
	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO MEDICION, ANALISIS, MEJORA Y DOCUMENTACION	100-21-707	
NTC ISO 9001:2008	INFORME DE AUDITORIA AL SISTEMA DE GESTION CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSIÓN : 05	
		PÁGINA 1 DE 49	

PROCESO AUDITADO: Procesos Misionales y de Apoyo **FECHA:** Junio 28 de 2017
EQUIPO AUDITOR: AUDITOR LIDER VICTOR HUGO FLOREZ SALAZAR
AUDITOR PRINCIPAL LEIDY PAOLA MARTINEZ GAMARRA

OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

CALIDAD

- Determinar la eficaz implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad
- Identificar Oportunidades de mejora para los Sistemas de gestión y control.

MECI

- Verificar la realización de las actividades de evaluación independiente en cumplimiento de los objetivos de la entidad
- Evaluar el cumplimiento de requisitos legales en la ejecución de las actividades establecidas para el control y la mejora.

PERSONAL ENTREVISTADO



Líderes de Procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja

ALCANCE DE LA AUDITORIA

- Servicios de control fiscal, a través de auditoria gubernamental con enfoque integral; responsabilidad fiscal y jurisdicción coactiva.
- Aplicación de todos los procedimientos documentos y los registros del proceso auditado a octubre de 2016

EXCLUSIONES

- Diseño y Desarrollo
- Se excluye el numeral 7.3 porque la Contraloría Municipal de Barrancabermeja prestar los servicios de conformidad con los parámetros previamente establecidos por la Ley y no traduce necesidades del cliente en requisitos de producto.
- Control de los Equipos de Seguimiento y Medición.

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO MEDICION, ANALISIS, MEJORA Y DOCUMENTACION	100-21-707	
NTC ISO 9001:2008	INFORME DE AUDITORIA AL SISTEMA DE GESTION CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSIÓN : 05	PÁGINA 2 DE 49

- Se excluye el numeral 7.6 porque no se requiere la utilización de equipos de medición para determinar la conformidad del servicio.

CRITERIOS DE LA AUDITORIA

NTC ISO 9001:2008, NTC GP 1000:2009, MECI 1000:2014, Manual de la calidad, Matriz directrices de la Calidad,-Matriz política de Calidad,-Matriz despliegue de objetivos de la Calidad,-Procedimiento de revisión de Requisitos legales y normativos, Informe Revisión por la Dirección, Reportes Quejas y Reclamos e informes de gestión

FORTALEZAS

- ✓ Compromiso de la alta Dirección para con la Política de Calidad
- ✓ Modelo MECI1000: 2104 implementado en más del 90% en constante aplicación de políticas de control para su sostenibilidad.
- ✓ La mejora continua en el sistema de gestión de Calidad y Control
- ✓ El mantenimiento de la Certificación de Calidad bajo los estándares NTC ISO:2001:2008 y NTC GP1000:2009
- ✓ Integración de los sistemas
- ✓ Infraestructura y capacidad locativa para atender procesos de oralidad de responsabilidad fiscal
- ✓ Compromiso e idoneidad de los auditores pertenecientes a la planta de cargos
- ✓ Interiorización de los principios de autocontrol como pilar para el desempeño del MECI 1000:2014.
- ✓ Aplicación de conocimientos técnicos del talento humano en el desarrollo de sus actividades
- ✓ Iniciativas de carácter lúdico para interiorizar la política de calidad, el numeral 8, los controles a riesgos y su desagregación en cascada.
- ✓ Guía de auditoria adoptada y adaptada en un aplicativo por la Contraloría Municipal de Barrancabermeja
- ✓ Equipamiento en Tics, tal como nuevo servidor LAN, con mayor capacidad
- ✓ Estaciones de trabajo por funcionario, impresoras en red y scanner de alto copiado.
- ✓ La atención oportuna y efectiva de las PQRSD.



ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- Fecha envió Plan de Auditoria: 12 de mayo de 2016
- La Auditoría se realizó en los puestos de trabajo de cada Líder de proceso.
- Los productos o procedimientos revisados a cada proceso son los establecidos en el Plan de Trabajo presentado.
- La Auditoria fue realizado con el apoyo de la Contratista Prestadora de Servicios Judicante Leidy Paola Martínez Gamarra, certificada como auditora de calidad por el ICONTEC
- Se contó con el apoyo de las Contratistas Prestadoras de Servicio Diana Elizabeth Ortega Reyes, Abogada para la revisión de la Contratación y la Contadora Publica Karen Lorena Reyes para la revisión Contable.
- La auditoría se realizó por muestreo selectivo no estadístico, seleccionando de la siguiente manera.
 - Al proceso auditor se seleccionaron 4 auditorías Regulares de la realizadas el en PGAT del segundo semestre de 2016, bajo Memorandos de asignación No 023, 024, 025 y 026 de 2016
 - Al proceso de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, y Sancionatorio se revisaron tres procesos por cada uno
 - Al proceso de gestión administrativa se revisaron 2 hojas de vidas una de un supernumerario y uno de libre nombramiento y remoción.
 - En contratación se revisaron para el segundo semestre de 2016, 2 contratos de prestación de servicios, 2 de suministros 1 convenio para un total de 5 contratos. Para la vigencia 2017 se revisaron 4 contratos de prestación de servicios y 1 contrato de suministro para un total de 5 contratos.
- Para la revisión de la atención de PQRSD dentro del proceso de Participación ciudadana se tomó el informe de seguimiento a la atención de derechos de petición quejas, reclamos, sugerencias y denuncias correspondiente a los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2017, realizado por control interno
- Se incluyeron en el presente informe las oportunidades de mejora establecidas en el informe de auditoría realizado por el ICONTEC a la Contraloría Municipal de Barrancabermeja en el mes de abril de 2017.
- El Plan de Auditoria programado realizar hasta el 25 de mayo de 2017.
- El líder del proceso de Medición Análisis y Mejora desarrolló el cierre de auditoria el 26 de mayo de 2017 con todos los Líderes de Proceso informando preliminarmente sobre los Hallazgos y observaciones encontradas.
- El líder del proceso de Medición Análisis y mejora desarrollo la fase del informe del 26 de mayo al 7 de junio de 2017 y se presenta un tiempo de 8 días hábiles para contestar el informe.



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

PROCESO MEDICION, ANALISIS, MEJORA Y DOCUMENTACION

100-21-707

VERSIÓN : 05

NTC ISO
9001:2008

INFORME DE AUDITORIA AL SISTEMA DE GESTION CALIDAD Y
CONTROL INTERNO

PÁGINA 4 DE 49



- Posterior al informe definitivo se establecen diez (10) días hábiles para presentar el Plan de mejoramiento Interno.
- El presente informe se presenta utilizando el ciclo PHVA, Planear, Hacer, Verificar y Actuar, estableciendo Hallazgo y Oportunidades de Mejora por Proceso.
- La Auditoria del Sistema de Control Interno está basada en el cumplimiento del MECI, Modulo de Planeación y Gestión; Modulo de Evaluación y Seguimiento y Eje Transversal de Información y Comunicación.
- El Informe Preliminar de Auditoria Integrada de Control Interno y Calidad fue respondido por los Líderes de proceso de: Gestión Administrativa, Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, Proceso auditor y Gestión de Adquisiciones. Teniendo en cuenta la argumentación de las respuestas, el equipo que desarrolló la auditoría, redactó el Informe Definitivo.

GESTION ADMINISTRATIVA

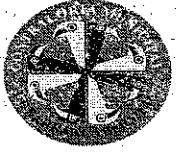
PLANEAR

- PLAN OPERATIVO

Se evidencia que el proceso de Gestión Administrativa ha cumplido con las metas propuestas en el plan operativo de la vigencia 2016, con un avance del 94.3% en sus actividades, las evidencias registradas fueron consultadas por parte del responsable de control interno. (verificar en la carpeta de seguimiento al plan operativo 2016 del proceso ubicada en el intranet institucional Buffalo)

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se recomienda elaborar una resolución para asignar las responsabilidades y roles a los Directivos y funcionarios designados como Líderes de Proceso.



HACER

CONTRATACIÓN

HALLAZGOS

- No evidencia evaluación de proveedores del contrato 037 de 2016, prestación de servicios LUISA ALEJANDRA ZAPATA BELTRAN

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se sugiere que en la redacción de las minutas contractuales, las actividades señaladas a desarrollar por el contratista no deben estar sobredimensionadas, por lo tanto deben estar acorde con el término de duración del contrato y la necesidad que llevo a la suscripción del mismo. No es conveniente asignarle actividades que sobrepasen el término contractual.

VERIFICAR

INDICADORES

- Los indicadores de la vigencia 2016 están diligenciados.

MAPA DE RIESGOS

- En el proceso se encuentran identificados 9 riesgos y 17 acciones de las cuales se han ejecutado el 100% , salvo una que alcanzó el 80% (verificar en la carpeta de seguimiento al mapa de riesgos del proceso en el intranet institucional Buffalo)

Mel



ACTUAR

- **PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS**

- De 5 acciones de mejoramiento se han cerrado 4 acciones, una restante se programan cerrar en las 3 siguientes hasta el 2019 (Verificar en el carpeta de Plan de Mejoramiento por procesos del Buffalo)
Porcentaje de avance 86%

- **PLAN DE MEJORAMIENTO AGR**



El proceso de Gestión Administrativa lleva un avance del 100% de 7 acciones pactadas en el Plan de Mejoramiento con la AGR. (verificar en la carpeta de seguimiento al Plan de Mejoramiento AGR 2016 del proceso ubicada en el intranet institucional Buffalo)

PROCESO AUDITOR

PLANEAR

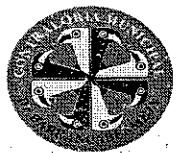
PLAN OPERATIVO

Se evidencia que el proceso de Gestión Administrativa ha cumplido con las metas propuestas en el plan operativo de la vigencia 2016, con un avance del 105.89% en sus actividades, las evidencias registradas fueron consultadas por parte del responsable de control interno. (verificar en la carpeta de seguimiento al plan operativo 2016 del proceso ubicada en el intranet institucional Buffalo).

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO MEDICION, ANALISIS, MEJORA Y DOCUMENTACION	100-21-707	
NTC ISO 9001:2008	INFORME DE AUDITORIA AL SISTEMA DE GESTION CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSIÓN : 05	PÁGINA 7 DE 49

HALLAZGOS

- La notificación de los memorando de asignación se evidencia sin firmas por parte de los prestadores de servicios.
- En el registro de Informe de auditoría Regular 100-21-215 aparecen ítems de revisión que la ley ha derogado como el caso de memorandos de advertencia.
- El formato 100-21-215, 100-21-216 correspondiente al informe, de auditoría Regular Especial y Express para informe preliminar y definitivo, no tiene establecido, el capítulo de RESPUESTA DE LA ENTIDAD y ANALISIS DE LA RESPUESTA, donde se transcriba la respuesta y se analice la respuesta con los argumentos necesarios estableciendo si se Confirma el Hallazgo o se Revoca la Observación. Igualmente en la carta de conclusiones se debe determinar en el texto de Plan de Mejoramiento se utiliza para el informe definitivo y si no se presentan hallazgos no es necesario presentar Plan de Mejoramiento. De otra parte, No se tiene establecido si para el informe definitivo se deben suprimir las observaciones que fueron revocadas en la mesa de trabajo de análisis de la respuesta
- Es necesario mejorar la resolución 193 de 2014 de rendición de cuenta
- El procedimiento 100-20-211 de revisión y rendición de cuenta esta desactualizado
- Ajustar el procedimiento de evaluación del Plan de mejoramiento de la resolución de rendición de cuenta de acuerdo a los establecido en la Guía de Auditoria Territorial versión 3.0 en lo que respecta a la calificación de eficacia y efectividad
- Los Planes de Mejoramiento presentados por los sujetos de control no concuerdan con el registro de plan de mejoramiento 100-21-256
- No se ha socializado el formato y capacitado a los sujetos de control sobre el formato de Plan de Mejoramiento
- Se encuentra publicado en la página web, el PGAT 2016 con sus modificaciones.



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

PROCESO MEDICION, ANALISIS, MEJORA Y DOCUMENTACION

100-21-707

VERSIÓN : 05

NTC ISO
9001:2008

INFORME DE AUDITORIA AL SISTEMA DE GESTION CALIDAD Y
CONTROL INTERNO

PÁGINA 8 DE 49



OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se sugiere ajustar el procedimiento de la Planeación de la auditoria exprés a uno más abreviado
- Se deben revisar y ajustar los términos para los procedimientos de las Auditorias Regular, Especial y Express acorde a la reglamentación actual. Así mismo se debe revisar y ajustar estos procedimientos para la Clasificación de Hallazgos Fiscales, Sancionatorios Disciplinarios, Penales y la Instancias jerárquicas o administrativas que determinen esta clasificación al interior de la Contraloría. Es decir el profesional de Derecho que determine si es una Presunta Observación/Hallazgo, Disciplinario y/o Penal. Los Fiscales y Sancionatorios deben ser determinados por el equipo Auditor.
- Se sugiere ajustar los términos de para responder el informe preliminar de las auditoria Especiales Contable y presupuesto a tres (03) días hábiles, al igual que en la auditoria Express
- Se debe establecer en el oficio remitario del Traslado Fiscal la lista de chequeo que se adjunta

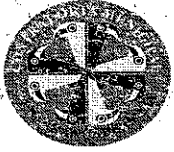
HACER

AUDITORIA REGULAR A EDUBA VIGENCIA 2015

HALLAZGOS

PLANEACION:

- Falta firma del prestador de servicios en la notificación del memorando de Asignación.

**CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA****PROCESO MEDICION, ANALISIS, MEJORA Y DOCUMENTACION****100-21-707****VERSIÓN : 05****NTC-ISO
9001:2008****INFORME DE AUDITORIA AL SISTEMA DE GESTION CALIDAD Y
CONTROL INTERNO****PÁGINA 9 DE 49****EJECUCION:**

- Ajustar el diligenciamiento de la Matriz de Gestión Fiscal pues no coincide los puntajes del papel de trabajo con el del informe de auditoria
- La mesa de trabajo No 2 de observaciones de auditoria no cuenta con archivo magnético como lo establece el procedimiento.

INFORME PRELIMINAR:

- La mesa de trabajo de análisis de la respuesta de la entidad no está en medio magnético como lo establece la guía de auditoria.

INFORME DEFINITIVO:**SIN OBSERVACIONES****TRASLADO DE HALLAZGOS:**

- Adjuntan traslado de 2 hallazgos Fiscales PA 02-59 y PA 02-58 del 14 de febrero de 2017 con 8 días de extemporaneidad.

PLAN DE MEJORAMIENTO:

- Se evidencia oficio e extemporáneo recibido del plan de mejoramiento:
- Cuenta con la mesa de trabajo No 5 análisis de plan de mejoramiento del 9 de marzo de 2017 Extemporánea



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

PROCESO MEDICION, ANALISIS, MEJORA Y DOCUMENTACION

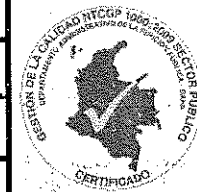
100-21-707

VERSIÓN : 05

**NTC ISO
9001:2008**

**INFORME DE AUDITORIA AL SISTEMA DE GESTION CALIDAD Y
CONTROL INTERNO**

PÁGINA 10 DE 49



- Se comunica al sujeto de control la conformidad., reciben el plan de mejoramiento corregido el 9 de marzo, en mesa de trabajo del 12 septiembre se da conformidad y el 13 de septiembre se comunica el plan de mejoramiento. Extemporánea

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se sugiere mejora el orden de la carpeta electrónica por Planeación, Ejecución e Informe

AUDITORIA ESPECIAL AL INDERBA VIGENCIA 2015

PLANEACIÓN:

- SIN OBSERVACIONES

EJECUCION

- SIN OBSERVACIONES

INFORME PRELIMINAR:

- SIN OBSERVACIONES

INFORME DEFINITIVO:

- SIN OBSERVACIONES



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

PROCESO MEDICION, ANALISIS, MEJORA Y DOCUMENTACION

100-21-707

VERSIÓN : 05

**NTC ISO
9001:2008**

**INFORME DE AUDITORIA AL SISTEMA DE GESTION CALIDAD Y
CONTROL INTERNO**

PÁGINA 11 DE 49



TRASLADO DE HALLAZGOS:

- SIN OBSERVACIONES

PLAN DE MEJORAMIENTO:

- SIN OBSERVACIONES

OPORTUNIDADES DE MEJORA

EJECUCION:

- Revisar el diligenciamiento de las columnas azules de la Matriz de Gestión Fiscal - Gestión contractual para verificar la aplicación a algunos contratos como los de prestación de servicio.

AUDITORIA REGULAR A LA ESE BARRANCABERMEJA VIGENCIA 2015

HALLAZGOS

PLANEACION:

- SIN OBSERVACIONES

EJECUCION:

- SIN OBSERVACIONES



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

PROCESO MEDICION, ANALISIS, MEJORA Y DOCUMENTACION

100-21-707

VERSIÓN : 05

**NTC ISO
9001:2008**

**INFORME DE AUDITORIA AL SISTEMA DE GESTION CALIDAD Y
CONTROL INTERNO**

PÁGINA 12 DE 49



INFORME PRELIMINAR:

- SIN OBSERVACIONES

- INFORME DEFINITIVO:

SIN OBSERVACIONES

TRASLADO DE HALLAZGOS

- SIN OBSERVACIONES

PLAN DE MEJORAMIENTO

- SIN OBSERVACIONES

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- SIN OBSERVACIONES

AUDITORIA REGULAR A LA ADMINISTRACION CENTRAL DE BARRANCABERMEJA

HALLAZGOS

PLANEACION:

- SIN OBSERVACIONES



EJECUCION:

- SIN OBSERVACIONES

INFORME:

- El informe definitivo se remitió al Director de Fiscalización 14 días hábiles después de los términos establecidos en la Guía de Auditoria Territorial (20 días hábiles), teniendo en cuenta que para el periodo de tiempo que se debía realizar el análisis de la Respuesta del Sujeto de Control, no se contaba con un Abogado contratado para revisar los aspectos legales de dicha respuesta.

TRASLADOS DE HALLAZGOS

- Se presenta error en transcripción en el oficio de traslado de hallazgos Disciplinarios PA-01-19 del 17 de marzo de 2017, se relacionan 16 de los 27 de hallazgos enunciados. Sin embargo, se adjunta CD con el informe definitivo de auditoria en el que se encuentran los 27 hallazgos enunciados.
- Se presenta error en transcripción en el oficio de traslado de hallazgos Penales PA-03-11 del 17 de marzo de 2017, se relacionan 16 y son 14 hallazgos que se enuncian en el oficio de traslado. Sin embargo, se adjunta CD con el informe definitivo de auditoria en el que se encuentran los 14 hallazgos enunciados.

PLAN DE MEJORAMIENTO

SIN OBSERVACIONES



ARCHIVO DE AUDITORIA

- No se evidencia el archivo de la auditoria

OPORTUNIDADES DE MEJORA

SIN OBSERVACIONES

VERIFICAR

HALLAZGOS

- Se requiere ajustar algunos documentos establecidos en la Guía de Auditoria Territorial versión 3.0
- Se requiere ajustar algunos registros establecidos en la Guía de Auditoria Territorial versión 3.0

INDICADORES

Los indicadores de la vigencia 2016 están diligenciados.

MAPA DE RIESGOS

En el proceso se encuentran identificados 7 riesgos para igual acciones de las cuales se han ejecutado el 100% , salvo una que alcanzó el 15% correspondiente a la digitalización del archivos de las auditorias(verificar en la carpeta de seguimiento al mapa de



riesgos del proceso en el intranet institucional Buffalo)

ACTUAR

PLAN MEJORAMIENTO POR PROCESO

De 27 acciones de mejoramiento se han cerrado 25 acciones, restando 2 acciones por cerrar (Verificar en el carpeta de Plan de Mejoramiento por procesos del Buffalo)

Porcentaje de avance 92.3%

PLAN MEJORAMIENTO AGR

El proceso Auditor lleva un avance del 100% en 3 acciones de la 4 pactadas en el Plan de Mejoramiento con la AGR, 1 acción lleva el 70% (verificar en la carpeta de seguimiento al Plan de Mejoramiento AGR 2016 del proceso ubicada en el intranet institucional Buffalo)

Avance : 92.5%

OTRAS OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Continuar con la permanencia de capacitaciones internas al personal del proceso auditor y con la Contraloría General de la Republica en hallazgos fiscales, ley 1474 de 2011 de control fiscal y social y cuantificación del daño fiscal para alcanzar mejor calidad del trabajo del equipo auditor y resultados óptimos en el proceso auditor



PROCESO RESPONSABILIDAD FISCAL Y JURISDICCION COACTIVA

PLANEAR

PLAN OPERATIVO

Se evidencia que el proceso de Gestión Administrativa ha cumplido con las metas propuestas en el plan operativo de la vigencia 2016, con un avance del 73.22% en sus actividades, las evidencias registradas fueron consultadas por parte del responsable de control interno. (verificar en la carpeta de seguimiento al plan operativo 2016 del proceso ubicada en el intranet institucional Buffalo)


Procedimiento Proceso de Responsabilidad Fiscal

HALLAZGOS

- Se evidencia que el libro radiador de procesos de responsabilidad fiscal No 04, se encuentra desactualizado, ya que se tiene registrado hasta el proceso 032, y según los archivos digitales enviados por el mismo despacho de Dirección de responsabilidad fiscal, se ha efectuado la apertura del proceso 036.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se recomienda actualizar los libros conforme se expidan los autos respectivos. En relación a la actualización de los libros, se hace necesario plantear una estrategia para asegurar el debido diligenciamiento de los mismos, que permita tener información precisa del estado y avance de los distintos procesos.

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO MEDICION, ANALISIS, MEJORA Y DOCUMENTACION	100-21-707	
NTC ISO 9001:2008	INFORME DE AUDITORIA AL SISTEMA DE GESTION CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSIÓN : 05	PÁGINA 17 DE 49

- Estudiar la posibilidad de crear o contratar un software que permita mantener al día y de manera segura el avance de los procesos.

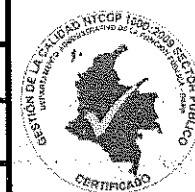
Procedimiento Indagaciones Preliminares

HALLAZGOS

- Se encuentra desactualizado el libro radicador No 2 de Indagaciones preliminares, esta situación se pudo verificar toda vez que se comparó con el inventario virtual del proceso y se pudo evidenciar que en el libro radicador se encuentra registrada hasta la indagación preliminar 032 y en el archivo virtual se encuentra registrada hasta la indagación 034.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se recomienda actualizar los libros conforme se expidan los autos respectivos. En relación a la actualización de los libros, se hace necesario plantear una estrategia para asegurar el debido diligenciamiento de los mismos, que permita tener información precisa del estado y avance de los distintos procesos.
- Estudiar la posibilidad de crear o contratar un software que permita mantener al día y de manera segura el avance de los procesos.
- El libro radicador de traslado de hallazgos se encuentran desactualizado, se tiene conocimiento que durante la presente vigencia fiscal se han generado informes finales de auditorías con hallazgos y este no registra en el libro radicador. En relación a la actualización de los libros, se hace necesario plantear una estrategia para asegurar el debido diligenciamiento de los mismos, que permita tener información precisa del estado y avance de los distintos procesos.
- Los formatos 100-21-3101 y 100-21-3115 han tenido algunas mejoras en el formato, se recomienda actualizar la versión de acuerdo a los ajustes realizados. Se aclara que las oportunidades de mejora no son imperativas para el auditado, pues como su nombre lo indica son oportunidades que permiten mejorar el sistema de cada proceso y hacer más ágil y eficaz el trámite

**CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA****PROCESO MEDICION, ANALISIS, MEJORA Y DOCUMENTACION****100-21-707****VERSIÓN : 05****NTC ISO
9001:2008****INFORME DE AUDITORIA AL SISTEMA DE GESTION CALIDAD Y
CONTROL INTERNO****PÁGINA 18 DE 49**

que se realice al interior del despacho.

- Se recomienda en los procedimientos incorporar las etapas y términos procesales establecidos por las ley 610 del 2000 y la ley 1474 de 2011.

Procedimiento Jurisdicción coactiva**OPORTUNIDADES DE MEJORA**

En este evento no se determinaron hallazgos, no obstante, a manera preventiva se evidencia que existe resolución 141 de 2013 por medio de la cual se modifica integralmente la resolución reglamentaria 035 de 2009, y se compila el procedimiento para el cobro coactivo y las competencias para su ejecución en la contraloría municipal de Barrancabermeja, la cual no es acorde con el procedimiento ni se evidencia actualización del proceso de cobro coactivo el cual establece los términos y fases del proceso de cobro coactivo.

Procedimiento Administrativo Sancionatorio**HALLAZGOS**

Se evidencia que el libro radicador del proceso administrativo sancionatorio se encuentra desactualizado en relación a los procesos anotados en él, correspondiente a la versión 2016

OPORTUNIDAD DE MEJORA

Se recomienda actualizar los libros conforme se expidan los autos respectivos.



HACER

HALLAZGOS

AUTO DE IMPUTACION DE RESPONSABILIDAD FISCAL

- PROCESO DE RESPONSABILIDAD FISCAL N° 02-27-027-2016, Se evidencia auto de cierre de indagación preliminar y apertura del proceso de responsabilidad fiscal con fecha del 02 de septiembre de 2016. Este expediente se encuentra en etapa de práctica de pruebas. En el cuaderno de medidas cautelares no se evidencia realización de alguna gestión o solicitud de información para darle cumplimiento al auto de apertura de investigación.

Es importante resaltar que se vienen adelantando las actividades para solucionar la situación evidenciada.



- PROCESO DE RESPONSABILIDAD FISCAL N° 02-29-029-2016 en la fecha de 16 de agosto de 2016 se expidió auto de apertura de indagación preliminar, en este se ordenó solicitar a las autoridades competentes sobre los bienes muebles e inmuebles del investigado sin embargo, no se evidencia en la carpeta diligencia alguna para dar cumplimiento a lo dispuesto en el auto.

Es importante resaltar que se vienen adelantando las actividades para solucionar la situación evidenciada.

- PROCESO DE RESPONSABILIDAD FISCAL N 02 - 09 -009-2016. Se evidencia que una de las pruebas practicadas donde se allega oficio por parte de la secretaria general de la alcaldía de Barrancabermeja del 05 de abril del 2016 el cual no se encuentra firmado por quien dice expedirlo.

Es importante resaltar que se vienen adelantando las actividades para solucionar la situación evidenciada.

Debe acotarse que el despacho al recibir el oficio sin la firma de la respectiva autoridad o funcionario, debe advertirle a este con el fin

	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA		
	PROCESO MEDICION, ANALISIS, MEJORA Y DOCUMENTACION	100-21-707	
NTC ISO 9001:2008	INFORME DE AUDITORIA AL SISTEMA DE GESTION CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSION : 05	PÁGINA 20 DE 49

de que se corrija tal situación e incorporar el escrito al expediente.

En el cuaderno de medidas cautelares del proceso de responsabilidad fiscal en mención se evidencia las solicitudes a diversas entidades para la verificación sobre la propiedad de bienes muebles e inmuebles del investigado, NO obstante una de estas solicitudes específicamente la de inspección de Transito de Barrancabermeja no ha sido contestada por tanto se sugiere insistir en la solicitud como quiera que la solicitud inicial se realizó hace más de un año.

OPORTUNIDAD DE MEJORA

- PROCESO DE RESPONSABILIDAD FISCAL N° 02-27-027-2016 y 029 - 2016, para estos procesos se recomienda realizar seguimiento al envío de los oficios ordenados en el auto de indagación preliminar relacionados con la averiguación de los bienes de los investigados.
- PROCESO DE RESPONSABILIDAD FISCAL N 02 - 09 -009-2016, para este proceso se recomienda hacer seguimiento a los oficios recibidos de las autoridades relacionadas con los bienes de los investigados y revisar que estas entidades den respuestas oportunas a las solicitudes del ente de control

Se recomienda realizar una capacitación a los funcionarios del proceso de responsabilidad fiscal y jurisdicción coactiva sobre el SGC.

PROCEDIMIENTO DE JURISDICCION COACTIVA

HALLAZGOS

PROCESO DE JURISDICCION COACTIVA N° 006- 2014 Proveniente de un Fallo Administrativo Sancionatorio N° 002-2016, en el expediente se encuentra un auto de fecha 20 de febrero de 2017 en el cual se revisa el estado del proceso en cuanto a pagos, allí se menciona que queda un saldo a favor del ejecutado, no obstante no se determina el valor económico exacto.

**CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA****PROCESO MEDICION, ANALISIS, MEJORA Y DOCUMENTACION****100-21-707****VERSIÓN : 05****NTC ISO
9001:2008****INFORME DE AUDITORIA AL SISTEMA DE GESTION CALIDAD Y
CONTROL INTERNO****PÁGINA 21 DE 49**

Se verifica que no se determina el valor económico del saldo a favor del ejecutado, igualmente deben establecerse mecanismos que permitan garantizar y conocer como los ejecutados han cumplido o incumplido los acuerdos de pago establecidos.

- PROCESO DE JURISIDICCION COACTIVA No 004 – 2016, el 11 de mayo de 2016 se realizó la liquidación del crédito y las costas, este arrojó un valor de \$741.164, el mismo 11 de mayo de 2016, la entonces directora de RFJC realizó acuerdo de pago con el ejecutado el señor Carlos Díaz por el mismo valor arrojado en el auto de liquidación, el 20 de Febrero de 2017 se realiza una revisión del Estado del proceso en cuanto a pagos, allí se menciona que el señor Carlos Díaz ha abonado a la fecha la suma de \$ 682.185 y que tiene pendiente por cancelar \$90.567.5 pesos para satisfacer la obligación total. La sumatoria de estos valores arroja la suma de \$772.752,5 valor superior al arrojado en la liquidación del crédito y a su vez consignado en el acuerdo de pago con el señor Díaz, diferencia que no tiene sustento en la revisión del 20 de Febrero del 2017.

Se verifica que los valores no concuerdan, lo anterior hace imperioso la implementación de estrategias o mecanismos que permitan garantizar y conocer como los ejecutados han cumplido o incumplido los acuerdos de pago establecidos.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- PROCESO DE JURISIDICCION COACTIVA N° 002-2016 : El despacho de responsabilidad fiscal y jurisdicción coactiva realizado la etapa de cobro persuasivo de los recursos ordenados a cancelar en el fallo administrativo sancionatorio 019 de 2014, el ejecutado propuso un acuerdo de pago el cual fue aceptado y suscrito entonces directora de RFJC del cual ha realizado unos pagos, estando el despacho en estos momentos verificando con la tesorería del municipio de BcaBja el ingreso efectivo de estos recursos.
- Como elemento de mejora se propone la revisión de las liquidaciones de los créditos de los ejecutados y la sustentación de la variación de los valores, en caso que este se dé.



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

PROCESO MEDICION, ANALISIS, MEJORA Y DOCUMENTACION

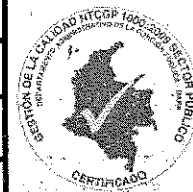
100-21-707

VERSIÓN : 05

NTC ISO
9001:2008

INFORME DE AUDITORIA AL SISTEMA DE GESTION CALIDAD Y
CONTROL INTERNO

PÁGINA 22 DE 49



PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO

- PROCESO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO N° 04-07-007-2016: Se evidencia un documento de constancia de evaluación del estado actual del proceso administrativo sancionatorio que no tiene firmas de los responsables, de fecha 03 de octubre de 2016.
- PROCESO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO N° 04-05-005.-2016, formato constancia de un estado de un proceso que se evidencia sin firmas de los funcionarios que lo expiden.
La directora técnica de RFJC expide auto de trámite de fecha 31 de octubre de 2016 en el cual resuelve y se designe apoderado de oficio al investigado del proceso, situación que contraria lo dispuesto en el artículo 11 de la resolución 168 del 2013 del ente de control, que reza que se nombrara apoderado de oficio cuando no sea posible notificación personal al investigado.
- PROCESO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO N N°04-01-001-2016, formato constancia de un estado de un proceso que se evidencia sin firmas de los funcionarios que lo expiden.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se recomienda verificar que las actuaciones que se surtan en el proceso sean debidamente firmadas por los responsables de los mismos.
- Se hace necesario dar mayor celeridad al proceso 04-05-005.-2016, toda vez que la última actuación del mismo que es el auto de apertura que ordena abrir y formular cargos se expidió hace más de un año (29 de abril de 2016).
También se debe evitar de parte del director del proceso, solicitar se nombre apoderado de oficio cuando el investigado concurrió efectivamente a notificarse del auto respectivo.

**CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA****PROCESO MEDICION, ANALISIS, MEJORA Y DOCUMENTACION****100-21-707****VERSIÓN : 05****NTC ISO
9001:2008****INFORME DE AUDITORIA AL SISTEMA DE GESTION CALIDAD Y
CONTROL INTERNO****PÁGINA 23 DE 49****VERIFICAR****INDICADORES**

Los indicadores de la vigencia 2016 están diligenciados.

MAPA DE RIESGOS

En el proceso se encuentran identificados 5 riesgos y 9 acciones de las cuales se han ejecutado el 100%, salvo una que alcanzó el 70% correspondiente a la elaboración de la Guía de Estudio de Hallazgos (verificar en la carpeta de seguimiento al mapa de riesgos del proceso en el intranet institucional Buffalo).

ACTUAR**PLAN MEJORAMIENTO POR PROCESO**

De 13 acciones de mejoramiento se han cerrado 12 acciones, restando 1 acción por cerrar, relacionada con la herramienta de la Oraiidad en los procesos de responsabilidad Fiscal (Verificar en el carpeta de Plan de Mejoramiento por procesos del Buffalo)
Porcentaje de avance 89.2%

PLAN MEJORAMIENTO AGR

El proceso lleva un avance del 53.9% de 22 acciones pactadas. En 9 acciones en el Plan de Mejoramiento con la AGR, se llevan ejecutado entre el 80% y el 100% 9 acciones; entre el 30% y el 50% llevan 7 acciones y sin ejecutar (0%) 6 acciones. (verificar en la carpeta de seguimiento al Plan de Mejoramiento AGR 2016 del proceso ubicada en el intranet institucional Buffalo)



OTRAS OPORTUNIDADES DE MEJORA

- identificar los libros radicadores (fecha de apertura y cierre) que facilite la trazabilidad y consulta de la información para la mejora en la documentación.
- Revisar y actualizar los procedimientos y registros asociados al proceso existente ajustados a la aplicación del procedimiento verbal que garantice su aplicación y el fortalecimiento mediante capacitación al nuevo personal vinculado

GESTION DE ADQUISICIONES

PLANEAR – HACER

HALLAZGOS

- **INFRAESTRUCTURA:** Se presenta filtración de agua en el archivo y almacén, posibilitando el deterioro de los documentos y registros de la Contraloría.
- No se evidencian las actas del comité general donde aparece la modificación del Plan de Adquisiciones.
- Algunas cajas se encuentran deterioradas por acción de las filtraciones de agua permitiendo a futuro la pérdida de la información. Cambiar las cajas y las rotulaciones.
- No se han remitido al Archivo Central de la Institución, los expedientes de las vigencias que corresponde remitir a dicho



Archivo. Es decir que aún permanecen en el Archivo de Gestión de algunos Proceso de la Entidad (Proceso Auditor, Responsabilidad Fiscal, Gestión Administrativa, Participación Ciudadana, Medición Análisis y Mejora, Planeación Estratégica, Gestión Financiera, Gestión de Adquisiciones), las cajas de expediente que deberían están en el Archivo Central. Es necesario que se archiven a partir de la vigencia 2016 de acuerdo a la Tablas de Retención Documental aprobadas (ESTE HALLAZGO ES PARA TODOS LOS PROCESO INSTITUCIONALES).

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se recomienda instalar la carpeta de evidencias de mantenimiento en la subcarpeta de Cronograma de actividades para el registro y búsqueda fácil de las actividades realizadas.
- Crear un formato para establecer las necesidades de bienes e insumos presentados por los líderes de proceso y realizar la consolidación de los mismos para ser presentado para aprobación del comité General para realizarlo en el plan de adquisiciones de la vigencia siguiente
- Elaborar una base de datos de las cajas o series documentales con que cuenta el archivo de gestión y las vigencias a ver cuáles deben irse para el archivo histórico.

VERIFICAR

INDICADORES

Los indicadores de la vigencia 2016 están diligenciados.



MAPA DE RIESGOS

En el proceso se encuentran identificados 5 riesgos para igual número de acciones, de las cuales se han ejecutado el 100%, salvo una que alcanzó el 20% correspondiente a Plan de Adecuación, reorganización y digitalización del archivo central e histórico de la Entidad (verificar en la carpeta de seguimiento al mapa de riesgos del proceso en el intranet institucional Buffalo).

ACTUAR

PLAN MEJORAMIENTO POR PROCESO

De 10 acciones de mejoramiento se han cerrado 4 acciones, 2 acciones están en 5% y 75% , 1 en el 5% y 3 acciones están en 0% (Verificar en el carpeta de Plan de Mejoramiento por procesos del Buffalo)
Porcentaje de avance 53%

PLAN MEJORAMIENTO AGR

El proceso no tiene Plan de Mejoramiento con la AGR.

OTRAS OPORTUNIDADES DE MEJORA

- La implementación de una Guía de almacenamiento de los productos de inventario del almacén y ajustado a las recomendaciones del proveedor que garantice su preservación.
- Ajustar la hoja de vida de vehículos con la inclusión de información de los vencimientos de las pólizas de seguros de daños y revisión técnico-mecánica para que se garantice su seguimiento y control.



GESTION FINANCIERA

PLANEAR

SIN OBSERVACIONES

HACER

HALLAZGOS

- Se observó la rotulación de las carpetas de Conciliaciones Bancarias y Notas contables no concuerda con la fecha a la que corresponden se encontró una fecha cuya vigencia no es la real.
Se solicitó la corrección de las carpetas ya que por un error involuntario de rotulación al momento de archivar los documentos.

VERIFICAR

INDICADORES

Los indicadores de la vigencia 2016 están diligenciados.

MAPA DE RIESGOS

En el proceso se encuentran identificados 5 riesgos para igual número de acciones, las cuales se han ejecutado el 100%, (verificar en la carpeta de seguimiento al mapa de riesgos del proceso en el intranet institucional Buffalo).



ACTUAR

PLAN MEJORAMIENTO POR PROCESO

De 2 acciones de mejoramiento se han cerrado 2 acciones, (Verificar en el carpeta de Plan de Mejoramiento por procesos del Buffalo)

Porcentaje de avance 100%

PLAN MEJORAMIENTO AGR

El proceso lleva un avance del 100% de 1 acciones pactada (verificar en la carpeta de seguimiento al Plan de Mejoramiento AGR 2016 del proceso ubicada en el intranet institucional Buffalo)

OTRAS OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Fortalecer el control y seguimiento al recibido de fecha de entrega de presentación de informes de ejecución presupuestal y de estados contables, a los órganos de control mediante el registro de información en el cronograma de rendición de informes para trazabilidad de información y consulta oportuna a la alta dirección.



PARTICIPACION CIUDADANA - PQRSD

PLANEAR

HALLAZGOS

- No se evidencia acto administrativo que delegue las funciones de Coordinación de los programas Contralores Escolares y Contraloría para la comunidad en el funcionario de la Contraloría que de hecho coordina los programas.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- El Plan de actividades de Control Fiscal participativo está en una hoja de cálculo, el cual debería estar en un acto administrativo firmado por el contralor de turno.
- El Normograma no está actualizado con la resolución 073 de 2016
- Publicar el informe de gestión anual de actividades de 2016 en la página web institucional
- Publicar en la página web el informe de satisfacción del cliente 2016
- Se debe realizar un análisis de los indicadores más específico utilizando las cifras contenidas en el indicador.

PLAN OPERATIVO

Se evidencia que el proceso de Participación Ciudadana ha cumplido con las metas propuestas en el plan operativo de la vigencia

**CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA****PROCESO MEDICION, ANALISIS, MEJORA Y DOCUMENTACION****100-21-707****VERSIÓN : 05****NTC ISO
9001:2008****INFORME DE AUDITORIA AL SISTEMA DE GESTION CALIDAD Y
CONTROL INTERNO****PÁGINA 30 DE 49**

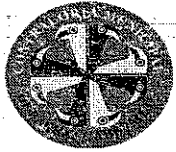
2016, con un avance del 90% en sus actividades, las evidencias registradas fueron consultadas por parte del responsable de control interno. (verificar en la carpeta de seguimiento al plan operativo 2016 del proceso ubicada en el intranet institucional Buffalo)

HACER**HALLAZGOS****SIN OBSERVACIONES****OPORTUNIDADES DE MEJORA**

- Hacer seguimiento a las peticiones y denuncias trasladadas a las auditorias programadas en el PGAT del primer y segundo semestre vigencia 2017.
- En la atención de PQRSD se sugiere una vez entregada la respuesta por parte del profesional designado; a la mayor brevedad posible el responsable del trámite final de envío hacerlo oportunamente.
- Interiorizar con todos los funcionarios de la contraloría el manual de atención y Tramite de PQRSD a través de capacitaciones internas.

VERIFICAR**INDICADORES**

Los indicadores de la vigencia 2016 están diligenciados.



MAPA DE RIESGOS

En el proceso se encuentran identificados 2 riesgos para igual número de acciones, las cuales se han ejecutado el 100% (verificar en la carpeta de seguimiento al mapa de riesgos del proceso en el intranet institucional Buffalo).

ACTUAR

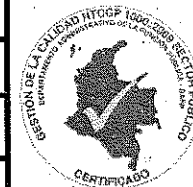
PLAN MEJORAMIENTO POR PROCESO

De 4 acciones de mejoramiento se han cerrado 3 acciones, restando 1 acción por cerrar, lleva el 75%, relacionada con la (publicación de la encuesta de satisfacción del cliente en la página web Institucional(Verificar en el carpeta de Plan de Mejoramiento por procesos del Buffalo)

Porcentaje de avance 93.75%

PLAN MEJORAMIENTO AGR

El proceso lleva un avance del 100% de 4 acciones pactadas. (verificar en la carpeta de seguimiento al Plan de Mejoramiento AGR 2016 del proceso ubicada en el intranet institucional Buffalo)



PLANEACION ESTRATEGICA

PLANEAR

HALLAZGOS

SIN OBSERVACIONES

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Fortalecer Archivo Central e Histórico.
- Desarrollar la ejecución del Plan de Transición de la nueva versión de la norma ISO 9001:2015, para cumplir con los requisitos para actualización de la certificación de calidad.

HACER

HALLAZGOS

SIN OBSERVACIONES

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- SIN OBSERVACIONES



VERIFICAR

HALLAZGOS

- SIN OBSERVACIONES

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Fortalecer la estructura del informe de Revisión por la Dirección con un enfoque y análisis mas crítico.

ACTUAR

HALLAZGOS

- SIN OBSERVACIONES

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- SIN OBSERVACIONES



MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

PLANEAR

HALLAZGOS

SIN OBSERVACIONES

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Determinar las habilidades de los auditores internos siguiendo la orientación de la norma ISO 190011:2012

HACER

HALLAZGOS

SIN OBSERVACIONES

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Considerar los lineamientos de la norma ISO 1901, con miras a fortalecer el contenido del programa de auditoria el desempeño de la auditoria interna.



VERIFICAR

HALLAZGOS

SIN OBSERVACIONES

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Continuar mejorando la metodología en administración del riesgo, especialmente la evaluación de controles implementados, que evidencie autogestión de acciones preventivas asociadas a la gestión del riesgo, que puedan impactar negativamente el Sistema de Gestión de calidad y Control Interno.

ACTUAR

HALLAZGOS

SIN OBSERVACIONES

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- La descripción de las no conformidades de las auditorías internas para que en el ejercicio se identifique el requisito de la norma ISO 9001 y GP1000 que se está incumpliendo de manera que facilite su análisis y la identificación de las acciones correctivas que correspondan



OPORTUNIDADES DE MEJORA GENERALES A TODOS LOS PROCESOS AUDITADOS

- Revisar las metodologías de medición definidas (formulas, rangos) para que se asegure que estos instrumentos midan la gestión del proceso con relación a su objetivo y así pueda generar información para la toma de decisiones y mejora continua.
- Para fortalecer la metodologías de identificación de acciones preventivas y posibles cambios que puedan afectar al sistema de gestión de calidad y la organización conviene consultar la Norma ISO 31000:2009 – Gestión Efectiva del Riesgo. Esta norma tiene como objetivo ayudar a las organizaciones de todo tipo y tamaño a gestionar el riesgo con efectividad.
- Fortalecer el conocimiento del personal frente al procedimiento de producto no conforme, definir los servicios y productos no conformes que pueden ser identificados, evaluar el método para su control y gestión y documentar en el formato de control de producto y/o servicio no conforme, que permita tener un control de este punto para tomar las acciones.
- Se invita a revisar las mediciones de indicadores de “cumplimiento”, para que no se comprometan niveles esperados del 100% y/o considerar su sustitución por evaluaciones de impacto. con el fin de tomar decisiones y acciones de mejora pertinentes, de manera que agreguen valor al proceso

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

1. MODULO DE CONTROL DE PLANEACION Y GESTION

COMPONENTE: TALENTO HUMANO

ELEMENTO: ACUERDOS, COMPROMISOS Y PROTOCOLOS ETICOS.

Código de Etica



Se elaboró la nueva carta de Valores Principios Éticos, adoptada mediante la Resolución No 166 del 29 de agosto de 2016, la cual fue socializada, igualmente se socializa a través de los computadores de los funcionario y será difundida a través del manual de operaciones electrónico de acceso a todos los funcionarios, al igual que en la página web.

ELEMENTO: DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

Manual de Funciones

Se cuenta con el Manual de Funciones y Competencias laborales ajustado mediante Resolución No 225 del 16 de diciembre de 2014.

Plan de Formación y Capacitación

Mediante la Resolución No 017 de 2017 se adoptó el Plan Institucional para el desarrollo del Talento Humano de la Contraloría.

Programa de Inducción y Reinducción

El Plan de Inducción y Reinducción quedo establecido en la Resolución No 017 de 2017. Se desarrolló inducción al personal que ingresó a la planta en la vigencia 2017. Se programó la reinducción de los funcionarios antiguos para el mes de junio

Programa de Bienestar Social e Incentivos

Mediante la Resolución No 017 de 2017 se adoptó el Plan Institucional para el desarrollo del Talento Humano de la Contraloría.



Evaluación de Desempeño

Se realizó la consolidación de la evaluación de desempeño a los funcionarios de carrera administrativa a 31 de enero de 2017 y se pactaron los compromisos laborales a 2017.

COMPONENTE: DIRECCIONAMIENT ESTRATEGICO

ELEMENTO. PLANES, PROGAMAS Y PROYECTOS

Misión y Visión

Se cuenta con una Misión y una nueva visión del Plan Estratégico 2016-2019.

Plan Estratégico- Plan Operativo

Se cuenta Con el Plan Estratégico 2016-2019, Control Fiscal con efectividad y Transparencia y con el Plan Operativo 2016, al cual se le realizó seguimiento en el mes de noviembre de 2016 con un avance del 75.6%. Se tiene programado realizar el seguimiento al Plan Operativo de 2017 para el mes de julio de 2017.

Plan Anual Mensualizado de Caja PAC

Se elaboró el PAC 2017 y se está ejecutando en la vigencia.

**CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA****PROCESO MEDICION, ANALISIS, MEJORA Y DOCUMENTACION****100-21-707****VERSIÓN : 05****NTC ISO
9001:2008****INFORME DE AUDITORIA AL SISTEMA DE GESTION CALIDAD Y
CONTROL INTERNO****PÁGINA 39 DE 49****ELEMENTO. MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS****Mapa de Procesos**

La Entidad cuenta con un Mapa de Procesos, de los cuales 3 son misionales, 1 es Estratégico y 4 son de apoyo, en total son 8 procesos.

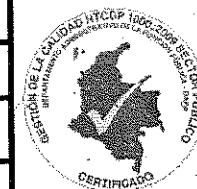
Se revisó el Mapa de Procesos en el cual se definió que la atención a las PQRSD están fusionadas con el Proceso de Participación Ciudadana el cual es liderado por el Secretario General de la Contraloría, con el apoyo del Profesional Universitario que apoya actividades de Participación Ciudadana como Contralores Escolares y actividades de capacitación, Promoción y Deliberación con Líderes Ciudadanos.

Encuestas satisfacción del Cliente

Se realizó la encuesta de satisfacción del cliente en el mes de diciembre de 2016 de la cual se presentó un informe. Para la vigencia 2017 se tiene proyectado realizar la encuesta en el mes de diciembre de 2017 en la rendición de cuenta de la Contralora Municipal.

ELEMENTO ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**Estructura Organizacional**

La Entidad cuenta con una estructura organizacional jerárquica, plana con 18 funcionarios que le permite cumplir su misión. Así mismo se vincula personal para funciones operativas como conductores y se contrata profesionales de áreas como el derecho, Contaduría y otras carreras afines.



Manual de Funciones

Se cuenta con el Manual de Funciones y Competencias laborales ajustado mediante Resolución No 225 del 16 de diciembre de 2014. Se tiene previsto para el 2017 actualizar el manual, de acuerdo a la nueva normatividad interna y externa de control fiscal.

ELEMENTO: INDICADORES DE GESTION

Indicadores

Cada proceso cuenta con indicadores de Eficiencia, Efectividad y Eficacia los cuales se encuentran dispuestos para actualizarlos en el intranet.

Es necesario seguir actualizando estos indicadores e acuerdo a la periodicidad establecida.

ELEMENTO: POLITICAS DE OPERACIÓN

Manual de Operaciones

Se cuenta con un Manual de Operaciones electrónico en el computador de cada funcionario, que facilita el conocimiento de los procedimientos y funciones de la Entidad. Se tiene previsto en el Plan Operativo 2017 realizar las actualizaciones de este documento para que su utilidad sea eficaz.



COMPONENTE : ADMINISTRACION DEL RIESGO

ELEMENTO: POLITICAS DE ADMINISTRACION DEL RIESGO

Política administración del Riesgo

Se cuenta con una política de Administración de Riesgos, la cual debe ser revisada para actualizar su contenido.

ELEMENTO: IDENTIFICACION, ANALISIS Y VALORACION DEL RIESGO

Mapa de Riesgos

Se cuenta con un mapa de Riesgos por Proceso en el intranet de cada líder de proceso donde está la Identificación, Análisis y Evaluación del Riesgo, el cual se ha actualizado en 2016. Se realizó acompañamiento y asesoría y Auditoria, seguimiento y Auditoria a la Administración del Riesgo a los Líderes de Proceso sobre la Administración del Riesgo. Se realizó auditoria al Mapa de Riesgos de la cual hay un informe.

Se realizó seguimiento al Mapa de Riesgos Anticorrupción 2016 en el mes de diciembre.

Se elaboró el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano 2017 y se realizó el primer seguimiento en el mes de abril.



2. MODULO CONTROL DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

COMPONENTE: AUTOEVALUACION INSTITUCIONAL

ELEMENTO: AUTOEVALUACION DE CONTROL Y GESTION

Actividad de Auto control y Autogestión

La Entidad desarrolló 2 actividades de auto control y Auto gestión, una con personal de la Institución y otra de Fomento de la Cultura del Control con personal de la facultad de psicología de la Universidad Cooperativa de Colombia con la cual se tiene un convenio. Se tiene proyectado para la vigencia 2017 realizar 2 actividades.

Encuesta de Autoevaluación

Se desarrolló la encuesta de autoevaluación del MECI en el mes de diciembre, de la cual se elaboró un informe

Ase presentó el informe ejecutivo Anual de Control interno ante el Departamento Administrativo de la Función Pública en el mes de febrero de 2017, de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Circular Externa de la Función Publica

Informe de Gestión

Control Interno presento el Informe de Gestión por dependencias.

Se realiza el Informe de Gestión a través del Roble (medio escrito de la Contraloría).



COMPONENTE: AUDITORIA INTERNA

ELEMENTO: AUDITORIA INTERNA

Procedimiento de Auditorías Internas

Se cuenta con un procedimiento para el desarrollo de auditorías internas.

Programa de Auditoría

El programa Anual de Auditoría de Control Interno y Calidad fue elaborado por el responsable de Control Interno y Calidad y está proyectada realizar desde el 17 de mayo hasta el 26 de mayo de 2017. El informe de auditoría se tiene proyectado entregar a mediados del mes de junio de 2017.

COMPONENTE: PLANES DE MEJORAMIENTO

ELEMENTO: PLANES DE MEJORAMIENTO

Seguimiento Planes de Mejoramiento

Se realizó el informe de seguimiento al Plan de Mejoramiento pactado con la Auditoría General de la República, el cual lleva ejecutado un 87%.

Se realizó el informe de seguimiento del Plan de Mejoramiento interno con un cumplimiento del 83%.



3. EJE TRANSVERSAL : INFORMACION Y COMUNICACIÓN

COMPONENTE INFORMACION- COMUNICACIÓN

ELEMENTO: INFORMACION Y COMUNICACIÓN INTERNA

Mecanismo para identificación de comunicación Externa

La comunicaciones externas se reciben manualmente en un libro radicador que maneja la secretaria ejecutiva. Igualmente a través de la Página web se reciben la PQRSD y son atendidas por la Secretaria General.

Mecanismo para identificación de comunicación Interna

La Comunicación Interna se recibe a través de un libro radicador, e igualmente se realiza comunicación interna través de los correos electrónicos institucionales.

Peticiones, Quejas , Reclamos y Denuncias – PQRD

Se está aplicando las resoluciones 079 de 2016 y 231 de 2016 de atención de PQRSD, se implementó un Sistema de Atención de PQRSD en la página web institucional. A través de la Pagina web el SIAC se recibe también y atiende las PQRSD.

Los Buzones de sugerencia ubicados en algunos Sujetos de Control no son revisados periódicamente.

Control interno elaboró el primer informe de seguimiento a las PQRSD de la vigencia 2017.



Manual de Operaciones

Se cuenta con un Manual de Operaciones electrónico en el intranet institucional -Buffalo con acceso de todos los funcionarios y permitiendo ajustarse y actualizarse desde el servidor de la Entidad.

Rendición Anual de Cuentas

La Contralora Municipal realizó la rendición anual de Cuentas a la comunidad en el mes de diciembre de 2016.

Gestión Documental

La Contraloría cuenta con las Tablas de Retención Documental aprobadas. Es necesario aplicar las Tablas de retención Documental aprobadas por el Consejo Departamental de Archivo en todos los procesos.

El archivo histórico de la entidad fue organizado. Se hace necesario aunar esfuerzo por parte de los líderes de proceso para depurar el archivo Histórico y Central.

Manual de Comunicaciones

Se actualizó el Manual de comunicaciones, el cual fue socializarlo con los funcionarios.

Manejo Documental

El manejo documental es manual, no se tiene Manejo sistematizado de la correspondencia, es necesario implementar la ventanilla única.



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

PROCESO MEDICION, ANALISIS, MEJORA Y DOCUMENTACION

100-21-707

VERSIÓN : 05

**NTC ISO
9001:2008**

**INFORME DE AUDITORIA AL SISTEMA DE GESTION CALIDAD Y
CONTROL INTERNO**

PÁGINA 46 DE 49



Recursos humanos, Físicos, Financieros y Tecnológicos

Se verifica que los funcionarios diligencian la hoja de vida en el SIGEP. La hojas de vida de los funcionarios de planta están escaneadas, y de anterior administración. Se tiene programado continuar el escaneo en las vigencias 2017, 2018 y 2019. se cuenta con el programa Delfin para el manejo contable y presupuestal

Satisfacción del Cliente

Se realizó la encuesta de satisfacción del cliente los usuarios de la Contraloría, en el mes de diciembre de 2016.

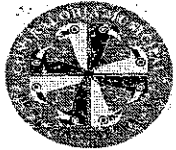
Acceso a la Información-Pagina web

Se cuenta con la Resolución No 186 de 2014 que expide lineamientos al interior de la Contraloría para las políticas de comunicación e información, publicación en la página web y el Buffalo. Se tiene proyectado actualizarla en 2017.

El Plan estratégico, los Planes Operativos, El Plan Anticorrupción, Plan Institucional para el desarrollo del Talento Humano (Capacitación, Bienestar, Incentivos), Plan de Atención al Ciudadano y la rendición de Cuenta están publicados en la página web institucional.

De acuerdo a la revisión realizado se observa un 90% de cumplimiento de la publicación en la página web de lo establecido en la ley 1712/2014 y resolución interna 186 del 2014- Ley de Transparencia.

Falta actualización y supervisión del intranet (Buffalo) por parte de los Lideres de los Procesos, de los aplicativos como el Manual de Operaciones, Nomograma y Guía de Auditoria Territorial versión 3.0.



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

PROCESO MEDICION, ANALISIS, MEJORA Y DOCUMENTACION

100-21-707

VERSIÓN : 05

**NTC ISO
9001:2008**

**INFORME DE AUDITORIA AL SISTEMA DE GESTION CALIDAD Y
CONTROL INTERNO**

PÁGINA 47 DE 49



ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El Sistema de Control Interno opera en la Contraloría Municipal de Barrancabermeja y se actualizó bajo los criterios definidos por MECI: 2014; la entidad lo implementó y ha logrado sostenerlo y mejorarlo, al igual que mantiene la certificación del sistema de gestión de calidad, bajo los estándares NTC ISO 9001:2008 y NTCGP1000:2009 y promueve y fortalece los principios de auto control, autogestión y autorregulación.

Se elaboró el Plan de actualización del sistema de gestión de calidad a la norma ISO 9001:2015.

El sistema opera en altos niveles de eficiencia, eficacia y efectividad. Cada proceso tiene un líder competente y altamente comprometido que mantiene y monitorea el proceso. El talento humano de la planta de cargos oferta unos niveles de experticia metodológica y de saberes muy alta que le ha dado confiabilidad a los procesos misionales.

Se aplica la Guía de Auditoria Territorial GAT Contraloría Municipal de Barrancabermeja que contiene los procedimientos para el ejercicio de las auditorias en la Contraloría Municipal de Barrancabermeja

El cumplimiento de auditorías internas al Sistema Integrado y la gestión de la mejora continua por procesos, así como las auditorías externas de ICONTEC y las de la AGR han afianzado el sistema integrado.

RECOMENDACIONES

Mantener el respaldo de la alta Dirección y la cultura del trabajo en equipo, de las buenas prácticas administrativas, de la gestión del riesgo, de la formación pertinente y oportuna, de estrechar los canales de comunicación con el cliente y las partes interesada.

**CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA****PROCESO MEDICION, ANALISIS, MEJORA Y DOCUMENTACION****100-21-707****VERSIÓN : 05****NTC ISO
9001:2008****INFORME DE AUDITORIA AL SISTEMA DE GESTION CALIDAD Y
CONTROL INTERNO****PÁGINA 48 DE 49**

Es necesario aplicar las Tablas de retención Documental aprobadas por el Consejo Departamental de Archivo en todos los procesos.

Se recomienda actualizar el Manual de Funciones a los nuevos procedimientos de control fiscal.

Es necesario realizar las actualizaciones del Manual de Operaciones para que su utilidad sea eficaz.

Seguir desarrollando efectivamente la aplicación del atención de procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias – PQRD de la Contraloría así como actualizar el Mapa de Procesos de la Entidad

Realizar la actualización de las caracterizaciones de los procesos.

Es necesario seguir actualizando estos indicadores e acuerdo a la periodicidad establecida.

Se hace necesario aunar esfuerzo por parte de los líderes de proceso para depurar el archivo Histórico y Central.

Definir la política sobre el manejo los Buzones de Sugerencias ubicados en los Sujetos de Control y atender los requerimientos.

Realizar supervisión sobre la actualización sobre el Manual de Operaciones, Indicadores de Gestión, Mapa de Riesgos

Desarrollar el Manejo sistematizado de la correspondencia, ventanilla única.

Realizar supervisión sobre la publicación en la página web de lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y resolución interna 186 de 2014 –Ley de transparencia.

Se hace necesario actualizar la resolución 186 de 2014 de acceso a la información pública, de acuerdo a los ajustes de procedimientos en la Contraloría.



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

PROCESO MEDICION, ANALISIS, MEJORA Y DOCUMENTACION

100-21-707

VERSIÓN : 05

**NTC ISO
9001:2008**

**INFORME DE AUDITORIA AL SISTEMA DE GESTION CALIDAD Y
CONTROL INTERNO**

PÁGINA 49 DE 49



Actualizar el intranet institucional (Buffalo) por parte de Lideres de Procesos y funcionarios, actualizar los aplicativos institucionales Manual de Operaciones, Nomograma, Guía de Auditoria Territorial versión 3.0

ELABORADO POR: VICTOR HUGO FLOREZ SALAZAR AUDITOR LIDER – LEIDY MARTINEZ GAMARRA AUD. PRINCIPAL

APROBADO POR:

**OLIVA OLIVELLA GUARIN.
REPRESENTANTE LEGAL**

AUDITOR LIDER

AUDITOR PRINCIPAL