

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-MC-006
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	MEJORAMIENTO CONTINUO	Pág. 1 de 5
	INFORME DE AUDITORIA		Vigente desde:04/08/2014

AUDITORÍA N°:	FECHA:	LUGAR:
009	25/10/2016	Despacho de la Oficina de tecnología informática – 8 piso – Secretaria de Educación
PROCESO AUDITADO	GESTIÓN DE LA TECNOLOGIA INFORMATICA – SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA	
PERSONAS AUDITADAS	Alexander Barrero G, Lyda Gisela Garzón A, Claudia Nayibe Franco, Andres Felipe Gonzalez, Geidy Katherine Hernandez C, Sofia Jaramillo, Adriana del Pilar Sanchez, Cesar Augusto Pisco, Cristian Camilo Gómez	
EQUIPO AUDITOR	Yovany Astrid Castilla y Lila María Camelo Romero	
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		
Dirección Administrativa y Financiera – Gestión de la Tecnología Informática		
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		
Resumen de hallazgos:		
Fortalezas: <u> 3 </u> No conformidades: <u> 2 </u> Observaciones: <u> 8 </u>		

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-MC-006
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	MEJORAMIENTO CONTINUO	Pág. 2 de 5
	INFORME DE AUDITORIA		Vigente desde:04/08/2014

FORTALEZAS

- La disponibilidad y el compromiso del Director de Gestión Administrativa y Financiera, del Líder del Proceso y de todos los funcionarios del área de Gestión y Tecnología Informática, incluidos 2 contratistas para realizar la auditoria.
- Facilidad de la logística para llevar a cabo la auditoria.
- Conocimiento de los procesos del área.

HALLAZGOS

C	NC	OBS	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
X			Se declara conformidad con el cumplimiento del ciclo PHVA en el proceso auditado en la dependencia. El área de Gestión de la tecnología e informática con el plan de acción de mantenimiento de equipos, en el cual se registran las solicitudes reportadas por las diferentes dependencias de la Secretaría de Educación, se programa y se asigna el técnico encargado de la dependencia, se realiza el mantenimiento y se lleva un registro de la prestación del servicio.
		X	Se declara una OBSERVACIÓN al numeral 5.5.3 Comunicación Interna de la Norma NTCGP 1000:2009; teniendo en cuenta que los auditados reconocen claramente los canales de comunicación de la entidad e informan que realizan reuniones del área, pero no tienen evidencia de ello, porque no levantan actas de dichas reuniones.
X			Se declara conformidad al numeral 5.6 Revisión por la dirección de la Norma NTCGP 1000:2009: se encuentra que el equipo auditado reconoce el rol de Comité Coordinador de Control Interno y del Equipo MECI-CALIDAD para cumplir la política de calidad y alcanzar los objetivos institucionales.
		X	Se declara una OBSERVACIÓN en el Decreto 1072 de 2015, porque los auditados conocen lo que la Gobernación socializó, pero no la tienen apropiada, desconocen los componentes del mismo.
X			Se declara conformidad al tema de Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano: Los integrantes del proceso auditado reconocen el objetivo del Plan Anticorrupción en cuanto es una herramienta de gestión de la transparencia. Se identificó que el proceso auditado participa en los 3 componentes: Gestión de riesgos de corrupción, rendición de cuentas y mecanismos para la transparencia y acceso a la información. Sin embargo se evidencia que este proceso depende de la Dirección de TIC de la Secretaría de Planeación Departamental y el Area auditada manifiesta que no ha sido posible coordinar las actividades del proceso, debido a la reorganización administrativa que paso de la Secretaría Administrativa a la Secretaria de Planeación y TIC.
X			Se declara conformidad en el Sistema de Gestión Calidad, numeral 4.1 Requisitos Generales de la Norma NTCGP 1000:2009, en cuanto se evidenció el conocimiento que tiene el equipo auditado sobre la dependencia de Gestión de la Tecnología e Informática y pusieron a disposición del equipo auditor las evidencias del proceso.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-MC-006
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	MEJORAMIENTO CONTINUO	Pág. 3 de 5
	INFORME DE AUDITORIA		Vigente desde:04/08/2014

HALLAZGOS			
C	NC	OBS	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
		X	Se declara una OBSERVACIÓN al numeral 5.4 Planificación del SGC de la Norma NTCGP 1000:2009, debido a que el equipo auditado manifiesta que no se evidencia claramente el rol del facilitador, como responsable la Secretaría de Planeación y TIC, señalando además que el proceso se encuentra desarticulado y no ha habido coordinación para realizar la planeación estratégica, por lo tanto no se evidencia al plan estratégico.
X			Se declara una conformidad al numeral 7.1 Planificación del producto y/o servicio de la Norma NTCGP 1000:2009: se pudo evidenciar que el equipo auditado realiza de conformidad a la planeación de prestación del servicio de mantenimiento y soporte técnico de infraestructura tecnológica a la Secretaría de Educación, para lo cual aportaron los registros de solicitudes y prestación del servicio.
		X	Se declara una OBSERVACIÓN al numeral 7.5 Producción y prestación del servicio de la Norma NTCGP 1000:2009 y en la Caracterización del Proceso: En el desarrollo de la auditoría se pudo evidenciar la desarticulación del proceso con respecto a la Administración Central específicamente con el facilitador del proceso (Secretaría de Planeación y Tic). Se recomienda que se documente las competencias de la nueva oficina de las TIC.
		X	Se detecta una OBSERVACIÓN al numeral 6.3 Infraestructura de la Norma NTCGP 1000:2009: El equipo auditado manifiesta inconformidad con la infraestructura, en cuanto a la acústica, debido a los recurrentes actos que se realizan en el parque Murillo Toro, falta de iluminación y ventilación y que las sillas no son ergonómicas apropiada para el trabajo. También se evidencia que no cuentan con recursos económicos para realizar las copias de seguridad de la información con mayor frecuencia.
		X	Se declara una OBSERVACIÓN al numeral 4.2.4 Control de Registros de la Norma NTCGP 1000:2009: Se evidencia que el equipo auditado cuenta con registros de las actividades del proceso, pero no están claramente identificados, ni almacenados, de acuerdo al proceso de gestión documental.
X			Se declara conformidad al numeral 5.6.2 Información de entrada para la revisión de la Norma NTCGP 1000:2009, teniendo en cuenta que tienen identificados los riesgos dentro del mapa de riesgos del proceso y participan en la acción preventiva del protocolo de seguridad de la información.
		X	Se declara una OBSERVACIÓN a la caracterización del Proceso. No se cuenta con la información actualizada, ni publicada en la página web de la Gobernación del Tolima, ni de la Secretaria de Educación. Los auditados manifiestan que realizaron la actualización de la caracterización del proceso interno de Gestión de la tecnología informática en el año 2015.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-MC-006
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	MEJORAMIENTO CONTINUO	Pág. 4 de 5
	INFORME DE AUDITORIA		Vigente desde:04/08/2014

HALLAZGOS			
C	NC	OBS	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
	X		Se declara una NO CONFORMIDAD al numeral 8.2 Seguimiento y Medición de la Norma NTCGP 1000:2009, porque los auditados manifestaron que no han realizado medición a los indicadores en el 2016, tampoco presentaron evidencia de la medición del 2015.
	X		Se declara una NO CONFORMIDAD al numeral 8.5 - 8.5.1 Mejora continua de la Norma NTCGP 1000:2009, porque no se evidencia planes de mejoramiento definidos por auditorías internas, ni seguimiento algún plan para el mejoramiento del proceso.
		X	Se declara una OBSERVACIÓN en el Numeral 8.5 y 8.5.1 Mejora Continua de la Norma NTCGP 1000:2009: Teniendo en cuenta las dificultades que presenta el proceso por la desarticulación del área de Gestión de la tecnología informática adscrita a la Secretaria de Educación y Cultura con la Dirección de TIC de la Secretaría de Planeación y TIC, para la Planeación estratégica del proceso.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

La no conformidad declarada en el numeral 8.2 Seguimiento y Medición, debido a que los auditados no han realizado medición a los indicadores en el 2016 y tampoco presentaron evidencia de la medición del 2015; se recomienda realizar revisión y medición a los indicadores del proceso.

La no conformidad declarada al numeral 8.5 - 8.5.1 Mejora continua, porque no se evidencia planes de mejoramiento definidos por auditorías internas, ni seguimiento a planes para el mejoramiento del proceso; se sugiere realizar plan de mejoramiento y seguimiento a las no conformidades y observaciones de la presente auditoria.

La observación al numeral 5.5.3 Comunicación Interna; teniendo en cuenta que los auditados reconocen claramente los canales de comunicación de la entidad e informan que realizan reuniones del área todos los lunes, pero no tienen evidencia de ello, porque no levantan actas de dichas reuniones; se sugiere levantar actas de todas las reuniones con los respectivos compromisos, para que tengan la evidencia.

La observación en el Decreto 1072 de 2015, porque los auditados conocen lo que la Gobernación socializó, pero no la tienen apropiada, desconocen los componentes del mismo; se recomienda revisar los componentes.

La observación declarada al numeral 5.4 Planificación del SGC, debido a que el equipo auditado manifiesta que no se evidencia claramente el rol del facilitador, como responsable la Secretaría de Planeación y TIC, señalando además que el proceso se encuentra desarticulado y no ha habido coordinación para realizar la planeación estratégica, por lo tanto se recomienda realizar las acciones necesarias para articular con el facilitador del proceso.

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

La observación al numeral 7.5 Producción y prestación del servicio- Caracterización del Proceso: En el desarrollo de la auditoría se pudo evidenciar la desarticulación del proceso con respecto a la Administración Central específicamente con el facilitador del proceso (Secretaría de Planeación y Tic). Se recomienda que se documente las competencias de la nueva oficina de las TIC y se articulen.

La observación al numeral 6.3 Infraestructura: El equipo auditado manifiesta inconformidad con la infraestructura, en cuanto a la acústica, debido a los recurrentes actos que se realizan en el parque Murillo Toro, falta de iluminación y ventilación y que las sillas no son ergonómicas apropiada para el trabajo. También se evidencia que no cuentan con recursos económicos para realizar las copias de seguridad de la información con mayor frecuencia; se recomienda informar y solicitar al área competente.

La observación al numeral 4.2.4 Control de Registros: Se evidencia que el equipo auditado cuenta con registros de las actividades del proceso, pero no están claramente identificados, ni almacenados, de acuerdo al proceso de gestión documental; se sugiere marcar las carpetas indicando la sección, subsección, serie, subserie (si se requiere) y fecha, como mínimo.

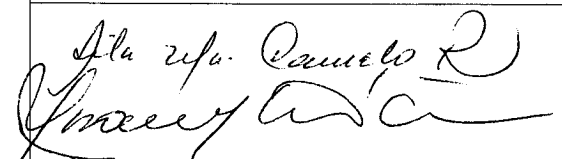
La Observación a la caracterización del Proceso. No se cuenta con la información actualizada, ni publicada en la página web de la Gobernación del Tolima, ni de la Secretaria de Educación. Los auditados manifiestan que realizaron la actualización de la caracterización del proceso interno de Gestión de la tecnología informática en el año 2015; se recomienda solicitar al profesional de Calidad de la oficina de Planeación, gestionar el cargue de la información en la página web.

La observación en el Numeral 8.5 y 8.5.1 Mejora Continua: Teniendo en cuenta las dificultades que presenta el proceso por la no articulación del área de Gestión de la tecnología informática adscrita a la Secretaria de Educación y Cultura con la Dirección de TIC de la Secretaría de Planeación y TIC, para la Planeación estratégica del proceso; para lo cual se sugiere buscar la articulación del proceso con la secretaria correspondiente.

OBSTACULOS ENCONTRADOS

En la realización de la auditoria a la Dirección Administrativa y Financiera – Gestión de la Tecnología Informática, no se presentaron obstáculos.

FIRMAS



EQUIPO AUDITOR



RESPONSABLE DEL PROCESO AUDITADO