

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-MC-006
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	MEJORAMIENTO CONTINUO	Pág. 1 de 6
	INFORME DE AUDITORIA		Vigente desde:04/08/2014

AUDITORÍA N°:	FECHA:	LUGAR:
009	25/10/2016	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION
PROCESO AUDITADO	GESTION DE ASUNTOS LEGALES Y PUBLICOS –SECRETARIA DE EDUCACION Y CULTURA DEL TOLIMA	
PERSONAS AUDITADAS	GLORIA INES MONTOYA-JOHANA-YOLANDA OROZCO-JOSE EDGAR AREVALO	
EQUIPO AUDITOR	ROSA STELLA ESPITIA MONTOYA. y CAROLINA CALDERON DEVIA	

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar mediante evidencia objetiva, la apropiación del Modelo de Operación por Procesos, implementado en el marco del Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación del Tolima y su articulación con los lineamientos de Calidad, MECI, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, Gobierno en línea y Plan anticorrupción.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

GESTION DE ASUNTOS LEGALES Y PUBLICOS DE LA SECRETARIA DE EDUCACION Y CULTURA DEL TOLIMA

CRITERIOS DE AUDITORIA

Manual del Sistema Integrado de Gestión y sus anexos

Norma NTCGP 1000:2009

Norma ISO 19011:2011

MECI 1000:2014

Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales – Decreto 0645 del 29/05/2015 y modificatorios

Decreto 2641 de 2012 y 0124 de 2016 (Reglamentario Ley 1474 de 2011 - Plan Anticorrupción)

Decreto 2573 de 2014 (Gobierno en Línea)

Decreto 1072 de 2015 (Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo)

HALLAZGOS

Handwritten signature and date:
24/10/2016
T. Henao

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-MC-006
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	MEJORAMIENTO CONTINUO	Pág. 2 de 6
	INFORME DE AUDITORIA		Vigente desde:04/08/2014

Resumen de hallazgos:

Fortalezas: 13

No conformidades: 1

Observaciones: 2

FORTALEZAS

Se evidencio compromiso y participación por parte de los auditados; en cuanto al proceso se pudo establecer la idoneidad y la formación para el desarrollo de sus actividades.

HALLAZGOS			
C	NC	OBS	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
X			Los auditados tienen conocimiento de los servicios que presta la Gobernación del Tolima y definen sus atributos. Se presenta una CONFORMIDAD sobre el Módulo de Planeación y Gestión Requisito MECI y 7.2.1 Manual de Calidad - Árbol del Servicio NTCGP1000:2009.
X			Al revisar el manejo del PHVA, se evidencia un grado alto de apropiación en el desarrollo de las labores que realizan en el proceso auditado, se presenta una CONFORMIDAD sobre Requisito MECI 1000:2014 y la Norma NTCGP 1000:2009.
		X	Al revisar el seguimiento al cumplimiento de los objetivos del proceso, se evidencia la realización de reuniones de área y los auditados presentan las Actas de reuniones del año 2015; sin embargo, cuando se solicitan las Actas de reuniones del año 2016, no las presentan, están proyectadas pero no están impresas. Se presenta una OBSERVACIÓN en el cumplimiento de requisito sobre el numeral 5.5.3 Comunicación Interna de la NTCGP1000:2009 y Eje transversal Comunicación e información Requisito MECI 1000:2014.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-MC-006
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	MEJORAMIENTO CONTINUO	Pág. 3 de 6
	INFORME DE AUDITORIA		Vigente desde:04/08/2014

HALLAZGOS			
C	NC	OBS	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
X			Al preguntar sobre el rol del Comité coordinador del sistema de control Interno y el Equipo MECI, en cumplimiento de la Política de Calidad y el Alcance de los objetivos Institucionales, se evidencia conocimiento del tema, motivo por el cual se presenta una CONFORMIDAD, numeral 5.6 Revisión por la Dirección de la Norma NTCGP1000:2009 y el Modulo de Evaluación y Seguimiento de la Norma MECI 1000:2014.
X			El equipo de trabajo conoce la importancia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se presenta una CONFORMIDAD, a la Norma NTCGP1000:2009 y el Eje Transversal Comunicación e Información de la Norma MECI 1000:2014.
X			El equipo de trabajo tiene claridad sobre el proceso objeto de la auditoria, se presenta una CONFORMIDAD, sobre Requisito MECI Modulo de Planeación y Gestión y la Norma NTCGP1000:2009 numeral 4 Sistema de Gestión de Calidad,4.1 Requisitos Generales.
X			Se evidencia la planeación del proceso, muestran conocimiento claro con cuales proceso tienen que interactuar; se presenta una CONFORMIDAD a la Norma NTCGP1000:2009 numeral 5.4 Planificación de SGC y 7.1 y Requisito MECI Modulo De Planeación y Gestión.
X			Al revisar el manejo de la caracterización del proceso y de la secuencia o etapas del proceso se evidencia un grado alto de apropiación en el desarrollo de las labores que realizan en el proceso auditado, se presenta una CONFORMIDAD sobre Requisito MECI Modulo de Planeación y Gestión y la Norma NTCGP 1000:2009. 7.5 Producción y Prestación del Servicio Caracterización del proceso.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-MC-006
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	MEJORAMIENTO CONTINUO	Pág. 4 de 6
	INFORME DE AUDITORIA		Vigente desde:04/08/2014

HALLAZGOS			
C	NC	OBS	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
	X		Al revisar la gestión de los recursos, en cuanto a espacios de trabajo, equipos y servicios de apoyo (Hardware - software), se evidencia que los auditados cuentan con espacios de ubicación en la oficina demasiado pequeños, no cuentan con espacios para atención al ciudadano, la ubicación de los computadores no es la correcta, las sillas no son las idóneas y no tienen equipos de copiado como escáner y otros elementos de oficina. Se presenta una NO CONFORMIDAD, sobre el numeral 6.3 Infraestructura de la NTCGP1000:2009 y el Módulo de planeación y Gestión de la Norma MECI 1000:2014.
X			Se evidencia apropiación por parte del equipo de trabajo en el manejo de atención al cliente, en la actualidad manejan formato de asistencia donde se evalúa o califica la atención prestada, se presenta una CONFORMIDAD, sobre Requisito MECI Modulo de Planeación y Gestión y la Norma NTCGP1000:2009 numeral 5.2 Enfoque al Cliente.
X			Al revisar el mapa de riesgos actualizado del proceso demuestran conocimiento e identificación de los riesgos que se presentan, consideran necesario la modificación de los mismos, se presenta una CONFORMIDAD sobre la norma MECI 1000:2014 Módulo de Planeación y Gestión - NTCGP 1000:2009 numeral 8.5.3 Acciones preventivas y 5.6.2 información de entrada para la revisión.
X			Al revisar la trazabilidad de los insumos del proceso se verifica la secuencia en el manejo de las audiencias, por medio de una base de datos en Excel con la que realizan control y seguimiento, se presenta una CONFORMIDAD sobre Requisito MECI Modulo de Planeación y Gestión y la Norma NTCGP 1000:2009. Caracterización del proceso.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-MC-006
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	MEJORAMIENTO CONTINUO	Pág. 5 de 6
	INFORME DE AUDITORIA		Vigente desde:04/08/2014

HALLAZGOS			
C	NC	OBS	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
X			Se presenta una CONFORMIDAD sobre el Requisito MECI Modulo de evaluación y seguimiento y el numeral 4.2.3 Control de Documentos de la Norma NTCGP1000:2009, se evidencia el control y revisión de los procedimientos, manuales y normatividad vigente, está pendiente aprobación de modificaciones presentadas.
X			Al revisar la medición de indicadores del proceso, los auditados presentan evidencias del manejo de la información para los mismos. Se presenta una CONFORMIDAD; sobre el Modulo de evaluación y seguimiento, Requisito MECI y el numeral 8.2 Seguimiento y Medición de la Norma NTCGP1000:2009.
X			De acuerdo a la revisión de mejora en el proceso han realizado la implementación de bases de datos, las cuales le permiten realizar el seguimiento al procedimiento, se presenta una CONFORMIDAD, sobre Requisito MECI Modulo de Evaluación y Seguimiento y la Norma NTCGP1000:2009 numeral 8.2 Seguimiento y medición.
		X	En relación con las dificultades en el desarrollo de las actividades misionales del proceso se evidencia planeación, muestran conocimiento claro con cuales procesos tienen que interactuar, sin embargo expresan que en la elaboración de actos administrativos falta articulación, afectando el cumplimiento eficaz de los objetivos, y desconociéndose así la cadena de valor de los procesos que intervienen; se presenta una OBSERVACION, sobre Requisito MECI Modulo de Evaluación y Seguimiento y la Norma NTCGP1000:2009 numeral 8.5 Mejora y 8.5.1 Mejora continua.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Considerando el nivel de complejidad que maneja la oficina de Asuntos legales y públicos, se

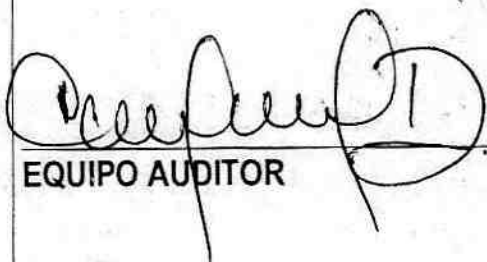
	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-MC-006
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	MEJORAMIENTO CONTINUO	Pág. 6 de 6
	INFORME DE AUDITORIA		Vigente desde:04/08/2014

observa que no se cuenta con una infraestructura apropiada de trabajo, falta de espacios destinados para consulta de casos especiales y una mejor distribución de la infraestructura tecnológica que permita un área de trabajo confortable.

OBSTACULOS ENCONTRADOS

La auditoría se llevó a cabo dentro del horario establecido se inició a las 8:00 a.m y finalizo a las 10:30 a.m ; falto participación más activa de los abogados por compromisos institucionales, se presentó retiro del funcionario debido a cumplimiento de audiencias.

FIRMAS


EQUIPO AUDITOR


RESPONSABLE DEL PROCESO AUDITADO


EQUIPO AUDITOR