|  |  |
| --- | --- |
| http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/GrafVinetas/imagen%20definitiva0.png  | **ALCALDÍA MANIZALES** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Auditoría:** | AUDITORIA INTERNA AL MACROPROCESO PLANEACION INTEGRAL DEL MUNICIPIO Y AL PROCESO GESTIÓN PARA EL ORDENAMIENTO Y EL CONTROL FÍSICO DEL TERRITORIO – SECRETARÍA DE PLANEACION  |
| **Fecha Auditoría:** | 20/Junio/2016  |
| **Fecha Informe:** | 18/Julio/2016  |
| **Objetivo:** | Verificar el cumplimiento de los requisitos legales, de la organización y de las normas ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009 Y MECI 1000:2005, que apliquen para los servicios auditados  |
| **Alcance:** | Auditar los procesos en los que interviene la Secretaria de Planeación: 1. Gestión para el Ordenamiento y el Control Físico del Territorio: Servicios 2. Planeación del Desarrollo Local 3. Planeación Organizacional  |
| **Equipo Auditor:** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  **Nombre** | **Cargo** | **Acom.** | **Líder** |
| María Carmenza Bermúdez Salazar | Técnico Operativo | X |   |
| Germán Sánchez Cano | Profesional Especializado |   | X |

 |

|  |
| --- |
| **PERSONAL ENTREVISTADO** |
| **Nombre** | **Cargo** |
| Gustavo Adolfo Vélez Gutiérrez | Secretario de Despacho |
| Diana Patricia Martínez López | Profesional Especializado |
| María Luz Vásquez Jaramillo | Profesional Especializado |
| Juan Alberto Alarcón Montes | Profesional Universitario |
| Luz Dary Vergara Castrillón | Profesional Universitario |
| Juan David Arboleda Ramírez | Profesional Universitario |
| Diana Patricia Osorio Hernández | Profesional Universitario |
| Ana Milena Gutiérrez Ocampo | Profesional Universitario |
| Liliana Gómez Cardona | Técnico Operativo |

|  |
| --- |
| **DOCUMENTACIÓN ANALIZADA** |
| Documentación del sistema de gestión de calidad, la caracterización de los Procesos Gestión para el Ordenamiento y el control físico del territorio, Planeación del Desarrollo Local y Planeación Organizacional; documentación servicios Expedición de certificados de nomenclatura urbana, Planeación del Ordenamiento Territorial (POT), Formulación, Viabilización, Registro y Certificación de proyectos de inversión pública, Vigilancia Físico Urbanística, Planeación Operativa Anual de Inversiones – POAI, Formulación y adopción de los Planes de Acción y Planes de Trabajo para los proyectos de inversión municipal y Licencia de ocupación del espacio público para localización de equipamientos, mapa de riesgos de los procesos, indicadores a través de la plataforma INSOLUCION, resultado de auditoria anteriores, planes de mejoramiento  |  |

|  |
| --- |
| **REPORTE DE NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES** |
| **Proceso** | **# No conformidades** | **# Observaciones** |
| Gestión para el Ordenamiento y el Control Físico del Territorio | Total:41. Ninguno de los servicios auditados evidencio su proceso de planeación, si bien todos parten de las solicitudes del cliente se requiere contar con un ejercicio de Planeación que permite tener claros los tiempos, las actividades y las metas a cumplir. EVIDENCIA: Al indagar acerca de los planes y cronogramas de trabajo, los auditados manifestaron que se basan en las solicitudes de la comunidad y que sobre la demanda van proyectando el trabajo a realizar2. No hay control ni seguimiento al diligenciamiento de los formatos relacionados con las solicitudes del servicio de nomenclatura. EVIDENCIA: Se encontraron formatos de solicitudes de servicio de nomenclatura tramitados en la oficina de ventanilla única, sin fechas y con enmendaduras3. En el proceso Gestión para el Ordenamiento y el control físico del territorio Se evidenciaron unidades de conservación que no cumplen con la ley de archivo. EVIDENCIAS: Se identificaron archivos en los servicios de nomenclatura y vigilancia y control que no cumplen con los tiempos de archivo en la dependencia, no se evidenciaron tablas de retención, archivos por fuera de la central4. En el servicio de vigilancia físico urbanística se encontraron actas sin firma y sin consecutivo, por lo que se requiere mayor control sobre las actas de reunión que se producen. EVIDENCIAS: al solicitar actas de reuniones relacionadas con el servicio, se entregaron entre otras la acta de fecha 17 de junio de 2016, la cual no tenía firma ni consecutivo, se revisó toda la carpeta suministrada de actas y tenían la misma característica | Total: 0 |
| Planeación Organizacional | Total:31. El servicio de Planeación Organizacional no tiene controlado la documentación relacionada con el servicio Plan Operativo Anual de Inversiones Evidencia: en el proceso auditor se solicitó al líder del proceso la entrega del POAI para verificar el cumplimiento del procedimiento y de las normas que lo rigen, a lo que se respondió que la oficina no posee copia del mismo y que no se participó en su elaboración2. No se encontró ninguna medición ni seguimiento a la eficiencia, eficacia y/o impacto de ninguno de los servicios auditados EVIDENCIA: La Secretaria de Planeación Municipal brindo instrucciones a los demás despachos de seguir realizando las mediciones con los indicadores del antiguo plan de desarrollo y subirlos al sistema en unos plazos determinados, al indagar a los responsables de los servicios informaron que los mismos fueron reportados hasta diciembre según las instrucciones recibidas al respecto3. En los Procesos de Planeación Organizacional y Planeación Territorial no hay seguimiento, ni están documentados los planes de mejoramiento fruto de la auditoria anterior. Evidencia: se indago al líder del proceso de POAI y Banco de Programas y Proyectos acerca de las acciones realizadas como resultado de las auditorias anteriores y se informó que no se tuvo conocimiento ni soporte de las acciones adelantadas para subsanar dichos hallazgos. | Total: 21. SITUACION ACTUAL: Existe en el servicio de Planeación Operativa Anual de Inversiones del proceso de Planeación organizacional, el procedimiento de Articulación de instrumentos de planificación y el presupuesto, sin embargo su contenido habla de todos los servicios del proceso, no solo del de Planeación Operativa Anual de Inversiones SITUACION FUTURA: El procedimiento de Articulación de instrumentos de planificación el presupuesto es actualizado, adaptado y aplicado por las Secretarias Responsables de dicha articulación y está orientando la ejecución del proceso de Planeación Organizacional.2. SITUACION ACTUAL: Se tienen sistemas por aparte para la trazabilidad de los servicios de planeación. SITUACION FUTURA: Tener integralidad para ver la trazabilidad de los servicios de planeación organizacional y planeación local. |
| Servicios Administrativos | Total:0 | Total: 11. SITUACION ACTUAL: Existen algunos servicios del proceso de Gestión para el Ordenamiento y el control físico del territorio, que construyeron procedimientos para documentar el paso a paso de las actividades que permiten la prestación del servicio, los cuales aún no se visualizan en la documentación del SGI. SITUACION FUTURA: En la documentación del SGI se muestran las características y/o actividades principales para la prestación del servicio en el Proceso de Gestión para el Ordenamiento y el control físico del territorio. |

|  |
| --- |
| **ASPECTOS FAVORABLES** |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **PLANEAR** | Total:3 |

 |  |
| Buena disposición y adecuada colaboración para la atención de la auditoria por parte de los responsables de los servicios.  |  |
| Se tiene conocimiento claro de las actividades que se adelantan en cada uno de los servicios.  |  |
| Se aplican los procedimientos establecidos en la plataforma, lo que se evidencia en la descripción de las mismas al momento de indagar acerca de las actividades que se ejecutan.  |  |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **HACER** | Total:3 |

 |  |
| Existe desarrollo de actividades por demanda, ya que todos los servicios en su mayoría inician con solicitudes de la comunidad a través del GED  |  |
| Se cuenta con bajos tiempos de respuesta, lo que hace cada vez más ágil los servicios.  |  |
| Se evidencia empoderamiento de los responsables de los servicios lo que se demuestra en el conocimiento de su función  |  |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **VERIFICAR** | Total:3 |

 |  |
| Se cuenta con los soportes que evidencian el cumplimiento de las actividades realizadas por los servicios.  |  |
| Se cuenta con formatos debidamente controlados por el sistema   |  |
| Se cuenta con cuadros de control para verificar el estado actual de los procesos  |  |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **ACTUAR** | Total:2 |

 |  |
| En el proceso de Gestión para el Ordenamiento y el control físico del territorio, se realizaron acciones de mejora producto de auditorías anteriores  |  |
| Se enviaron a la Oficina de Calidad los procedimientos y formatos para estandarizar las servicios de nomenclatura y Licencia de ocupación del espacio público para localización de equipamientos  |  |

|  |
| --- |
| **CONCLUSIONES** |
| 1. Se cuenta con un alto compromiso y disposición de todos los involucrados en los servicios. 2. Hay apropiación y sentido de pertenencia frente al mismo.3. Se resalta las acciones que se están implementado para mejorar los servicios de planeación local y planeación territorial en cuento la creación de una plataforma para integralidad de los servicios |  |