el propósito del proceso

102. Medición, Análisis y Mejora numeral 8.2.1 de la NTC GP 1000:2009 No se están usando mecanismos para medir la satisfacción del usuario. Aplica al Proceso Planificación y Desarrollo Integral del Territorio. No tienen determinado y/o identificado el producto y/o servicio no conforme. Aplica al Proceso Direccionamiento Estratégico.

103. Indicadores elemento 6 meci1000 versión 2014 - seguimiento y medición de los procesos numeral 8.2.3 de la NTC GP 1000:2009 El proceso cuenta con los indicadores establecidos en el Plan de Desarrollo los cuales se miden y monitorean sin embargo no todos son de eficacia, efectividad y eficiencia. También cuenta con 8 indicadores de procesos que no se miden ni monitorean y que fueron creados desde el año 2009, por consiguiente no se ha evaluado la pertinencia y utilidad de los indicadores, ni su articulación e integración.

104. Mapa de Riesgos Identificación del Riesgo , Análisis , Valoración y Controles del Riesgo Elemento 9 y 10 , MECI1000 versión 2014 el mapa de riesgos del proceso no se ha revisado ni actualizado continúan los del año 2009, por lo anterior presente no conformidad frente a los elementos del MECI descritos anteriormente toda vez que con el proceso de modernización se surtieron cambios que pueden aumentar o disminuir los riesgos, por otra parte la Oficina de Control Interno en la vigencia 2014 evaluó los controles y se pronunció pese a que no se han materializado los controles no son eficientes, no se miden no se controlan por los dueños del proceso. Se sugiere revisar la nueva metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública para la identificación de los riesgos. Aplica al Proceso de Planificación y Desarrollo Integral del Territorio y al Proceso Direccionamiento Estratégico.

105. Política de Administración Del Riesgo Elemento 8 MECI1000 versión 2014 No conformidad frente al Elemento MECI Política y Administración del Riesgo teniendo en cuenta que el mapa de riesgos no es conocido por el personal que hace parte del proceso. Aplica al Proceso de Planificación y Desarrollo Integral del Territorio y al Proceso Direccionamiento Estratégico.

106. Autoevaluación del Control Elemento 11 MECI1000 versión 2014 numeral 8.5.1 de la NTC GP 1000:2009 el proceso debe procurar la mejora continua a partir de insumos como los resultados de auditorías internas, sin embargo una vez revisada la documentación del sistema, el uso de indicadores, la medición de la satisfacción del usuario entre otros aspectos se evidencia que no se han subsanado las no conformidades encontradas en la auditoria de la vigencia anterior. Aplica al Proceso de Planificación y Desarrollo Integral del Territorio. Se mantienen las No conformidades de la auditoria vigencia 2014 toda vez que a que a pesar que la secretaria de Planeación presento un plan de mejoramiento, este no fue aprobado por el Alcalde ni fue cumplido por la Secretaria. La secretaria de Infraestructura como líder de proceso incumplió en su envío.

Hallazgos de la Auditoria anterior que se mantienen:

107. NC21: No conformidad frente al numeral 4.2.3Control De Documentos de la NTC GP 1000:2009 actualmente en el proceso de Planificación y Desarrollo Integral del Territorio los formatos obsoletos no han sido eliminados y varios formatos están en proceso de actualización por cuanto se les hicieron cambios y modificaciones, sin embargo estos formatos se están usando si la aprobación y codificación previa del SIMCAF. Aplica al Proceso de Direccionamiento Estratégico.

108. NC22 No conformidad frente al numeral 4.2.4 Control de Registros, se preguntó a la Auxiliar Administrativo que organiza el tema documental sobre las tablas de retención documental y manifiesto no conocerlas. Se proporcionó la carpeta PQR Mayo 1600 y se evidencio que no está foliada, ni rotulada, se revisó oficio de fecha 13 de agosto de 2015 1600-04/761 dirigido a la Señora Ángela Peña y se pudo constatar que no cumple con la imagen corporativa, ni con la aplicación de la gestión documental. Las tablas de Retención Documental no se encuentran actualizadas a partir de la Modernización efectuada a través del Decreto No. 273 de 2013, no se han presentado para aprobación al Comité de Archivo y por lo tanto no se encuentran aprobadas ni convalidadas para su aplicación. Aplica al Proceso Gestión Administrativa

109. No conformidad frente al literales c,d del numeral 4.2.1 de la NTC GP 1000:2009, en el sentido que el proceso debe desarrollar y mantener la documentación necesaria para asegurar el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad, adaptado a la necesidades específicas de la entidad, teniendo en cuenta que los registros existentes no se aplican los lineamientos de la imagen corporativa y Ley 594 de 2000. Aplica al proceso Planificación y Desarrollo Integral del Territorio y proceso de Direccionamiento Estratégico.

110. No conformidad frente a los literales a,b,y c del numeral 4.2.2 de la NTC GP 1000:2009, en el sentido que la entidad debe mantener y establecer un manual de calidad que incluya en otras cosas la interacción entre los procesos, y una vez revisada la caracterización del Proceso de Planificación y Desarrollo Integral del Territorio se visualiza que algunas actividades están inmersas en otros procesos como el Direccionamiento Estratégico. Aplica al proceso Planificación y Desarrollo Integral del Territorio y proceso de Direccionamiento Estratégico.

111. No conformidad frente al numeral 4.2.4 de la NTC GP 1000:2009, en el sentido que la entidad debe desarrollar y mantener la documentación necesaria para asegurar el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad, teniendo en cuenta que no existen procedimientos documentados para el proceso de Planificación y Desarrollo Integral del Territorio, que articulen las actividades para garantizar que se cumpla lo establecido por la normatividad vigente, y que permita realizar el control y seguimiento del servicio. Aplica al proceso Planificación y Desarrollo Integral del Territorio.

112. No conformidad frente a los literales a,b, c, d,e,f del numeral 5.3 de la NTC GP 1000:2009, en el sentido que la política de calidad de la entidad establece que se deben brindar servicios bajo altos estándares de calidad y excelencia de manera oportuna, transparente, eficiente y efectiva, pero el proceso de

Planificación y Desarrollo Integral del Territorio no cuenta con el personal y la infraestructura necesaria para garantizar la prestación del servicio, no se materializa a través de la gestión del proceso. Aplica al proceso Direcciónamiento Estratégico, Gestión Administrativa, Gestión de Talento Humano.

113. No conformidad frente a los literales a,b, del numeral 6.1 de la NTC GP 1000:2009, en el sentido que la entidad debe asegurar la disponibilidad de recursos para el sistema de gestión de la calidad y para cumplir con los requisitos de sus clientes/ciudadanos, no se cuenta con el recursos humano e infraestructura física, tecnológica y ambientes de trabajo requeridos para garantizar el cumplimiento de las actividades del proceso. Aplica al proceso Direcciónamiento Estratégico, Gestión Administrativa, Gestión de Talento Humano.

114. No conformidad frente al numeral 7.5.3 de la NTC GP 1000:2009, el proceso debe controlar y registrar el servicio con respecto a los requisitos de seguimiento y medición, a través de toda la realización del producto y/o servicio (desde su inicio hasta posterior a la entrega). Aplica al proceso Planificación y Desarrollo Integral del Territorio.

115. No conformidad frente al numeral 7.3.5, 7.3.6 y 7.3.7 de la NTC GP 1000:2009, teniendo en cuenta que las actividades que se desarrollan dentro del proceso evidencian parcialmente la verificación, validación y control del diseño y desarrollo de los productos y/o servicios; el proceso debe contar con los mecanismos que le permitan gestionar y controlar la planificación del diseño y desarrollo del servicio. Aplica al proceso Planificación y Desarrollo Integral del Territorio.

116. No conformidad frente a los literales a,b,c y d del numeral 8.3 de la NTC GP 1000:2009, el proceso debe asegurar la oportuna detección, clasificación y disposición del producto y/o servicio no conforme con el fin de evitar su uso no intencionado para evitar que sea entregado al cliente sin el debido cumplimiento de los requisitos especificados. Aplica al proceso Planificación y Desarrollo Integral del Territorio.

117. No conformidad frente al numeral 8.2.3 de la NTC GP 1000:2009, el proceso debe establecer mecanismos para la mejora del proceso, para emprender continuamente acciones que permitan mejorar la eficacia, eficiencia y efectividades de los productos y/o servicios. Aplica al proceso Planificación y Desarrollo Integral del Territorio.



ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ  
Oficina de  
CONTROL INTERNO

TITULO DEL NUMERAL	PROCESO PLANIFICACION Y DESARROLLO INTEGRAL DEL TERRITORIO	
	NUMERALES DE LA NTCGP 1000: 2009 QUE CUMPLE	NUMERALES DE LA NTCGP 1000: 2009 QUE INCUMPLE
Requisitos Generales		4. 1 (b,c,d,e,f,g)
Generalidades		4.2.1 (c,d)
Manual de Calidad		4.2.2 (a, b,c)
Control de documentos		4.2.3 (a,b,c,d,e,f,g)
Control de los registros		4.2.4
Enfoque al cliente		5.2
Política de la calidad		5.3 (e)
Responsabilidad y autoridad	5.5.1	
Comunicación Interna		5.5.3
Responsabilidad, Autoridad y Comunicación		5.5
Provisión de recursos		6.1 (a,b)
Infraestructura		6.3
Ambiente de trabajo		6.4
Planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio	7.1 (a,b,c,d)	
Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio		7.2.1 (a,b,c,d)
Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio		7.2.2 (a,b,c)
Comunicación con el cliente		7.2.3 (a,b,c,d)
Diseño y Desarrollo		7.3
Planificación del diseño y desarrollo		7.3.1 (a,b,c)
Elementos de entrada para el diseño y desarrollo		7.3.2 (a,b,c,d)
Resultados del diseño y desarrollo		7.3.3 (a,b,c,d)
Revisión del diseño y desarrollo		7.3.4 (a,b)
Verificación del diseño y desarrollo		7.3.5
Validación del diseño y desarrollo		7.3.6
Control de los cambios del diseño y desarrollo		7.3.7
Proceso de adquisición de bienes y servicios	7.4.1 (a,b)	
Información de la adquisición de bienes y servicios	7.4.2 (a,b,c)	
Verificación de los productos y/o servicios contratados	7.4.3	
Control de la producción y de la prestación del servicio	7.5.1 (a,b,c,d,e,f,g)	



Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio	7.5.2 (a,b,c,d,e)	
Identificación y trazabilidad		7.5.3
Propiedad del cliente	7.5.4	
Preservación del producto	7.5.5	
Control de los equipos de seguimiento y de medición	7.6 (a,b,c,d,e).	
Generalidades	8.1 (a,b,c)	
Satisfacción del cliente		8.2.1
Seguimiento y medición de los procesos		8.2.3
Seguimiento y medición del producto y/o servicio	8.2.4	
Control del Producto y/o Servicio No Conforme		8.3 (a,b,c,d)
Análisis de datos	8.4 (a,b,c,d)	
Mejora continua		8.5.1
Acción correctiva	8.5.2 (a,b,c,d,e,f)	
Acción preventiva	8.5.3 (a,b,c,d,e)	
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>28</b>

## GESTION DEL SISTEMA DE SALUD

7 NO CONFORMIDADES y 30 CONFORMIDADES DE LA NTCGP 1000:2009, 4 ELEMENTOS DEL MECI VERSION 2014 QUE DEBEN SER FORTALECIDOS.

118. Se evidencio en la entrevista con el equipo de trabajo del proceso de Gestión del Sistema de Salud, que existen documentos obsoletos como el Procedimiento PR-DS-002 AFILIACION AL REGIMEN SUBSIDIADO, se encuentra desactualizado, se presentan algunos documentos que se vienen trabajando pero no están aprobados como el formato de PQRS, el cual no se encuentra dentro del Sistema de Gestión de Calidad, además que la documentación aplicable no disponible para los responsables relacionados. Incumpliendo el numeral 4.2.3. Literales (a, b, c y d).

119. A pesar de mejorar en su espacio físico e infraestructura, no se cuenta con puntos de red, conexión a internet, equipos de cómputo que sean suministrados por la entidad, además que las instalaciones no cuentan con los accesos necesarios para población preferencial y/o diversidad funcional, lo cual genera retraso en los procesos, y deficiencia en la atención al ciudadano, incumpliendo el numeral de la norma NTCGP 1000:2009 6.3 Infraestructura donde expresa que la entidad debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio



120. Al solicitar los registros utilizados en el proceso y revisar los documentos y carpetas de PQRS, y CAPACITACIÓN se encuentra que no están debidamente rotuladas, los documentos no se encuentran foliados, además que no se aplican en algunos casos las tablas de retención como en el caso de solicitar el oficio de convocatoria, al igual que algunos colaboradores manifiestan la necesidad de actualizar sus Tablas de Retención Documental debido al proceso de modernización que realizaron durante el periodo 2014, con el numeral 4.2.4 de la norma donde exige que los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

121. Al preguntar por el Mapa de Riesgo del proceso, no se evidencia la existencia del mismo, existen unos riesgo levantado hacia el año 2009, y no se han revisado, ni se han hecho seguimiento a los controles, incumpliendo de esta manera con el elemento de Administración del riesgo, MECI 2014.

122. Incumplimiento al numeral 7.6 los equipos de seguimiento y medición utilizados para el cumplimiento de algunas las actividades del proceso no se encuentran operando y con evidencias de las calibraciones y mantenimientos realizados. (red de frio).

123. Se evidencia que se está incumpliendo el numeral 8.2.1 de la norma donde la entidad debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad, debido a que la muestra de aplicación de la herramienta de medición de satisfacción al ciudadano analizado no es representativa del total de clientes. Los resultados obtenidos no son comparados con resultados de satisfacción anteriores.

124. Al solicitar lo Indicadores del proceso, no existe evidencia de un análisis periódico de los indicadores que fueron levantados para el mismo, se demuestra que hacen mediciones para el PDM y entes de control. El análisis de datos no aporta información para emprender acciones correctivas y preventivas. No se evidencian acciones emprendidas a partir de los resultados de los indicadores y mediciones de satisfacción del cliente, Incumpliendo el requisito de la norma numeral 8.4 Análisis de Datos, donde la entidad debe determinar, recopilar y analizar los datos resultados del seguimiento y medición de los procesos y el servicio y el elemento del MECI 2014 Indicadores de Gestión como producto (Cuadros de control para seguimiento a los indicadores clave de los procesos).

125. No se evidencia identificación de servicio no conforme a través del flujo de entrada de correspondencia con quejas y reclamos, de los cuales no se han documentado la no conformidad correspondiente. No se encuentran identificadas

las responsabilidades para la detección y apertura de los informes de no conformidad. No se encuentra evidencia documentada de la realización de las tareas planificadas para solucionar la no conformidad y de la verificación del cierre de la misma. Solo se evidencia correcciones y no la aplicación de una metodología para eliminar las causas del servicio no conforme incumpliendo con el requisito de la norma numeral 8.3, donde la entidad debe definir las acciones para eliminar el servicio no conforme detectado y cuando se corrija un servicio no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

TITULO DEL NUMERAL	PROCESO GESTION SALUD	
	NUMERALES DE LA NTCGP 1000: 2009 QUE CUMPLE	NUMERALES DE LA NTCGP 1000: 2009 QUE INCUMPLE
Requisitos Generales	4. 1 (f,g)	
Generalidades	4.2.1 (d)	
Control de documentos		4.2.3 (a,b,c,d)
Control de los registros		4.2.4
Política de la calidad	5.3 (e)	
Responsabilidad y autoridad	5.5.1	
Infraestructura		6.3 (a,b,c)
Ambiente de trabajo	6.4	
Planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio	7.1 (a,b,c,d)	
Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.1 (a,b,c,d)	
Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.2 (a,b,c)	
Comunicación con el cliente	7.2.3 (a,b,c,d)	
Planificación del diseño y desarrollo	7.3.1 (a,b,c)	
Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	7.3.2 (a,b,c,d)	
Resultados del diseño y desarrollo	7.3.3 (a,b,c,d)	
Revisión del diseño y desarrollo	7.3.4 (a,b)	
Verificación del diseño y desarrollo	7.3.5	
Validación del diseño y desarrollo	7.3.6	
Control de los cambios del diseño y desarrollo	7.3.7	
Proceso de adquisición de bienes y servicios	7.4.1 (a,b)	
Información de la adquisición de bienes y servicios	7.4.2 (a,b,c)	

Verificación de los productos y/o servicios contratados	7.4.3	
Control de la producción y de la prestación del servicio	7.5.1 (a,b,c,d,e,f,g)	
Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio	7.5.2 (a,b,c,d,e)	
Identificación y trazabilidad	7.5.3	
Propiedad del cliente	7.5.4	
Preservación del producto	7.5.5	
Control de los equipos de seguimiento y de medición		7.6 (a,b,c,d,e)
Generalidades	8.1 (a,b,c)	
Satisfacción del cliente		8.2.1
Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3	
Seguimiento y medición del producto y/o servicio	8.2.4	
Control del Producto y/o Servicio No Conforme		8.3 (a,b,c,d)
Análisis de datos		8.4 (a,b,c,d)
Mejora continua	8.5.1	
Acción correctiva	8.5.2 (a,b,c,d,e,f)	
Acción preventiva	8.5.3 (a,b,c,d,e)	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>7</b>

## DESARROLLO ECONOMICO Y TURISTICO

07 NO CONFORMIDADES y 29 CONFORMIDADES DE LA NTCGP 1000:2009, 04 ELEMENTOS DEL MECI VERSION 2014 QUE DEBEN SER FORTALECIDOS.

126. Numeral 1.2.3. Estructura Organizacional: A pesar del proceso de modernización al realizado, el proceso no cuenta con el personal de planta suficiente para garantizar el correcto desarrollo de los procesos.

127. Numeral 6.3 y 6.4. No se cuenta con software que permita el manejo adecuado del proceso y que arroje estadísticas para toma de decisiones.

128. Numeral 4.2.4. Información y comunicación interna. Al verificar al azar carpetas del archivo se encontraron documentos rayados, perforados. Adicional los muebles de archivo no permiten el cuidado de las carpetas

129. Numeral 5.5.3. Comunicación interna. Aunque los funcionarios actuales conocen muy bien el proceso, estos no se encuentran documentados como en el

caso concreto de los eventos y por esta razón no se encuentran publicados en los medios institucionales para que sean de conocimiento público.

130. Numeral 7.1 MECI Elemento planes, programas y proyectos. Para el proceso de desarrollo económico y turismo no se evidenciaron los soportes (actas) de los comités internos y reuniones de trabajo

131. Numeral 8.2.1 Satisfacción del cliente. No se implementan medios que permitan medir de manera objetiva y oportuna la satisfacción de los clientes en la prestación de los servicios del proceso.

132. Numeral 8.2.3. Indicadores de gestión. No se evidenciaron fichas u hojas de vida de los indicadores que permitan verificar el responsable, análisis, periodicidad y seguimiento

TITULO DEL NUMERAL	PROCESO DESARROLLO ECONOMICO Y TURISTICO	
	NUMERALES DE LA NTCGP 1000: 2009 QUE CUMPLE	NUMERALES DE LA NTCGP 1000: 2009 QUE INCUMPLE
Requisitos Generales	4. 1 (f,g)	
Generalidades	4.2.1 (c)	
Control de los registros		4.2.4
Responsabilidad y autoridad	5.5.1	
Comunicación Interna		5.5.3
Infraestructura		6.3
Ambiente de trabajo		6.4
Planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio		7.1 (a,b,c,d)
Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.1 (a,b,c,d)	
Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.2 (a,b,c)	
Comunicación con el cliente	7.2.3 (a,b,c,d)	
Planificación del diseño y desarrollo	7.3.1 (a,b,c)	
Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	7.3.2 (a,b,c,d)	
Resultados del diseño y desarrollo	7.3.3 (a,b,c,d)	
Revisión del diseño y desarrollo	7.3.4 (a,b)	
Verificación del diseño y desarrollo	7.3.5	
Validación del diseño y desarrollo	7.3.6	



Control de los cambios del diseño y desarrollo	7.3.7	
Proceso de adquisición de bienes y servicios	7.4.1 (a,b)	
Información de la adquisición de bienes y servicios	7.4.2 (a,b,c)	
Verificación de los productos y/o servicios contratados	7.4.3	
Control de la producción y de la prestación del servicio	7.5.1 (a,b,c,d,e,f,g)	
Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio	7.5.2 (a,b,c,d,e)	
Identificación y trazabilidad	7.5.3	
Propiedad del cliente	7.5.4	
Preservación del producto	7.5.5	
Control de los equipos de seguimiento y de medición	7.6 (a,b,c,d,e).	
Generalidades	8.1 (a,b,c)	
Satisfacción del cliente		8.2.1
Seguimiento y medición de los procesos		8.2.3
Seguimiento y medición del producto y/o servicio	8.2.4	
Control del Producto y/o Servicio No Conforme	8.3 (a,b,c,d)	
Análisis de datos	8.4 (a,b,c,d)	
Mejora continua	8.5.1	
Acción correctiva	8.5.2 (a,b,c,d,e,f)	
Acción preventiva	8.5.3 (a,b,c,d,e)	
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>7</b>

## CULTURA

12 NO CONFORMIDADES y 27 CONFORMIDADES DE LA NTCGP 1000:2009, 06 ELEMENTOS DEL MECI VERSION 2014 QUE DEBEN SER FORTALECIDOS.

133. Incumplimiento frente al numeral 4.1 literal f y g de la NTCGP1000:2009. Elemento MECI: Planes, programas y proyectos, en el sentido de que no hay ambiente laboral favorable, no se han adelantado las acciones necesarias para superar divergencias entre dos de los contratistas, lo que genera alto riesgo para el resto de personal y para el proceso mismo. Se detectó que no se ha podido concluir la entrega del cargo del almacén por esa misma razón y dificulta las labores internas como reuniones al interior del grupo funcional Biblioteca.

134. Incumplimiento frente al numeral 7.1. Literal a, b, c, d de la NTCGP1000:2009. Elemento MECI: Planes, programas y proyectos, en el sentido que no cuentan con Planes de Trabajo definidos dentro de cada área de trabajo

que les permita medir y cuantificar el cumplimiento de las tareas fijadas por el Jefe Inmediato, lo cual impide hacer un seguimiento en la trazabilidad de las acciones necesarias en el cumplimiento de las metas institucionales y además no se evidencia la puesta en funcionamiento del Consejo Municipal de Cultura presuntamente creado mediante Acuerdo 03 de 2001 y modificado bajo el Acuerdo 103 de 2014.

135. Incumplimiento frente al numeral 4.2.4 de la NTCGP1000:2009. Elemento MECI: Planes, programas y proyectos, en el sentido que no se documentan las reuniones de seguimiento mensual al Proceso, mediante los cuales se puedan evidenciar los compromisos y el cumplimiento de los mismos. En el Plan de Adquisiciones no se incluyeron las necesidades reales del Proceso, por lo cual existen muchas necesidades insatisfechas para el buen funcionamiento de la Secretaría.

136. Incumplimiento al numeral 6.2.2. Literal d). Elemento MECI: Desarrollo del Talento Humano. No hacen uso de la Intranet debido a que no tienen usuario y acceso a esta plataforma.

137. Incumplimiento al numeral 4.2.1 literal c y 4.2.3 de la NTCGP1000:2009. Elementos MECI: Modelo de operación por procesos, en el sentido que no se evidenciaron procedimientos documentados para los grupos funcionales de Escuelas de Formación en Artes y Música y Patrimonio. El único procedimiento documentado es el de Biblioteca. Los únicos formatos aprobados son el FO-CU-004 de control de asistencia en el grupo funcional de Biblioteca y el FO-CU-003 de préstamo de trajes e instrumentos, el cual está siendo utilizado para registrar la asistencia de los niños a las escuelas de formación de arte y música, por tanto, falta la creación del formato para el control de asistencia de los alumnos. Falta la actualización de la guía para atención al usuario de la Biblioteca GU-EC-001.

138. Incumplimiento al numeral 7.5.3 de la NTCGP1000:2009 y Elemento MECI: Planes, Programas y Proyectos, en el sentido que no se evidencia la puesta en funcionamiento del Consejo Municipal de Cultura presuntamente creado mediante Acuerdo 03 de 2001 y modificado bajo el Acuerdo 103 de 2014.

139. Incumplimiento al numeral 7.2.1.literales a, b, c, d de la NTCGP1000:2009. Elemento MECI: Modelo de operación por procesos, en el sentido que no cuentan con la identificación de los requisitos de servicio al cliente. Las Convocatorias anuales no las elevan a acto administrativo para su publicación y divulgación.

140. Incumplimiento al elemento MECI: Información y Comunicación Interna y Externa, en cuanto no tienen clasificada la información reservada y confidencial que permita evidenciar el cumplimiento de la Ley de Transparencia.

141. Incumplimiento al numeral 8.2.1 de la NTCGP1000:2009. Elemento MECI: Modelo de operación por proceso, en cuanto no aplican la herramienta de satisfacción al ciudadano contenido en el formato FO-GA—017 en las áreas de servicio al cliente, ni se le hace seguimiento ni retroalimentación.

142. Incumplimiento al numeral 8.2.3. de la NTCGP1000:2009, en cuanto no se evidencia el seguimiento en el desarrollo de las diferentes tareas que se realizan en el proceso de formación de las diferentes escuelas, tales como evaluación, control y seguimiento a las actividades realizadas por los docentes, así como tampoco se hace seguimiento al proceso de aprendizaje de los estudiantes.

143. Incumplimiento al numeral 8.5.1 de la NTCGP1000:2009. Elemento MECI: Planes de Mejoramiento, por cuanto no cumplen con el requisito del Plan de Mejoramiento relacionado con la Auditoría de la vigencia 2014.

144. Incumplimiento al numeral 8.3. Literal a) y d) de la NTCGP1000:2009. Elemento MECI: Controles, por cuanto no tienen identificado el producto y/o servicio no conforme.

TITULO DEL NUMERAL	PROCESO CULTURA	
	NUMERALES DE LA NTCGP 1000: 2009 QUE CUMPLE	NUMERALES DE LA NTCGP 1000: 2009 QUE INCUMPLE
Requisitos Generales		4. 1 (f,g)
Generalidades		4.2.1 (c)
Control de documentos		4.2.3 (a,b,c,d,e,f,g)
Control de los registros		4.2.4
Política de la calidad	5.3 (e)	
Responsabilidad y autoridad	5.5.1	
Competencia toma de conciencia y formación		6.2.2 (d)
Infraestructura	6.3	
Ambiente de trabajo	6.4	
Planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio		7.1 (a,b,c,d)
Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio		7.2.1 (a,b,c,d)



ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ  
Oficina de  
CONTROL INTERNO

Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.2 (a,b,c)	
Comunicación con el cliente	7.2.3 (a,b,c,d)	
Planificación del diseño y desarrollo	7.3.1 (a,b,c)	
Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	7.3.2 (a,b,c,d)	
Resultados del diseño y desarrollo	7.3.3 (a,b,c,d)	
Revisión del diseño y desarrollo	7.3.4 (a,b)	
Verificación del diseño y desarrollo	7.3.5	
Validación del diseño y desarrollo	7.3.6	
Control de los cambios del diseño y desarrollo	7.3.7	
Proceso de adquisición de bienes y servicios	7.4.1 (a,b)	
Información de la adquisición de bienes y servicios	7.4.2 (a,b,c)	
Verificación de los productos y/o servicios contratados	7.4.3	
Control de la producción y de la prestación del servicio	7.5.1 (a,b,c,d,e,f,g)	
Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio	7.5.2 (a,b,c,d,e)	
Identificación y trazabilidad		7.5.3
Propiedad del cliente	7.5.4	
Preservación del producto	7.5.5	
Control de los equipos de seguimiento y de medición	7.6 (a,b,c,d,e)	
Generalidades	8.1 (a,b,c)	
Satisfacción del cliente		8.2.1
Seguimiento y medición de los procesos		8.2.3
Seguimiento y medición del producto y/o servicio	8.2.4	
Control del Producto y/o Servicio No Conforme	8.3 (b,c,)	8.3 (a, d)
Análisis de datos	8.4 (a,b,c,d)	
Mejora continua		8.5.1
Acción correctiva	8.5.2 (a,b,c,d,e,f)	
Acción preventiva	8.5.3 (a,b,c,d,e)	
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>12</b>



## PROCESOS DE APOYO

### GESTION ADMINISTRATIVA

18 NO CONFORMIDADES y 23 CONFORMIDADES DE LA NTCGP 1000:2009 y 06 ELEMENTOS DEL MECI VERSION 2014 QUE DEBEN SER FORTALECIDOS.

145. Se evidencio que el proceso no cumple con el numeral 4.1 , literal E y G de la norma NTCGP1000:2009 y los elementos 6,8,9,10 del MECI1000:2004, ya que el proceso de Gestión administrativa no ha establecido los controles en su mapa de Riesgos como tampoco los indicadores, lo que no permite realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos, así como establecer controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la entidad.

146. Al solicitar los registros utilizados en el proceso y revisar los documentos y carpetas de PQRs y otros, se observa que no están debidamente rotuladas, los documentos no se encuentran foliados, además que no se aplican en algunos casos las tablas de retención Documental debido al proceso de modernización que se realizó durante el periodo 2013; por ende se observa que a la fecha las tablas de retención documental no han sido actualizadas. De igual manera no se evidencio por parte del archivo central los soportes del envío de informes a los entes de control; no existen inventarios actualizados de los expedientes jurídicos ni del archivo central. Incumple de esta manera el numeral 4.2.3, 4.2.4 de la norma NTCGP1000:2009.

147. No se evidencia identificación de servicio no conforme a través del flujo de entrada de PQR, como tampoco de los documentos que expide el proceso de gestión administrativa, No se encuentran identificadas las responsabilidades para la detección y apertura de los informes de no conformidad. No se encuentra evidenciada ni documentada la realización de tareas planificadas para solucionar la no conformidad y la verificación del cierre de la misma. Incumpliendo con el requisito de la norma numeral 8.3 de la norma NTCGP1000:2009.

148. Teniendo en cuenta que el mapa de riesgos no es conocido por todos los integrantes del proceso, no se ha evaluado, al no ser conocido por el equipo quienes finalmente aplican los controles no se puede tener objetividad de su efectividad, la revisión periódica de los controles permite realizar una valoración del riesgo más acertada, teniendo en cuenta lo anterior el mapa de riesgos debe ser actualizado con base en la metodología del DAFP. De esta manera se incumple con el Numeral 4.1 literal g de la norma NTCGP1000:2009, Elemento MECI Análisis y Valoración del Riesgo.

149. El proceso no cuenta con todo el personal, existe un alto número de personas que apoya el proceso bajo la modalidad de contrato de prestación de servicios, Aplica al proceso Direccionamiento Estratégico y Gestión del Talento Humano. Numeral 6.1 Provisión de Recursos de la norma NTCGP1000:2009 Elemento MECI Estructura Organizacional.

150. El proceso no cuenta con la infraestructura necesaria ni con las condiciones adecuadas para cumplir las actividades del proceso. En las auditorías realizadas en la vigencia anterior se detectó la misma falencia en la infraestructura, elementos y equipos de oficina que como proceso de apoyo deben garantizar, incumpliendo el Numeral 6.3 Infraestructura y 6.4 Ambiente de Trabajo de la norma NTCGP1000:2009.

151. Las disposiciones implementadas para la comunicación con los clientes, no son eficaces en relación con: a) la información sobre el servicio, b) las consultas, contratos o solicitudes, incluidas las modificaciones, c) la retroalimentación del cliente, incluidas sus peticiones, quejas, reclamos, percepciones y sugerencias, y d) mecanismos de participación ciudadana, según sea aplicable. Incumpliendo la Comunicación con el cliente numeral 7.2.3 NTC GP 1000:2009.

152. Con respecto a la auditoría realizada en la vigencia 2014, se evidencia que el proceso de Gestión Administrativa no presentó Plan de Mejoramiento, por lo tanto, se mantienen las diez (10) No conformidades de la auditoría vigencia 2014. Incumple la Autoevaluación del Control Elemento 11 MECI versión 2014 numeral 8.5.1 de la NTC GP 1000:2009, También aplica al Proceso de Planificación y Desarrollo Integral del Territorio.

No conformidades que aplican al proceso Gestión Administrativa encontradas en las auditorías realizadas a otros procesos:

153. No conformidad frente al numeral 8.2.1 Satisfacción del cliente, Elemento MECI Planes Programas y Proyectos teniendo en cuenta que el proceso no suministra evidencias de la medición y el seguimiento así como del análisis de resultados de la información relativa a la percepción del cliente respecto al cumplimiento de los requisitos por parte de la entidad. Esta no conformidad aplica también al proceso de Gestión Administrativa, teniendo en cuenta que el proceso de Direccionamiento Estratégico le solicitó mediante oficios radicado No. 8043 y 9837 el estado del Sistema de Atención al ciudadano, PQR y satisfacción al usuario y a la fecha no se ha dado respuesta. No se suministró el procedimiento de PQR.

154. 6.3 Infraestructura: la entidad debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio. No conformidad frente a este numeral encontradas en las auditorias efectuadas a Gestión TIC'S, Comunicación Pública, Planificación y Desarrollo Integral del Territorio, Convivencia y Seguridad Ciudadana, Hacienda Pública, Transporte y Movilidad, Desarrollo Social.

6.4 Ambiente de trabajo: la entidad debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio. Comunicación Pública, Convivencia y Seguridad Ciudadana, Desarrollo Social, Planificación y Desarrollo Integral del Territorio, Educación, Transporte y Movilidad.

155. 6.1 Provisión de Recursos, Elemento MECI Estructura Organizacional la entidad debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad. No conformidad con este numeral encontrada en el Proceso Planificación y Desarrollo Integral del Territorio, Educación.

156. 4.2.4 Control de Registros: Los registros son un tipo especial de documento y se establecen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz, eficiente y efectiva del sistema de gestión de la calidad deben controlarse. En los procesos auditados relacionados a continuación se encontró que las Tablas de Retención Documental no se encuentran actualizadas a partir de la Modernización efectuada a través del Decreto No. 273 de 2013, no se han presentado para aprobación al Comité de Archivo y por lo tanto no se encuentran aprobadas ni convalidadas para su aplicación. No conformidad con este numeral encontrada en los procesos Planificación y Desarrollo Integral del Territorio, Gestión del Talento Humano.

TITULO DEL NUMERAL	PROCESO GESTION ADMINISTRATIVA	
	NUMERALES DE LA NTCGP 1000: 2009 QUE CUMPLE	NUMERALES DE LA NTCGP 1000: 2009 QUE INCUMPLE
Requisitos Generales		4. 1 (a,b,c,d,e,g)
Generalidades		4.2.1 (d)
Control de documentos		4.2.3 (a,b,c,d,e,f,g)
Control de los registros		4.2.4
Enfoque al cliente		5.2
Política de la calidad	5.3 (e)	
Responsabilidad y autoridad		5.5.1



ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ  
Oficina de  
CONTROL INTERNO

Comunicación Interna		5.5.3
Provisión de recursos		6.1 (a,b)
Competencia toma de conciencia y formación	6.2.2 (a,b,c,d,e)	
Infraestructura		6.3 (a,b,c)
Ambiente de trabajo		6.4
Planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio	7.1 (a,b,c,d)	
Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.1 (a,b,c,d)	
Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio		7.2.2 (a,b,c)
Comunicación con el cliente		7.2.3 (a,b,c,d)
Planificación del diseño y desarrollo	7.3.1 (a,b,c)	
Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	7.3.2 (a,b,c,d)	
Resultados del diseño y desarrollo	7.3.3 (a,b,c,d)	
Revisión del diseño y desarrollo	7.3.4 (a,b)	
Verificación del diseño y desarrollo	7.3.5	
Validación del diseño y desarrollo	7.3.6	
Control de los cambios del diseño y desarrollo	7.3.7	
Proceso de adquisición de bienes y servicios	7.4.1 (a,b)	
Información de la adquisición de bienes y servicios	7.4.2 (a,b,c)	
Verificación de los productos y/o servicios contratados	7.4.3	
Control de la producción y de la prestación del servicio	7.5.1 (a,b,c,d,e,f,g)	
Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio	7.5.2 (a,b,c,d,e)	
Identificación y trazabilidad	7.5.3	
Propiedad del cliente	7.5.4	
Preservación del producto	7.5.5	
Control de los equipos de seguimiento y de medición		7.6 (a,b,c,d,e)
Generalidades	8.1 (a,b,c)	
Satisfacción del cliente		8.2.1
Seguimiento y medición de los procesos		8.2.3
Seguimiento y medición del producto y/o servicio		8.2.4
Control del Producto y/o Servicio No Conforme		8.3 (a,b,c,d)
Análisis de datos	8.4 (a,b,c,d)	
Mejora continua		8.5.1
Acción correctiva	8.5.2 (a,b,c,d,e,f)	

Calle 6 No. 6-24 Centro Administrativo Municipal

[www.fusagasuga-cundinamarca.gov.co](http://www.fusagasuga-cundinamarca.gov.co)

[controlinterno@fusagasuga-cundinamarca.gov.co](mailto:controlinterno@fusagasuga-cundinamarca.gov.co)

TELEFONOS 886 8181 – EXTENSIÓN 145-125-126 PISO – 1

Código postal 252211

Acción preventiva	8.5.3 (a,b,c,d,e)	
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>18</b>

## HACIENDA PÚBLICA

11 NO CONFORMIDADES y 27 CONFORMIDADES DE LA NTCGP 1000:2009, 05 ELEMENTOS DEL MECI VERSION 2014 QUE DEBEN SER FORTALECIDOS.

157. Numeral 7.1 literal b y c Planificación de la realización del producto o prestación del servicio y el elemento MECI Planes Programas y Proyectos: no se tiene definido un plan que le permita asegurar los recursos financieros, humanos y operacionales acorde a los objetivos del proceso para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, se presenta un plan en donde se asocian indicadores con el objeto de un contrato, no se presentan un plan estructurado para el cierre financiero, se evidencia un plan de fiscalización pero son planes aislados de las diferentes áreas, no se tiene un plan estructurado de todo el proceso claramente conocido por todo el equipo en donde se especifique las actividades con responsables, fechas de cumplimiento, acciones y/o estrategias a desarrollar, indicadores, alcance, objetivos que den cobertura a la totalidad de las actividades del proceso, al no existir este plan no se pueden establecer mecanismos de seguimiento.

158. Numeral 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio teniendo en cuenta que no se interpreta y analiza de manera adecuada la información que envía PASIVOCOL, no se cuenta con una base de datos actualizada de pensionados, ni con un historial que tenga toda la trazabilidad de las historias laborales que se encuentran incompletas, no tener esta información afecta proyecciones como el pasivo pensional que se tiene previsto incluirlo dentro del marco fiscal.

159. Numeral 8.2.4 Seguimiento y Medición del producto y/o servicio, Elemento MECI Autoevaluación del Control y Gestión teniendo en cuenta que el proceso debe hacer seguimiento al proceso para verificar que se cumplen sus requisitos y se produce la mejora continua, el líder del proceso debe establecer y documentar claramente instrumentos, mecanismos, estrategias para el seguimiento y la medición del servicio o producto estos pueden estar definidos en los procedimientos, no se tiene claro todo lo relacionado con el tema de indicadores, existen unos asociados a las metas del plan de desarrollo y otros para los procesos, sin embargo no se tienen las respectivas fichas de indicadores, no se tiene establecida la periodicidad de su evaluación, no se tienen documentados existe la herramienta PAC en el sistema pero el sistema presenta fallas y no se usa como herramienta gerencial.

160. Numeral 8.2.1 Satisfacción del Cliente MECI Elemento Modelo de Operación por Procesos teniendo en cuenta que no se evidencian procedimientos ni mecanismos eficaces, eficientes y continuos que permitan recopilar, analizar y utilizar información relacionada con la satisfacción del cliente así como la evaluación permanente.

161. Numeral 4.1 Literal G Elemento MECI Análisis y Valoración del Riesgo: teniendo en cuenta que el mapa de riesgos no es conocido por todos los integrantes del proceso, no se ha evaluado, al no ser conocido por el equipo quienes finalmente aplican los controles no se puede tener objetividad de su efectividad, la revisión periódica de los controles permite realizar una valoración del riesgo más acertada, teniendo en cuenta lo anterior el mapa de riesgos debe ser actualizado con base en la metodología del DAFP.

162. Numeral 4.2.4 Control de los Registros. No se evidencia la aplicación de la gestión documental, ni de la Ley General de Archivo, revisadas las historias laborales se evidencia que se encuentran incompletas.

163. Numeral 8.5.1 Mejora Continua y el Elemento MECI Autoevaluación del Control y Gestión teniendo en cuenta que el proceso debe procurar la mejora continua a partir de insumos como los resultados de auditorías internas, el uso de indicadores, la medición de la satisfacción del cliente entre otros aspectos, evaluado el plan de mejoramiento por proceso se evidencia que no se han subsanado en su totalidad las no conformidades encontradas en la auditoria de la vigencia anterior. Por lo anterior se mantienen las no conformidades relacionadas con el numeral 8.2.1 y el 8.1.

164. Numeral 6.3 Infraestructura y 6.4 Ambiente de Trabajo: el proceso no cuenta con la infraestructura necesaria ni con las condiciones adecuadas para cumplir las actividades del proceso. Aplica al proceso Gestión Administrativa, Direccionamiento Estratégico y Planificación y Desarrollo Integral del Territorio.

165. Numeral 6.1 Provisión de Recursos, Elemento MECI Estructura Organizacional el proceso no cuenta con todo el personal, existe un alto número de personas que apoya el proceso bajo la modalidad de contrato de prestación de servicios, el mayor inconveniente se presenta en el área de contabilidad, el líder del proceso manifiesta que durante el proceso de modernización solicito la profesionalización de algunos cargos, se solicitó un notificador y otros cargos que finalmente no fueron creados lo que afecta el desarrollo de las actividades del proceso cuando no se cuente con el personal de OPS. Aplica al proceso Direccionamiento Estratégico y Gestión del Talento Humano.



ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ  
Oficina de  
CONTROL INTERNO

TITULO DEL NUMERAL	PROCESO HACIENDA PUBLICA	
	NUMERALES DE LA NTCGP 1000: 2009 QUE CUMPLE	NUMERALES DE LA NTCGP 1000: 2009 QUE INCUMPLE
Requisitos Generales		4. 1 (g)
Control de los registros		4.2.4
Compromiso de la dirección		
Enfoque al cliente		
Política de la calidad	5.3 (e)	
Responsabilidad y autoridad	5.5.1	
Provisión de recursos		6.1 (a,b)
Infraestructura		6.3 (a,b,c)
Ambiente de trabajo		6.4
Planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio	7.1 (a,d)	7.1 (b,c)
Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio		7.2.1 (a,b,c,d)
Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.2 (a,b,c)	
Comunicación con el cliente	7.2.3 (a,b,c,d)	
Planificación del diseño y desarrollo	7.3.1 (a,b,c)	
Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	7.3.2 (a,b,c,d)	
Resultados del diseño y desarrollo	7.3.3 (a,b,c,d)	
Revisión del diseño y desarrollo	7.3.4 (a,b)	
Verificación del diseño y desarrollo	7.3.5	
Validación del diseño y desarrollo	7.3.6	
Control de los cambios del diseño y desarrollo	7.3.7	
Proceso de adquisición de bienes y servicios	7.4.1 (a,b)	
Información de la adquisición de bienes y servicios	7.4.2 (a,b,c)	
Verificación de los productos y/o servicios contratados	7.4.3	
Control de la producción y de la prestación del servicio	7.5.1 (a,b,c,d,e,f,g)	
Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio	7.5.2 (a,b,c,d,e)	
Identificación y trazabilidad	7.5.3	
Propiedad del cliente	7.5.4	
Preservación del producto	7.5.5	

Calle 6 No. 6-24 Centro Administrativo Municipal

[www.fusagasuga-cundinamarca.gov.co](http://www.fusagasuga-cundinamarca.gov.co)

[controlinterno@fusagasuga-cundinamarca.gov.co](mailto:controlinterno@fusagasuga-cundinamarca.gov.co)

TELEFONOS 886 8181 – EXTENSIÓN 145-125-126 PISO – 1

Código postal 252211

Fusagasugá

CONTIGO,  
CON TODO



ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ  
Oficina de  
CONTROL INTERNO

Control de los equipos de seguimiento y de medición	7.6 (a,b,c,d,e).	
Generalidades	8.1 (a,b,c)	8.1 (a,b,c)
Satisfacción del cliente		8.2.1
Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3	
Seguimiento y medición del producto y/o servicio		8.2.4
Control del Producto y/o Servicio No Conforme	8.3 (a,b,c,d)	
Análisis de datos	8.4 (a,b,c,d)	
Mejora continua		8.5.1
Acción correctiva	8.5.2 (a,b,c,d,e,f)	
Acción preventiva	8.5.3 (a,b,c,d,e)	
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>11</b>

## GESTION TICS

0 NO CONFORMIDADES y 34 CONFORMIDADES DE LA NTCGP 1000:2009, 0 ELEMENTOS DEL MECI VERSION 2014 QUE DEBEN SER FORTALECIDOS.

TITULO DEL NUMERAL	PROCESO TICS	
	NUMERALES DE LA NTCGP 1000: 2009 QUE CUMPLE	NUMERALES DE LA NTCGP 1000: 2009 QUE INCUMPLE
Requisitos Generales	4. 1 (f,g)	
Política de la calidad	5.3 (e)	
Responsabilidad y autoridad	5.5.1	
Infraestructura	6.3	
Ambiente de trabajo	6.4	
Planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio	7.1 (a,b,c,d)	
Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.1 (a,b,c,d)	
Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.2 (a,b,c)	
Comunicación con el cliente	7.2.3 (a,b,c,d)	
Planificación del diseño y desarrollo	7.3.1 (a,b,c)	
Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	7.3.2 (a,b,c,d)	
Resultados del diseño y desarrollo	7.3.3 (a,b,c,d)	
Revisión del diseño y desarrollo	7.3.4 (a,b)	





Verificación del diseño y desarrollo	7.3.5	
Validación del diseño y desarrollo	7.3.6	
Control de los cambios del diseño y desarrollo	7.3.7	
Proceso de adquisición de bienes y servicios	7.4.1 (a,b)	
Información de la adquisición de bienes y servicios	7.4.2 (a,b,c)	
Verificación de los productos y/o servicios contratados	7.4.3	
Control de la producción y de la prestación del servicio	7.5.1 (a,b,c,d,e,f,g)	
Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio	7.5.2 (a,b,c,d,e)	
Identificación y trazabilidad	7.5.3	
Propiedad del cliente	7.5.4	
Preservación del producto	7.5.5	
Control de los equipos de seguimiento y de medición	7.6 (a,b,c,d,e).	
Generalidades	8.1 (a,b,c)	
Satisfacción del cliente	8.2.1	
Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3	
Seguimiento y medición del producto y/o servicio	8.2.4	
Control del Producto y/o Servicio No Conforme	8.3 (a,b,c,d)	
Análisis de datos	8.4 (a,b,c,d)	
Mejora continua	8.5.1	
Acción correctiva	8.5.2 (a,b,c,d,e,f)	
Acción preventiva	8.5.3 (a,b,c,d,e)	
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>0</b>

## GESTION JURIDICA Y CONTRACTUAL

07 NO CONFORMIDADES DE LA NTCGP 1000:2009 y 01 ELEMENTOS DEL MECI VERSION 2014 QUE DEBEN SER FORTALECIDOS.

166. Numeral 4.1 Requisitos Generales – Elemento 1 MECI1000:2014: No tienen claridad en la Plataforma Estratégica del Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía de Fusagasugá, se evidencia una confusión entre el Decreto 273 del 30 de julio de 2013 y el Mapa de Procesos del SIMCAF.

167. Numeral 4.2.3 Control de Documentos: Durante el desarrollo de la auditoria al revisar los procedimientos PR-GJ-001 PROCEDIMIENTO LICITACION PUBLICA y PR-GJ-009 PROCEDIMIENTO PERFECCIONAMIENTO, LEGALIZACIÓN Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO se evidencio que aunque aparece el FORMATO

CONTROL DE CORRESPONDENCIA FO-GJ-001 dentro de las actividades de los dos procedimientos auditados el formato nunca se ha utilizado lo que incumple con el numeral de 4.2.3 de la NTC GP1000:2009. Dentro de los documentos se pudo evidenciar que en algunos casos se están utilizando formatos sin aprobar (Hoja de Ruta) y los documentos aprobados no se están utilizando (FO-GJ-001 - Formato Control de Correspondencia).

168. Numeral 4.2.4. Control de Registros – GESTION DOCUMENTAL – TRD MECI1000:2014: Se evidencio que la Oficina cuenta con las Tablas de Retención Documental actualizadas y los funcionarios han recibido la capacitación por parte del Archivo Central, sin embargo no las están aplicando correctamente según se pudo evidenciar en varios documentos que genera esta dependencia, algunos contratos no se encuentran debidamente rotulados por cuanto su codificación, series y sub-series no concuerdan con las TRD, se evidencio que en el Área de Procesos Extrajudiciales no hay unificación de archivo de gestión puesto que el personal de OPS manifiesta que ellos organizan su archivo personalizado, omitiendo el ingreso de estos documentos a sus respectivas series y sub-series de acuerdo a las tablas de retención documental, Dentro del Archivo de Gestión del Proceso no se evidenció señalización alguna, No se evidencia seguimiento de las PQR con respuesta a satisfacción del cliente.

169. Numeral 7.2.3 Comunicación con el cliente – Eje transversal INFORMACION Y COMUNICACIÓN MECI1000:2014: No hay evidencias claras de la retroalimentación del cliente interno, incluidas sus peticiones, quejas, reclamos, percepciones y sugerencias lo que genera una No Conformidad con el numeral 7.2.3. Comunicación con el cliente.

170. Numeral 8.2.1 satisfacción del cliente - Eje transversal INFORMACION Y COMUNICACIÓN MECI1000:2014: No se evidencio mecanismos eficaces, eficientes y continuos para recopilar, analizar y utilizar la información relacionada con la satisfacción del usuario, buscando mejorar el desempeño del proceso

171. Numeral 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos: Se evidencia que no se viene utilizando y realizando la alimentación de los indicadores del proceso. Presentándose una no conformidad al numeral 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, no se evidencia la medición de la satisfacción del cliente interno, Se evidencio que los avances respecto al plan de mejoramiento de la auditoria de la vigencia 2014, se ha cumplido aproximadamente en un 50%, toda vez que de las 8 no conformidades encontradas en el 2014, cuatro de ellas se encuentran en la implementación de los correctivos a través de la aprobación de los respectivos formatos.

172. Numeral 7.4.1 No se encuentra evidencia que el proceso haya establecido la metodología de evaluación de sus proveedores de acuerdo con los requisitos definidos previamente, incumpliendo el numeral 7.4.1. Esta no conformidad fue encontrada en la auditoria efectuada al proceso Convivencia y Seguridad Ciudadana.

TITULO DEL NUMERAL	PROCESO GESTION JURIDICA Y CONTRACTUAL	
	NUMERALES DE LA NTCGP 1000: 2009 QUE CUMPLE	NUMERALES DE LA NTCGP 1000: 2009 QUE INCUMPLE
Requisitos Generales		4. 1 (a,b,c,d,e,f,g)
Control de documentos		4.2.3 (a,b,c,d,e,f,g)
Control de los registros		4.2.4
Responsabilidad y autoridad	5.5.1	
Infraestructura	6.3	
Ambiente de trabajo	6.4	
Planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio	7.1 (a,b,c,d)	
Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.1 (a,b,c,d)	
Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.2 (a,b,c)	
Comunicación con el cliente	7.2.3 (a,b,d)	7.2.3 (c)
Planificación del diseño y desarrollo	7.3.1 (a,b,c)	
Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	7.3.2 (a,b,c,d)	
Resultados del diseño y desarrollo	7.3.3 (a,b,c,d)	
Revisión del diseño y desarrollo	7.3.4 (a,b)	
Verificación del diseño y desarrollo	7.3.5	
Validación del diseño y desarrollo	7.3.6	
Control de los cambios del diseño y desarrollo	7.3.7	
Proceso de adquisición de bienes y servicios		7.4.1 (a,b)
Información de la adquisición de bienes y servicios	7.4.2 (a,b,c)	
Verificación de los productos y/o servicios contratados	7.4.3	
Control de la producción y de la prestación del servicio	7.5.1 (a,b,c,d,e,f,g)	
Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio	7.5.2 (a,b,c,d,e)	
Identificación y trazabilidad	7.5.3	

Propiedad del cliente	7.5.4	
Preservación del producto	7.5.5	
Control de los equipos de seguimiento y de medición	7.6 (a,b,c,d,e).	
Generalidades	8.1 (a,b,c)	
Satisfacción del cliente		8.2.1
Seguimiento y medición de los procesos		8.2.3
Seguimiento y medición del producto y/o servicio	8.2.4	
Control del Producto y/o Servicio No Conforme	8.3 (a,b,c,d)	
Análisis de datos	8.4 (a,b,c,d)	
Mejora continua	8.5.1	
Acción correctiva	8.5.2 (a,b,c,d,e,f)	
Acción preventiva	8.5.3 (a,b,c,d,e)	
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>7</b>

## GESTION DEL TALENTO HUMANO

06 NO CONFORMIDADES y 14 CONFORMIDADES DE LA NTCGP 1000:2009 y 03 ELEMENTOS DEL MECI VERSION 2014 QUE DEBEN SER FORTALECIDOS.

173. Numeral 4.2.3 Control de Documentos: Durante el desarrollo de la auditoria al revisar los documentos se pudo evidenciar que en algunos casos se están utilizando formatos sin aprobar.

174. Numeral 4.2.4. Control de Registros – Gestión Documental – TRD MECI1000:2014: Se evidencio que la Oficina cuenta con las Tablas de Retención Documental sin actualizar.

175. Numeral 8.2.1 Satisfacción del Cliente - Eje transversal Información y Comunicación MECI1000:2014: No se evidencio mecanismos eficaces, eficientes y continuos para recopilar, analizar y utilizar la información relacionada con la satisfacción del usuario, buscando mejorar el desempeño del proceso.

176. Numeral 8.3 Control del producto y/o servicio no conforme: No se realiza la medición ni controles al producto no conforme

177. Numeral 6.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia. Literal b y d, Proporcionar formación o tomar acciones para lograr la competencia necesaria cuando se requiera y el Elemento MECI Desarrollo del Talento Humano teniendo en cuenta que la Entidad debe desarrollar procesos de inducción y reinducción en el caso de que se efectúen cambios organizacionales técnicos y/o normativos. .No

conformidad encontrada en el Proceso Transporte y Movilidad y en el Proceso Gestión Rural Ambiental y del Riesgo.

178. Numeral 6.1 Provisión de Recursos, Elemento MECI Estructura Organizacional la entidad debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad. No conformidad con este numeral encontrada en el Proceso de Hacienda Pública, Comunicación Pública, Planificación y Desarrollo Integral del Territorio, Gestión Administrativa.

TITULO DEL NUMERAL	PROCESO TALENTO HUMANO	
	NUMERALES DE LA NTCGP 1000: 2009 QUE CUMPLE	NUMERALES DE LA NTCGP 1000: 2009 QUE INCUMPLE
Requisitos Generales	4. 1 (f,g)	
Control de documentos	4.2.3 (b,c,d,e,f,g)	4.2.3 (a)
Control de los registros		4.2.4
Responsabilidad y autoridad	5.5.1	
Provisión de recursos		6.1 (a,b)
Generalidades	6.2.1	
Competencia toma de conciencia y formación	6.2.2 (a,c,e)	6.2.2 (b,d)
Infraestructura	6.3	
Ambiente de trabajo	6.4	
Generalidades	8.1 (a,b,c)	
Satisfacción del cliente		8.2.1
Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3	
Seguimiento y medición del producto y/o servicio	8.2.4	
Control del Producto y/o Servicio No Conforme		8.3 (a,b,c,d)
Análisis de datos	8.4 (a,b,c,d)	
Mejora continua	8.5.1	
Acción correctiva	8.5.2 (a,b,c,d,e,f)	
Acción preventiva	8.5.3 (a,b,c,d,e)	
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>6</b>

Para el proceso de Gestión del Talento Humano no se tuvo en cuenta los numerales del capítulo 7 de la Norma Técnica de Calidad GP 1000:2009 teniendo en cuenta que en su objetivo no está la satisfacción del cliente externo.

## **COMUNICACIÓN PÚBLICA**

12 NO CONFORMIDADES y 30 CONFORMIDADES DE LA NTCGP 1000:2009 y 10 ELEMENTOS DEL MECI VERSION 2014 QUE DEBEN SER FORTALECIDOS.

179. Numeral 4.1, literal B de la norma NTCGP1000:2009, ya que el proceso de comunicación pública no tiene establecido de manera clara la interacción con los procesos de la entidad.

180. Numeral 4.1 literal E y G de la norma NTCGP1000:2009 y los elementos 6, 8, 9,10 del MECI1000:2004, ya que el proceso de comunicación pública no ha establecido los controles en su mapa de Riesgos como tampoco los indicadores, lo que no permite realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos así como establecer controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la entidad.

181. Elemento 3 Planes, Programas y Proyectos del Modelo MECI1000:2014 ya que revisado el documento se encontró que las actividades descritas en el plan de comunicaciones interna no se llevó a cabo, no se midieron y no se aplicó en general el plan, lo que no permite evidenciar la planeación como un proceso dinámico y sistemático que le permite al proceso proyectarse a largo, mediano y corto plazo, de modo tal que se planteen una serie de programas, proyectos y actividades con la respectiva asignación de responsabilidades para su ejecución, que le sirvan para cumplir con la misión, visión y objetivos institucionales.

182. Elemento 1 Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos MECI1000:2014, ya que los funcionarios del proceso no conocen el código de ética.

183. Numeral 4.2.3 literal b de la NTCGP1000:2009 Control de documentos y el Elemento 11 del MECI1000:2014 Autoevaluación del Control y Gestión, ya que el proceso no cuenta con los registros aprobados para su proceso. Preguntado al dueño de proceso este afirmó que se solicitara la eliminación de 3 de ellos por no ser necesarios.

184. Numeral 4.2.4 de la NTCGP1000:2009, Control de los Registros, ya que las tablas de retención documental están desactualizadas. Estas no se usan en todas sus series y subseries

185. Numeral 5.2 de la NTCGP1000:2009, Enfoque al Cliente, ya que el proceso no ha establecido las necesidades de su cliente externo e interno como tampoco la forma en que mide la satisfacción.

186. Numeral 5.3 de la NTCGP1000:2009, Política de calidad y el Elemento No. 7 del MECI1000 versión 2014 ya que la política de calidad y las Políticas de Operación no son entendidas por los funcionarios del proceso.

187. Numeral 5.5.3 de la NTCGP1000:2009 Comunicación interna y con el Eje Transversal de Información y comunicación del MECI 1000 versión 2014, ya que el proceso no presenta evidencias de la comunicación interna de la entidad, ni de la forma como se comunica, ni ha establecido mecanismos de medición de eficacia, eficiencia y la efectividad del Sistema Integrado SIMCAF

188. Se encontró evidencia que incumplen con el numeral 6.4 de la norma NTCGP1000:2009 Ambiente de trabajo, ya que la Oficina de comunicaciones presenta humedad y está expuesta a vectores y malos olores de los baños públicos contiguos a la oficina, falta de ventilación que perjudican el ambiente de trabajo. Esta no conformidad corresponde al Proceso de Gestión Administrativa.

189. Numeral 8.1 literal c de la norma NTCGP1000:2009., y con el Elemento 13 del MECI 1000 versión 2014 mejora continua, ya que el proceso no presento plan de mejoramiento de la auditoría realizada el año anterior. No se evidencia realización de actividades que le permitan mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad. Las 8 no conformidades de la auditoría del 15 de octubre de 2014 se mantienen.

TITULO DEL NUMERAL	PROCESO COMUNICACIÓN PUBLICA	
	NUMERALES DE LA NTCGP 1000: 2009 QUE CUMPLE	NUMERALES DE LA NTCGP 1000: 2009 QUE INCUMPLE
Requisitos Generales	4. 1 (f)	4. 1 (b,e,g)
Generalidades		4.2.1 (a,b,c,d)
Control de documentos		4.2.3 (a,b,c,d,e,f,g)
Control de los registros		4.2.4
Enfoque al cliente		5.2
Política de la calidad		5.3 (a,b,c,d,e,f)
Responsabilidad y autoridad	5.5.1	
Comunicación Interna		5.5.3



ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ  
Oficina de  
CONTROL INTERNO

Provisión de Recursos		6.1 (a,b)
Infraestructura		6.3
Ambiente de trabajo		6.4
Planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio	7.1 (a,b,c,d)	
Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.1 (a,b,c,d)	
Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.2 (a,b,c)	
Comunicación con el cliente		7.2.3 (a,b,c,d)
Planificación del diseño y desarrollo	7.3.1 (a,b,c)	
Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	7.3.2 (a,b,c,d)	
Resultados del diseño y desarrollo	7.3.3 (a,b,c,d)	
Revisión del diseño y desarrollo	7.3.4 (a,b)	
Verificación del diseño y desarrollo	7.3.5	
Validación del diseño y desarrollo	7.3.6	
Control de los cambios del diseño y desarrollo	7.3.7	
Proceso de adquisición de bienes y servicios	7.4.1 (a,b)	
Información de la adquisición de bienes y servicios	7.4.2 (a,b,c)	
Verificación de los productos y/o servicios contratados	7.4.3	
Control de la producción y de la prestación del servicio	7.5.1 (a,b,c,d,e,f,g)	
Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio	7.5.2 (a,b,c,d,e)	
Identificación y trazabilidad	7.5.3	
Propiedad del cliente	7.5.4	
Preservación del producto	7.5.5	
Control de los equipos de seguimiento y de medición	7.6 (a,b,c,d,e).	
Generalidades	8.1 (a,b)	8.1 (c)
Satisfacción del cliente	8.2.1	
Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3	
Seguimiento y medición del producto y/o servicio	8.2.4	
Control del Producto y/o Servicio No Conforme	8.3 (a,b,c,d)	
Análisis de datos	8.4 (a,b,c,d)	
Mejora continua	8.5.1	
Acción correctiva	8.5.2 (a,b,c,d,e,f)	
Acción preventiva	8.5.3 (a,b,c,d,e)	
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>12</b>



## PROCESO DE EVALUACION

### CONTROL Y SEGUIMIENTO

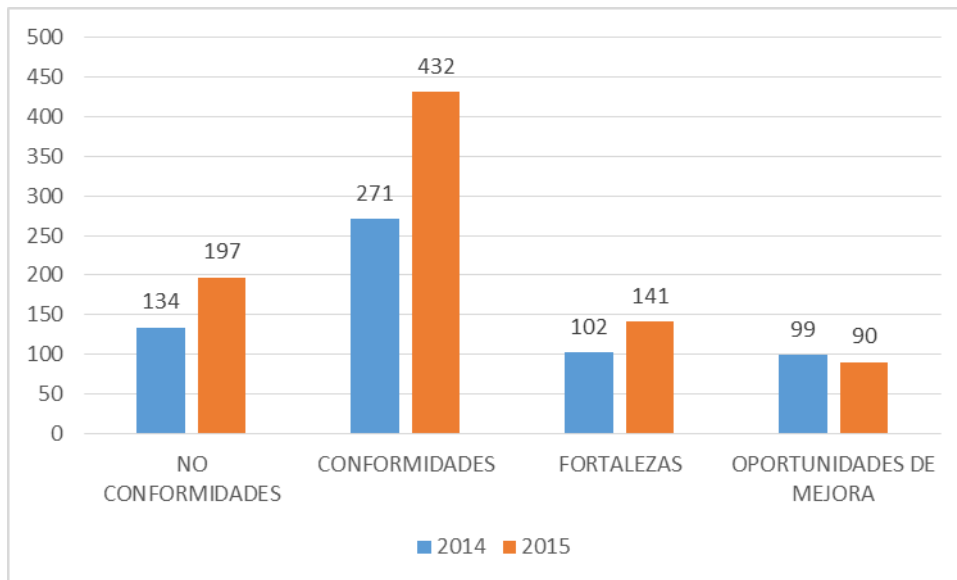
00 NO CONFORMIDADES DE LA NTCGP 1000:2009 y 00 NO CONFORMIDADES DEL MECI VERSION 2014.

TITULO DEL NUMERAL	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	
	NUMERALES DE LA NTCGP 1000: 2009 QUE CUMPLE	NUMERALES DE LA NTCGP 1000: 2009 QUE INCUMPLE
Requisitos Generales	4. 1 (f,g)	
Responsabilidad y autoridad	5.5.1	
Infraestructura	6.3	
Ambiente de trabajo	6.4	
Generalidades	8.1 (a,b,c)	
Satisfacción del cliente	8.2.1	
Auditoria Interna	8.2.2 (a,b)	
Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3	
Seguimiento y medición del producto y/o servicio	8.2.4	
Control del Producto y/o Servicio No Conforme	8.3 (a,b,c,d)	
Análisis de datos	8.4 (a,b,c,d)	
Mejora continua	8.5.1	
Acción correctiva	8.5.2 (a,b,c,d,e,f)	
Acción preventiva	8.5.3 (a,b,c,d,e)	
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>0</b>

### COMPARATIVO 2014-2015 CONFORMIDADES, NO CONFORMIDADES, FORTALEZAS, OPORTUNIDADES DE MEJORA DE LA NORMA TECNICA GP 1000:2009



**ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ**  
Oficina de  
CONTROL INTERNO



PROCESO	TIPO DE PROCESO	NO CONFORMIDADES		CONFORMIDADES		FORTALEZAS		OPORTUNIDADES DE MEJORA	
		2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	ESTRATEGICO	14	28	11	24	4	11	6	3
CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANÍA	MISIONAL	9	35	18	6	4	4	9	10
DESARROLLO SOCIAL	MISIONAL	9	4	19	32	9	5	6	4
GESTION RURAL AMBIENTAL Y DEL RIESGO	MISIONAL	9	5	18	34	4	7	4	9
EDUCACION	MISIONAL	6	4	20	37	8	10	5	6
TRANSPORTE Y MOVILIDAD	MISIONAL	11	13	14	27	2	7	1	6
PLANIFICACION Y DESARROLLO INTEGRAL DEL TERRITORIO	MISIONAL	9	28	19	15	7	6	11	12
GESTION DEL SISTEMA DE SALUD	MISIONAL	13	7	9	30	6	13	1	4
DESARROLLO ECONOMICO Y TURISTICO	MISIONAL	10	7	13	29	6	7	11	3
CULTURA	MISIONAL	7	12	19	27	8	11	4	9
GESTION ADMINISTRATIVA	APOYO	10	18	6	23	2	6	6	5
HACIENDA PUBLICA	APOYO	3	11	20	27	2	4	3	2
GESTION TICS	APOYO	3	0	19	34	10	19	1	1
GESTION JURIDICA Y CONTRACTUAL	APOYO	10	7	16	29	6	4	3	4
GESTION DEL TALENTO HUMANO	APOYO	3	6	20	14	10	8	13	8
COMUNICACIÓN PUBLICA	APOYO	8	12	8	30	7	7	6	4
CONTROL Y SEGUIMIENTO	EVALUACION	0	0	22	14	7	12	9	0
<b>TOTAL</b>		<b>134</b>	<b>197</b>	<b>271</b>	<b>432</b>	<b>102</b>	<b>141</b>	<b>99</b>	<b>90</b>



## CONSOLIDADO

TIPO DE PROCESO	NO CONFORMIDADES		CONFORMIDADES		FORTALEZAS		OPORTUNIDADES DE MEJORA	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
ESTRATEGICO	14	28	11	24	4	11	6	3
MISIONALES	83	115	149	237	54	70	52	63
APOYO	37	54	89	157	37	48	32	24
EVALUACION	0	0	22	14	7	12	9	0
TOTAL	134	197	271	432	102	141	99	90

## ELEMENTOS DEL MECI VERSION 2014 QUE DEBEN SER FORTALECIDOS

### PROCESO ESTRATEGICO

ELEMENTOS DEL MECI QUE DEBEN SER FORTALECIDOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
Acuerdo, Compromisos o Protocolos Éticos	
Desarrollo del Talento Humano	
Planes, Programas y Proyectos	X
Modelo de Operación por Procesos	X
Estructura Organizacional	X
Indicadores de gestión	X
Políticas de Operación	X
Política de Administración del Riesgo	X
Identificación del Riesgo	X
Análisis y Valoración del Riesgo	X
Autoevaluación del Control y Gestión	X
Auditoria Interna	
Plan de Mejoramiento	X
Eje Transversal Enfocada a la Información y Comunicación	X
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>



ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ

Oficina de CONTROL INTERNO

## PROCESOS MISIONALES

ELEMENTOS DEL MECI QUE DEBEN SER FORTALECIDOS	CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	DESARROLLO SOCIAL	GESTION RURAL AMBIENTAL Y DEL RIESGO	EDUCACION	TRANSPORTE Y MOVILIDAD	PLANIFICACION Y DESARROLLO INTEGRAL DEL TERRITORIO	GESTION DEL SISTEMA DE SALUD	DESARROLLO ECONOMICO Y TURISMO	CULTURA
Acuerdo, Compromisos o Protocolos Éticos	x					x			
Desarrollo del Talento Humano	x								X
Planes, Programas y Proyectos			x		x	x		x	X
Modelo de Operación por Procesos			x		x	x			X
Estructura Organizacional						x		x	
Indicadores de gestión			x		x	x	x	x	
Políticas de Operación						x			
Política de Administración del Riesgo	x				x	x	x		
Identificación del Riesgo	x				x	x	x		
Análisis y Valoración del Riesgo	x	x			x	x	x		
Autoevaluación del Control y Gestión				x	x	x			X
Auditoría Interna									
Plan de Mejoramiento	x								X
Eje Transversal Enfocada a la Información y Comunicación			x	x				x	X
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>6</b>

## PROCESO DE APOYO

ELEMENTOS DEL MECI QUE DEBEN SER FORTALECIDOS	GESTION ADMINISTRATIVA	HACIENDA PUBLICA	GESTION TICS	GESTION JURIDICA Y CONTRACTUAL	TALENTO HUMANO	COMUNICACIÓN PUBLICA
Acuerdo, Compromisos o Protocolos Éticos						x
Desarrollo del Talento Humano					x	
Planes, Programas y Proyectos		x				x
Modelo de Operación por Procesos		x				
Estructura Organizacional	x	x			x	
Indicadores de gestión	x					x
Políticas de Operación						x
Política de Administración del Riesgo	x					x
Identificación del Riesgo	x					x
Análisis y Valoración del Riesgo	x	x				x
Autoevaluación del Control y Gestión	x	x				x
Auditoría Interna						
Plan de Mejoramiento						x
Eje Transversal Enfocada a la Información y Comunicación				x	x	x
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>10</b>

## FORTALEZAS DE LOS PROCESOS

### PROCESO ESTRATEGICO

## DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

1. El Líder del proceso Dr. Carlos Andrés Daza (Alcalde) tiene un alto compromiso con el desarrollo del Sistema Integrado MECI-CALIDAD. Todo el equipo del Despacho del Señor Alcalde tuvo una actitud positiva con la auditoría integral.
2. Se denota el compromiso de cada uno de los funcionarios para desarrollar las actividades a su cargo, quienes cuentan con formación profesional y experiencia en el tema del control y seguimiento de planes, programas y proyectos.
3. Cuentan con buenas herramientas informáticas como ofimáticas para realizar los informes de gestión y seguimiento en los planes que son objeto de revisión.
  - Plan de desarrollo
  - Plan Plurianual de inversiones,
  - Plan financiero
  - Plan operativo y Plan de acción entre otros
4. El seguimiento al plan de Desarrollo se realiza de manera bimestral y los informes se publican en la Página Web [www.fusagasuga-cundinamarca.gov.co](http://www.fusagasuga-cundinamarca.gov.co). Se mide los avances en forma porcentual por dependencia, programas, proyectos, avances y cumplimiento.
5. Los indicadores de gestión de eficiencia, eficacia y efectividad se encuentran establecidos en el Plan de Desarrollo, los cuales se miden y se evalúan en la presentación de los proyectos.
6. Se encuentra organizada la trazabilidad de los proyectos desde la etapa de inscripción, modificación o ajuste hasta el control y seguimiento de su ejecución y la inversión de los recursos, haciendo uso de formatos y procedimientos aprobados para el proceso de Direccionamiento Estratégico por el Comité Mecicalidad.
7. Las metas establecidas, no se pueden modificar pero existe reprogramación en los planes de acción para conseguirlas y cumplirlas en el 100%.
8. La Gestión documental se encuentra actualizada y se crearon formatos nuevos para la gestión de los proyectos.
9. A pesar de que las oficinas de Programación y Proyectos no pertenecen a la misma dependencia existe un criterio unificado para planear los productos que debe generar los procesos, para la operación posterior y se manejan instrumentos adecuados para su seguimiento continuo.

10. Se destaca las acciones encaminadas al seguimiento y evaluación integral de la Gestión Institucional, que comprende las Metas establecidas en el Plan de Desarrollo (realizando el seguimiento por proyectos), evaluando de manera permanente las estrategias y los Planes de Acción (mediante el seguimiento por sectores y dependencias), este aporte es muy válido porque le ha permitido a la Alta Dirección tomar decisiones y la implementación de las acciones correctivas, como la mejora continua que se evidencia en ajustes, instrumentalización, reprogramación y documentación en el cumplimiento de su programa de Gobierno.

11. También no hay que desconocer la intencionalidad y los resultados obtenidos recibidos en el año 2014 donde se destacó a nivel Nacional, el Señor Alcalde dentro de los Gobernantes que lucharon contra la pobreza obteniendo este premio que rinde tributo a la labor y a los resultados alcanzados por alcaldes y gobernadores que han dedicado su gestión a superar la pobreza y la desigualdad.

## **PROCESOS MISIONALES**

### **CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA**

12. La auditoría se realizó con buena disposición y compromiso por parte de los auditados.

13. Algunos funcionarios conocen de temas de calidad

14. Los funcionarios identifican el proceso al cual pertenecen lo que les permite cumplir con las funciones que se les ha asignado

15. Se evidenció el interés por parte del entrevistado por el mejoramiento del proceso

### **DESARROLLO SOCIAL**

16. Disposición, interés y compromiso del líder del proceso y su equipo de trabajo.

17. Se reflejó un alto grado de compromiso de los líderes de los grupos funcionales de trabajo.

18. Se evidencia conocimiento de la normatividad Nacional y Municipal para el desarrollo de sus actividades diarias.

19. Se observó cumplimiento en el horario establecido para el desarrollo de la auditoria.

20. El ambiente de trabajo de la Secretaria de Desarrollo es clave y propicio para los logros encontrados en el proceso auditado.

## **GESTION RURAL AMBIENTAL Y DEL RIESGO**

21. Disponibilidad del personal auditado y líder del proceso.

22. Se observan importantes Iniciativas para mejorar el sistema de gestión de calidad y el proceso.

23. Se evidencia un liderazgo por parte de sus funcionarios, la líder del proceso tiene dominio del tema.

24. Se evidencia un buen clima laboral, alto sentido de pertenecía y compromiso con su proceso, hacen labores de aseo.

25. Tienen establecido un organigrama interno que permite visualizar los grupos funcionales.

26. Sobresaliente en resultados de evaluación departamental 85 %. Gobernación de Cundinamarca, y subieron en el Ranking de Umatas y Secretarías de Agricultura llegando al puesto No. 45.

27. Contratación de una persona implementar acciones de mejora del proceso y un líder que ayudarán a la actualización y generación de los procesos.

## **EDUCACION**

28. El grupo de trabajo está muy comprometido con su proceso y con el sistema de gestión de la calidad, al igual que la líder.

29. En la cartelera esa publicada la política de gestión de la calidad, la misión, visión de la Alcaldía de Fusagasugá y se evidenció que conocen los conceptos.

30. Conocen el código de ética y cada entrevistado se identifica con un valor de acuerdo a sus funciones.

31. La secretaria tiene los procesos documentados y esto le ha permitido identificar irregularidades.
32. La Secretaria de Educación brinda sus servicios con calidad y calidez humana orientándolos siempre a satisfacer la necesidad de los usuarios.
33. La Secretaria de Educación cuenta con estrategias que le permiten evitar la deserción escolar como alimentación y transporte escolar, socialización de los sistemas de evaluación, convenios con universidades y OIE.
34. Sí conoce el PIC y solicita anualmente de acuerdo a sus necesidades de capacitación a Gestión del Talento Humano.
35. Existen cronogramas, planes y programas que le permiten a la Secretaria de Educación realizar seguimiento a las matriculas, los excedentes cooperativos, la distribución de los cupos y la asistencia en las instituciones educativas.
36. Evidencia controles a la ejecución o cumplimiento del Plan de Desarrollo.
37. Todos los colaboradores del proceso tienen acceso a la intranet y lo manejan

## **TRANSPORTE Y MOVILIDAD**

38. Se evidencio el conocimiento por parte del líder de los planes, programas y proyectos que adelanta la Secretaría.
39. Implemento Cámaras para garantizar la seguridad tanto de los usuarios como de los funcionarios de la Secretaría.
40. El secretario de Transporte y Movilidad propicia reuniones con su grupo de trabajo para mantener un ambiente laboral sano y vela por las buenas relaciones interpersonales de su equipo de trabajo.
41. En su afán de mejorar los trámites y servicios se implementó el sistema de Digiturno.
42. El líder del proceso manifiesta que una de sus fortalezas esta en contar con talento humano idóneo.
43. Para la difusión de su proceso utiliza los canales de información como Televisión, Prensa, radio y volantes.



44. El líder del proceso y su equipo de trabajo mostraron compromiso, disposición, respeto y colaboración.

## **PLANIFICACION Y DESARROLLO INTEGRAL DEL TERRITORIO**

45. Se evidencio alto compromiso del líder del proceso quien promueve en su equipo el compromiso con el proceso MECI-CALIDAD.

46. Los servidores públicos entrevistados en la Secretaria de Infraestructura, evidencian conocimiento del proceso al que pertenecen, conocen la misión y la interrelación de los procesos, como desde su proceso contribuyen al cumplimiento de la política de calidad, conocen el Código de Ética y tienen claro los valores institucionales.

47. Se tienen establecidas herramientas como el Plan operativo Anual de Inversiones y el Plan Anual de Adquisiciones para la planificación y el seguimiento de las actividades del proceso y las metas del Plan de Desarrollo con el fin de garantizar que se cumpla lo inicialmente planeado.

48. El líder del proceso propicia la reunión de grupos primarios como mecanismo para retroalimentar el proceso, motivar el personal, impartir directrices y evaluar situaciones laborales.

49. Alto compromiso del Líder del proceso con la consecución de las metas del Plan de Desarrollo “CONTIGO CON TODO”, en lo que respecta a la secretaria de Infraestructura lo cual se evidencia en la evaluación efectuada por la Oficina de Programación Económica y Social que señala que la Secretaria de Infraestructura alcanzo un cumplimiento del 88% de las metas planeadas para el año 2014 incluso algunas metas establecidas para el cuatrienio ya se cumplieron al 100%.

50. Disposición, receptividad y compromiso frente a los temas auditados.

## **GESTION DEL SISTEMA DE SALUD**

51. Existen importantes iniciativas de mejoramiento continuo y de gestión de calidad.

52. La auditoría se realizó con buena disposición por parte de los auditados.

53. Conocimiento de algunos funcionarios de temas de calidad

54. Interés del personal entrevistado de cara al mejoramiento del proceso y conocimiento de los componentes de calidad.
55. Cuentan con un profesional de apoyo especializado y exclusivo para las actividades correspondientes al sistema de gestión de calidad.
56. Se evidencia un alto grado de liderazgo y conocimiento del proceso desde la Alta dirección del proceso, además del compromiso y la permanencia dentro del proceso.
57. Cuentan con herramientas que les permiten realizar seguimiento a la ejecución de las actividades propias del proceso tales como la Matriz de seguimiento a contratistas, matriz del empalme, informes de gestión y análisis a partir del área de gestión pública, cualitativo y cuantitativo.
58. Vinculan planes de capacitación adicionales al Plan Institucional de capacitación, que permiten desarrollar nuevos conocimientos en sus funcionarios.
59. Se gestionan aportes de la empresa privada a programas sociales que ayudan a fortalecer los objetivos del proceso.
60. El líder del proceso muestra gran compromiso de aspectos tales como manejo financiero, ambiente laboral e infraestructura física.
61. Se han hecho esfuerzos para cumplir la directiva presidencial 04 de cero papeles, a través de la implementación y manejo de sistemas de información y plataformas suministradas por el Ministerio de Salud.
62. Implementan puntos de control tales como el de insumos y biológicos.
63. Los líderes realizan reuniones por cada uno de las dimensiones.

## **DESARROLLO ECONOMICO Y TURISTICO**

64. Cuenta con unos líderes que motivan al equipo de trabajo.
65. Conocen los conceptos de misión, visión de la Administración. Así como también Política de Gestión de Calidad. Se evidencia que está publicado en cartelera.

66. Tienen manuales de funciones y lo presentaron en medio físico.
67. Reconocen a qué proceso pertenecen y entienden la interacción con todos los procesos del SGC.
68. Evidencia controles a la ejecución o cumplimiento del Plan de Desarrollo.
69. Todos los colaboradores del proceso están comprometidos, tienen espíritu de servicio y se percibe un buen clima laboral.
70. Las nuevas instalaciones del proceso de desarrollo mejoraron la atención al cliente.

## **CULTURA**

71. Se exaltó el grupo funcional de Biblioteca, puesto que cuentan con sus procesos y procedimientos debidamente documentados, así como los formatos diligenciados que permiten realizar estadísticas de usuarios diariamente. Tienen buzón de sugerencias y tienen organizada la biblioteca de acuerdo con las normas que les rigen. Se creó la Red de Bibliotecas públicas, acogida por la Ley de Bibliotecas, elevado a Acuerdo Municipal del año 2015. Mantienen continuamente capacitados por el Ministerio de Cultura. Tienen establecido su Plan de Trabajo con sus respectivos indicadores y mediciones actualizados.
72. Hacen seguimiento constante al cumplimiento de las metas propuestas en el Plan de Desarrollo Municipal.
73. Hay apoyo mutuo entre los grupos funcionales, lo que permite el desarrollo de las actividades programadas.
74. El personal de Planta conoce su manual de funciones y tienen claridad de las actividades que deben ejecutar para su cumplimiento; también los contratistas, quienes saben sus obligaciones, lo que se ha mantenido desde la vigencia anterior.
75. El dueño del proceso tiene conocimiento de la cantidad de personal de planta y contratistas con la que cuenta para el desarrollo del proceso.
76. Sí conocen el Mapa por procesos.
77. Tienen Organigrama Interno de la Secretaría y conocen sus grupos funcionales.

78. Tienen mecanismos de información disponible al cliente como teléfono, página web, correo electrónico y tienen al servicio del cliente externo un kiosco digital.

79. El personal de planta que ingresó en la vigencia 2015 señala que sí recibieron inducción a su puesto de trabajo.

80. Tienen y hacen seguimiento al Plan de Acción, Plan Anual de Adquisiciones, POAI está acorde con las metas del Plan de Desarrollo y se evidencia un conocimiento y manejo por parte de los profesionales encargados y Jefe de Despacho.

81. Se evidencia el esfuerzo por garantizar el inventario de los instrumentos y el mantenimiento de los mismos, lo cual permite garantizar la continuidad del proceso de formación en todos los niveles.

## PROCESOS DE APOYO

### GESTION ADMINISTRATIVA

82. Se evidencio interés y buena disposición por parte de los funcionarios en el proceso de Gestión de calidad.

83. Se logró establecer que existía Conocimiento de la mayoría de los funcionarios en temas de calidad.

84. Se evidencio compañerismo y apoyo entre los funcionarios del proceso.

85. Conocen los conceptos de misión, visión de la Administración. Así como también Política de Gestión de Calidad. Se evidencia que se encuentra publicado en la cartelera. Los funcionarios han interiorizado los conceptos y los aplican en el puesto de trabajo.

86. Se pudo determinar que existe conocimiento por parte de los funcionarios sobre el código de ética y su aplicación en las actividades desempeñadas por cada uno de ellos.

87. Se tienen establecidas herramientas como el Plan operativo Anual de Inversiones y el Plan Anual de Adquisiciones para la planificación y el seguimiento de las actividades del proceso y las metas del Plan de Desarrollo con el fin de garantizar que se cumpla lo inicialmente planeado.

## **HACIENDA PÚBLICA**

88. Compromiso y la disposición de los funcionarios entrevistados.

89. Se evidencio alto compromiso del facilitador del proceso German Tarquino quien promueve en su equipo el compromiso con el proceso MECI-CALIDAD.

90. Los servidores públicos entrevistados que interactúan en el proceso de hacienda pública evidencian conocimiento del proceso al que pertenecen, conocen la misión y la interrelación de los procesos, como desde su proceso contribuyen al cumplimiento de la política de calidad, conocen el Código de Ética y tienen claro los valores institucionales.

91. Receptividad del líder del proceso en la reunión de cierre frente a las conclusiones presentadas además del interés por buscar alternativas para mejorar.

## **GESTION TICS**

92. Excelente disposición para recibir la auditoria además de que se refleja la preparación de la misma.

93. La facilitadora del proceso dejo entrever el liderazgo que ejerció en el equipo de trabajo ya que se evidencio disposición, compromiso y conocimiento del sistema de gestión de calidad que adelanta la administración municipal, por parte de los funcionarios que allí laboran incluidos los contratistas.

94. Conocimiento del SGC y el MECI

95. Implementan procesos de mejora continua.

96. Se evidencia planificación y seguimiento a las actividades.

97. Conocen los procedimientos y documentación propia del proceso.

98. Se tiene conocimiento de los elementos del MECI de Talento Humano y acuerdos compromisos y protocolos éticos y se articulan de buena manera con el proceso de Gestión Humana.

99. Se cuenta con un grupo de trabajo cohesionado y competente el cual permite desarrollar satisfactoriamente las actividades del proceso.

100. Se evidencia un ambiente de trabajo óptimo y eficiente.
101. El área de trabajo se encuentra bien distribuida y cuenta con espacios adecuados para la realización de sus actividades.
102. Tienen definida una estructura interna que les permite establecer los roles y responsabilidades dentro del proceso.
103. Se evidencia el cumplimiento de las metas en cuanto al plan de desarrollo inclusive por encima de lo establecido.
104. Las metas de Plan de Desarrollo Municipal se encuentran articuladas con las políticas públicas nacionales de las TIC.
105. Se fomenta el tema de calidad y MECI a través de capacitaciones y actividades didácticas.
106. Realizan mediciones del desempeño de las actividades a través de indicadores, encuestas de satisfacción y evaluaciones de servicio.
107. Buenas prácticas de seguimiento a las metas y cumplimiento de las actividades realizadas por los contratistas, a través de formato, evidencias y digitalización de los mismos.
108. Se evidencian nuevas estrategias implementadas y disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes tanto internos como externos.
109. Desarrollo de sistemas de información que permiten la eficiencia administrativa como SIRIT que se enfoca a la gestión del conocimiento de los procesos de tecnología.
110. Se evidencia trabajo conjunto con otras dependencias y se busca la optimización de tiempos de ejecución de actividades.

## **GESTION JURIDICA Y CONTRACTUAL**

111. La auditoría se realizó con buena disposición por parte de los auditados.
112. El Mapa de Riesgos se encuentra actualizado y se están aplicando correctamente los Controles y las Acciones contempladas en el mismo.
113. Alto nivel de conocimiento y apropiación del Proceso.

114. Interés del personal entrevistado en el mejoramiento del proceso.  
Se evidencia gestión para mejorar la ordenación del archivo y su organización.

## **GESTION DEL TALENTO HUMANO**

115. La auditoría se realizó con buena disposición por parte de los auditados.

116. El Mapa de Riesgos se encuentra actualizado y se están aplicando correctamente los Controles y las Acciones contempladas en el mismo.

117. Alto nivel de conocimiento y apropiación del Proceso.

118. Interés del personal entrevistado en el mejoramiento del proceso.

119. Cuenta con Indicadores y su medición en el Proceso

120. Se evidencia gestión para mejorar la ordenación del archivo y su organización.

121. Se evidencia la aplicación de la Circular 004 de 2003 en archivo de las Hojas de vida de los funcionarios labor que se encuentra realizada por orden alfabético evacuando la letra A.

122. Implementación de las matrices que viene levantando la funcionaria de Nomina, herramienta de gran utilidad para contar con la información precisa de la cronología de cada cargo.

## **COMUNICACIÓN PÚBLICA**

123. Disposición de los Funcionarios en el desarrollo de la auditoria.

124. Alto Compromiso con la comunidad en la comunicación de las actividades de la administración.

125. Personal idóneo para el desarrollo de las actividades del proceso

126. Cumplimiento a los requerimientos de comunicación externa por parte de los diferentes dueños de proceso.

127. Liderazgo del dueño de proceso e involucramiento asertiva con los funcionarios de su proceso.

128. Innovación y buena utilización de los recursos

129. Se encontró armonía, compañerismo y apoyo entre los funcionarios del proceso.

## **PROCESO DE EVALUACION**

### **CONTROL Y SEGUIMIENTO**

130. Cuenta con una líder que, al igual que su grupo de trabajo, está muy comprometida con su proceso y con el Sistema de Gestión de Calidad.

131. Conocen los conceptos de misión, visión de la Administración. Así como también Política de Gestión de Calidad. Se evidencia que está publicado en cartelera. Los funcionarios han interiorizado los conceptos y los aplican en el puesto de trabajo.

132. Conocen el manual de calidad. Acompaña con asesoría cada proceso respecto de la implementación del sistema sin sugerir cambios, que luego deba medir o auditar. (Juez y parte).

133. De manera proactiva la Líder del proceso le ha sugerido a la Alta Dirección ajustar el Manual de Calidad, incluyéndole Manual de procesos y procedimientos.

134. Tienen manuales de funciones y lo presentaron en medio físico.

135. Reconocen a qué proceso pertenecen y entienden la interacción con todos los procesos del SGC, como aspecto fundamental para lograr su implementación total.

136. Tiene el personal que la modernización estableció y con competencias para el desarrollo de las funciones.

137. Existe plan de auditorías y está documentado.

138. Sí conoce el PIC y solicita anualmente de acuerdo a sus necesidades de capacitación a Gestión del Talento Humano.



139. La líder del proceso indica que los recursos con los que cuenta son suficientes ya que les permite ejercer sus funciones y cuando demandan alguna ayuda o soporte lo obtienen.

140. Evidencia controles a la ejecución o cumplimiento del Plan de Desarrollo.

141. Todos los colaboradores del proceso tienen acceso a la intranet y lo manejan

## PROCESO ESTRATEGICO

### DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

1. En la actualidad todos los procesos cuentan con un facilitador que es la persona encargada de dinamizar las actividades de MECI-CALIDAD, este facilitador también cumple el rol de auditor interno, para impulsar la consolidación del sistema integrado se requiere separar el rol de facilitar del rol de auditor. Para esto el Directivo MECI-CALIDAD juega un papel muy importante pues es la persona encargada de motivar y apadrinar el grupo de facilitadores.

2. Se resalta la actitud positiva y comprometida del Señor Alcalde como líder del proceso de Direccionamiento Estratégico, estuvo presente durante toda la entrevista, dio respuesta a las preguntas formuladas por el equipo auditor, sin embargo el grupo auditor sugiere con todo respeto al Doctor Carlos Andrés Daza como líder de todo el sistema, generar un espacio de diálogo con el Representante de la Alta Dirección el Ingeniero Jorge Calderón para que su actitud frente al sistema integrado MECI-CALIDAD sea más positiva.

3. Los Consejos de Gobierno debe ser aprovechados por el Representante de la Alta Dirección como un espacio para buscar la mejora continua del sistema integrado MECI-CALIDAD teniendo en cuenta que asisten todos los líderes de los procesos.

## PROCESOS MISIONALES

### CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA

4. Desconocimiento en general de los componentes y elementos del Sistema de Gestión de Calidad.

5. La gestión documental no está acorde con la imagen corporativa ni se lleva un control de la misma.
6. No se evidencia control de los registros del proceso.
7. Falta ajuste y actualización de la documentación (procedimientos y formatos) que se encuentran aprobados para el proceso.
8. No se ha completado el proceso de cambio de las tablas de retención documental.
9. Los procesos de inducción y reinducción no son eficaces.
10. La comunicación interna y externa no presenta canales definidos.
11. Falta de recursos tecnológicos, humanos y de infraestructura.
12. Falta de control y mantenimiento de los equipos de la Oficina de Protección al Consumidor.
13. Bajo nivel de cultura de calidad.

## **DESARROLLO SOCIAL**

14. Existe actividades o funciones de alta responsabilidad, delegadas a personal de contrato lo que genera un riesgo inminente en la continuidad de los procesos, como también en pérdida de la información.
15. La Secretaria conoce de los riesgos de su proceso se evidencia que no hay aplicación y actualización del mismo.
16. Se refleja que la infraestructura actual de la Secretaria es inapropiada por encontrarse en la intemperie poniendo en riesgo los instrumentos y herramientas tecnológicas y documentales.
17. Incumplimiento a la Ley General de Archivos y demás normas reglamentarias.

## GESTION RURAL AMBIENTAL Y DEL RIESGO

18. Falta de conocimiento del sistema de gestión documental.
19. Deben revisar el mapa de riesgos y los controles establecidos (actualizar).
20. Se deben documentar las acciones que se emprendan (listados de asistencia, fotografías).
21. Implementar las hojas de vida para los equipos.
22. No se conoce el código de ética, debe socializarse con el equipo del trabajo.
23. No cuentan con un lugar adecuado ni medios para custodiar los elementos y equipos de trabajo que son de alto costo.
24. No se evidencia plan de acción, PAA, POAI vigencia 2014 – hay pérdida total de información 2014.
25. No se cuenta con un Normograma.
26. No elaboraron plan de mejoramiento para la auditoria de calidad de la vigencia 2014.

## EDUCACION

27. La Secretaria de Educación posee una planta de personal con los perfiles necesarios para prestar un buen servicio a la comunidad educativa y todo el personal docente adscrito a la misma sin embargo gran parte de esa planta se encuentra bajo la modalidad de encargo.
28. El sistema humano le permite a la Secretaría de Educación brindar un servicio oportuno al personal docente, sin embargo se debe organizar las historias laborales conforme a lo dispuesto en la circular 004 de 2003, e implementar hoja de control, y las carpetas cuatro aletas además de aplicar prácticas de conservación documental como la no perforación de los documentos.
29. Es importante que la Secretaria de Educación plantee indicadores que le permitan evaluar el servicio de alimentación y transporte escolar ya que el valor de la contratación es altísimo.

30. La Secretaria de Educación cuenta con buenos canales de comunicación como el S.A.C que le permiten realizar seguimiento a las P.Q.R, pero debe darle la importancia al buzón de sugerencias el cual le permitiría analizar cuál es la percepción que tienen los usuarios de la misma.

31. La Secretaria de Educación presento inconvenientes para el cumplimiento de varias metas en el 2014 ocasionadas porque estas dependen de la aprobación del comité de contratación y de acuerdos no generados en el concejo municipal para lo cual se sugiere mejor planteamiento frente a los temas y con ello lograr el cumplimiento de las mismas.

32. Las herramientas tecnológicas para la Secretaria de Educación son una herramienta valiosa porque permiten un excelente desarrollo cognitivo de los estudiantes, sin embargo el proyecto se enfocó directamente en la comunidad educativa sin tener en cuenta elementos necesarios para su aplicación como infraestructura tecnológica, red eléctrica y seguridad.

## **TRANSPORTE Y MOVILIDAD**

33. Se evidencio desconocimiento del Manual de calidad de acuerdo a la norma NTCGP1000:2009.

34. Desconocimiento de los principios y valores del Código de Ética de la Entidad.

35. No existe Unificación en la Radicación de la Correspondencia.

36. No aplica la Ley 594 de julio 14 de 2000 (Ley General de Archivos).

37. Por la tercerización de los servicios, el proceso no cuenta con mobiliario (equipos tecnológicos propios). En el momento en que termine el contrato con la empresa que presta el servicio el proceso quedará sin infraestructura tecnológica, mobiliario que garantice la prestación del servicio.

38. No se evidencia la mejora, respecto a los hallazgos de la auditoria de Calidad 2014.

## **PLANIFICACION Y DESARROLLO INTEGRAL DEL TERRITORIO**

39. Desarticulación de las actividades del proceso de infraestructura y planeación – interacción de los procesos.

40. En el proceso se visualiza que se brindan servicios con calidad, pero carece de personal e infraestructura que impide que se brinde el servicio de manera eficiente y efectiva, pero el personal existente es competente, cálido y comprometido que aplican estrategias para cumplir con las actividades del proceso.

41. En el proceso evidencia que se han realizado socialización pero es necesario aplicar otras estrategias de comunicación y apropiación del sistema de gestión de calidad y en especial el proceso de Planificación y Desarrollo Integral del Territorio. Aplica al proceso de Direccionamiento Estratégico y proceso de Planificación y Desarrollo Integral del Territorio.

42. El proceso evidencia que controla desde cada área la prestación de sus servicios, el líder del proceso debe generar un control integral del proceso, con el propósito de garantizar que las actividades se realicen de manera eficiente, eficaz y efectiva.

43. El proceso requiere una planificar integralmente la operación eficaz y eficiente de las actividades que desarrollan dentro del proceso de Planificación y Desarrollo Integral del Territorio, con el objetivo de asegurar los resultados requeridos, los elementos de entrada y salida, las actividades involucradas y los mecanismos de seguimiento y medición.

44. El proceso debe asegurar la comprensión adecuada y permanente de las necesidades y expectativas del cliente, con el fin de que se facilite su traducción oportuna y completa en requisitos para la entidad; se evidencia que el proceso adelanta algunas estrategias para documentar los requisitos de los servicios como lo viene realizando urbanismo, sin embargo es importante que se documenten y se aprueben para la totalidad de los servicios, con el fin de garantizar la verificación, validación y control de los mismos. Aplica al proceso de Planificación y Desarrollo Integral del Territorio.

45. El proceso debe establecer mecanismos para comunicar al cliente las especificaciones relacionadas con la prestación del servicio y facilitar la comunicación del cliente con la entidad, se evidencia que el proceso actualmente aplica los canales de comunicación tradicionales, urbanismos realiza seguimiento a las PQR's con el buzón ubicado y accesible al cliente; pero es necesario facilitar con el uso de las TIC's para comunicar al cliente los requisitos relacionados con el servicio, además se requiere el seguimiento y retroalimentación de las PQR's.

46. El proceso evidencia que se realizan controles esporádicamente y no en todas los servicios que presta el proceso, es necesario garantizar un mayor control de las actividades de todo el proceso que permitan satisfacer al usuario, con el

propósito que las inconformidades no aparezca únicamente después de que se haya prestado el servicio.

47. El proceso evidencia que están adelantado controles que permiten garantizar la preservación del producto y/o servicio, pero se hace necesario que el Proceso de Direccionamiento Estratégico facilite los recursos humanos, de infraestructura, logísticos, transporte y demás para preservar los productos y/o servicios.

48. El proceso evidencia que están utilizando parcialmente mecanismos para medir la satisfacción del cliente, sin embargo el proceso debe ampliar e implementar los mecanismos para conocer la percepción del cliente sobre la satisfacción de sus requisitos y expectativas.

49. El proceso de debe asegurar que se realizan mediciones para evaluar y monitorear el desempeño total del proceso de acuerdo a las actividades establecidas en la caracterización del proceso, facilitando la gestión interna y la identificación relativa de los riesgos del proceso.

50. El proceso evidencia que está realizando algunas correcciones, acciones preventivas y correctivas, pero es necesario tomar oportunamente acciones que permitan eliminar las causas de no conformidades reales o potenciales que impidan el logro de los objetivos planteados, donde se evidencia la importancia de los procedimientos documentados para tomar acciones que requieran en un momento determinado.

## **GESTION DEL SISTEMA DE SALUD**

51. Débil eficacia del proceso de Inducción y Reinducción.

52. No se realizan mediciones del proceso y se cuenta con los indicadores de gestión definidos para el cumplimiento de metas del PDM, adicional a los establecidos en la Matriz de seguimiento a las actividades del proceso.

53. Que es necesario evidenciar los informes y registros que se entregan a los contratistas como insumos para el desempeño de las actividades u obligaciones diferentes a los de asignados a los funcionarios, de tal manera que se puedan validar y verificar el cumplimiento de las obligaciones desde la supervisión de los contratos para garantizar que se cumplan las metas del proceso y los lineamientos del orden municipal, departamental y nacional. 518 de 2015. Copias de seguridad y entrega de información de los contratistas.

54. Información, clasificada, confidencial, reservada, pública no se encuentra identificada, tampoco ha sido comunicada al proceso de gestión administrativa, atendiendo una circular que en la presente vigencia se dio a conocer para el tema de Ley de transparencia y datos abiertos (GEL).

## **DESARROLLO ECONOMICO Y TURISTICO**

55. Las nuevas instalaciones del proceso de desarrollo dificultan la interacción permanente con el proceso de turismo.

56. Es importante que se tenga mayor apropiación del mapa de riesgos del proceso.

57. Es importante promover procesos de capacitación sobre Sistemas de Gestión de Calidad para aprovechar el talento humano que se tiene

## **CULTURA**

58. Mejorar el conocimiento y socialización de la misión, visión, los objetivos institucionales de la Alcaldía y la Política de Calidad, mediante el uso de la Hora de la Calidad.

59. Mejorar el conocimiento y socialización del Sistema de Gestión de Calidad y el Manual de Calidad.

60. Mejorar el conocimiento y socialización del Código de Ética.

61. Mejorar el conocimiento y socialización del Plan de Incentivos y Salud Ocupacional.

62. Formular proyectos que se direccionen al mejoramiento de la infraestructura para las escuelas de formación, adquisición de instrumentos, trajes y escenarios, que sean incluyentes del área rural.

63. Formular proyectos que se direccionen a la compra de equipos tecnológicos y mobiliario.

64. Realizar seguimiento a la aprobación de las Tablas de Retención Documental y garantizar la aplicación de la gestión documental en el Proceso. Aunque se evidencia el envío de las TRD para su aprobación al Comité, aún no se

cuenta con el acto administrativo que las apruebe, pese a que se evidencia su aplicación anticipada.

65. Pese a que ya cuentan con Mapa de Riesgos, es necesario analizar más a fondo los posibles riesgos que se puedan presentar durante el desarrollo del proceso; de igual forma se recomienda la socialización con todos los miembros que actúan en el proceso y su evaluación periódica.

66. Cuentan con indicadores, pero se recomienda replantear las fórmulas de los indicadores utilizados para la evaluación del Proceso, ya que estos no permiten evaluar lo proyectado sobre lo planeado.

## PROCESOS DE APOYO

### GESTION ADMINISTRATIVA

67. Se realizan mediciones solo a través de tres (3) indicadores del proceso, no existe hoja de vida de dichos indicadores así como tampoco, un análisis de resultados ni la socialización de estos al equipo de trabajo.

68. Aplicable al Proceso Gestión del Talento Humano. Se evidencian fallas permanentes en el proceso de inducción y re inducción. Se considera que éste debería darse a todos los funcionarios en un tiempo más amplio y con seguimiento para asegurar su eficacia, así como también la entrega de la información y estado de los procesos por parte de los funcionarios que por alguna razón se desvinculan del proceso.

69. En el proceso se visualiza que se brindan servicios con calidad, pero carece de personal e infraestructura, lo que impide que se brinde el servicio de manera eficiente y efectiva.

70. El proceso requiere planificar integralmente la operación eficaz y eficiente de las actividades que desarrollan dentro del proceso de Gestión Administrativa, con el objetivo de asegurar los resultados requeridos, los elementos de entrada y salida, las actividades involucradas y los mecanismos de seguimiento y medición.

71. El proceso debe establecer mecanismos para comunicar al cliente las especificaciones relacionadas con la prestación del servicio y facilitar la comunicación del cliente con la entidad, se evidencia que el proceso actualmente aplica los canales de comunicación tradicional; pero es necesario incrementar el uso de las TIC's para comunicar al cliente los requisitos relacionados con el servicio, además se requiere el seguimiento y retroalimentación de las PQR's.



## HACIENDA PÚBLICA

72. El líder del proceso propicia reuniones con los profesionales que conforman su equipo, en estas reuniones se analizan aspectos relacionados con las funciones, se retroalimenta el desempeño del proceso y los temas propios del quehacer de la dependencia, distribuyen tareas etc, es importante que se genere un registro a través de acta u otro medio de estas reuniones.

73. El líder del área de contabilidad genera herramientas excelentes que contribuyen al seguimiento y control de las actividades que allí se desarrollan y que son utilizados a título personal, sin embargo estos instrumentos deben ser institucionalizados y formalizados para beneficio del proceso y de la institución, estos instrumentos pueden ser parte de los procedimientos.

## GESTION TICS

74. Oportunidad de mejora frente al numeral 4.1 literal g de la NTC GP 1000:2009, en el sentido que el proceso GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES TIC's debe establecer controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la entidad; en el Mapa de Riegos se encuentran que han sido establecidos y documentados, al momento de revisarlos se identifica que se plantearon riesgos que deben ser evaluados y correctamente calificados, para dar el tratamiento necesario de acuerdo a su naturaleza y así tipificarlos si son transversales o propios al proceso. Además de establecer la administración del riesgo y los tipos de controles.

## GESTION JURIDICA Y CONTRACTUAL

75. No se evidencia la medición de los indicadores en el Proceso.

76. Falta de ajuste y actualización de la documentación (procedimientos y formatos) que se encuentran aprobados para el proceso.

77. Aunque el Líder del Proceso manifiesta que el personal de la oficina es suficiente, no se cuenta con los elementos y herramientas tecnológicas (computadores, impresoras) adecuadas y suficientes en razón al alto volumen de producción de documentos que tiene la dependencia.

78. No se evidencio un control adecuado para la devolución de las cuentas de cobro cuando requieren de ajustes o correcciones por parte del contratista u oficina misional lo que genera un riesgo de pérdida de documentos en el proceso.

## GESTION DEL TALENTO HUMANO

79. La Líder del Proceso manifiesta la necesidad de personal teniendo en cuenta lo amplio del proceso.

80. El espacio físico de la oficina es insuficiente.

81. No se cuenta con una bodega adecuada para almacenar los elementos de seguridad industrial y protección laboral y ropa y calzado de labor.

82. No cuenta con un espacio como auditorio equipado para la realización de las capacitaciones.

83. No cuenta con equipos tecnológicos suficientes.

84. El archivo de gestión no evidencia organización ni foliación.

85. No se cuenta con el espacio adecuado para la custodia y salvaguarda de las hojas de vida, debido a que en el archivo se comparte con la información del archivo general de la oficina.

86. Se evidencian fallas permanentes en el proceso de inducción y re inducción. Se considera que éste debería darse a todos los funcionarios en un tiempo más amplio y con seguimiento para asegurar su eficacia. Oportunidad de Mejora encontrada en la auditoria del proceso Control y Seguimiento.

## COMUNICACIÓN PÚBLICA

87. Desconocimiento General en la aplicación de la NTCGP1000:2009 y MECI1000 versión 2014.

88. Baja participación en las capacitaciones organizadas por la entidad por razones de permanente ocupación en actividades de comunicación externa.

89. Desactualización del proceso en el sistema SIMCAF y baja aplicación de formatos del proceso.

90. Los funcionarios del proceso de comunicación Pública ayudaron en la construcción del Mapa de Procesos. Sin embargo en entrevista, estos no se ubican como proceso de apoyo.

## PROCESO DE EVALUACION

**CONTROL Y SEGUIMIENTO:** No Registra

### OBSERVACIONES GENERALES

1. Se requiere que la alta dirección efectúe estrategias encaminadas a fortalecer el compromiso de Líderes de los Procesos con la implementación, seguimiento y mejora del Sistema Integrado MECI-CALIDAD.
2. El proceso de auditorías constituye una herramienta de retroalimentación del Sistema Integrado MECI-CALIDAD cuyos resultados permiten obtener información objetiva sobre el desempeño del sistema, por lo anterior se requiere que los líderes de los procesos faciliten y apoyen el trabajo que realizan los auditores internos.
3. Para fortalecer el desempeño de los procesos la entidad requiere una medición objetiva y oportuna de los canales y estrategias de comunicación implementados.
4. Aunque el sistema avanza en su proceso de implementación y mejora se requiere que la alta dirección verifique la efectividad de las acciones derivadas del seguimiento y análisis de la información interna y externa, el horizonte institucional se actualice y se dinamice de acuerdo a los cambios del entorno y se fortalezca la gestión del riesgo.
5. Se deben implementar procesos de formación para los facilitadores en todos los temas relacionados con el MECI-CALIDAD teniendo en cuenta que son ellos los dinamizadores del sistema al interior de sus procesos.
6. En la actualidad todos los procesos cuentan con un facilitador que es la persona encargada de dinamizar las actividades de MECI-CALIDAD, este facilitador también cumple el rol de auditor interno, para impulsar la consolidación del sistema integrado se requiere separar el rol de facilitar del rol de auditor.



ALCALDÍA DE FUSAGASUGÁ  
Oficina de  
CONTROL INTERNO

7. Evaluar las ventajas y beneficios de ampliar el tiempo de ejecución de la auditoria.
8. La Administración Municipal debe contemplar dentro de su plan de bienestar laboral un plan de incentivos para el grupo de facilitadores y auditores internos con el fin de motivar el rol que cada uno cumple dentro del sistema. Este plan debe asegurar la continuidad de la formación a fin de mejorar y mantener la competencia profesional.

**OLGA PATRICIA CASTILLO RANGEL**  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO  
CORDINADORA DE AUDITORIAS INTERNAS  
ALCALDIA DE FUSAGASUGA