

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Auditoría no.</b>		<b>19-18</b>
		<b>Fecha del informe</b>		
		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
		<b>09</b>	<b>07</b>	<b>2018</b>

<b>Informe</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Preliminar</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Final</b>
----------------	--------------------------	-------------------	-------------------------------------	--------------

### 1. INFORMACIÓN GENERAL

<b>Tipo de Informe</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Auditoría</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Seguimiento</b>
<b>Procesos auditado /Evaluado</b>	Seccional Quindío			
<b>Auditor líder</b>	Marcela Pardo Beltrán	<b>Equipo Auditor</b>	Marcela Pardo Beltrán	
<b>Responsable del proceso, dependencia, área o actividad auditada / evaluada</b>	Olga María Correa Florez			

### 2. OBJETIVO

Evaluar la conformidad de los procedimientos, políticas, planes y demás lineamientos institucionales en el Seccional Quindío

### 3. ALCANCE

Actividades del Seccional Quindío realizadas en cumplimiento de los siguientes procesos: Administración y Conservación de Bienes, Gestión de Calidad, Gestión Documental, Atención al Ciudadano, Trámite de Matrículas y Certificados, Procesos Disciplinarios, Divulgación, Inspección y Vigilancia y Manejo de Caja Menor. El periodo verificado comprendió del 1 enero de 2017 al 30 de mayo de 2018.

### 4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

#### 1. Administración de Bienes y Servicios:

Respecto al proceso de Administración de Bienes y Servicios, se verificó los bienes activos por funcionario, a partir del inventario suministrado por el área encargada, en el desarrollo de la actividad se constató que los funcionarios conocen la relación de activos que se encuentran a su cargo, así como adecuada disposición de los bienes asignados. Los resultados de las actividades desarrolladas son partes de las conformidades y recomendaciones.

#### 2. Mantenimientos

Respecto a la solicitud de mantenimientos preventivo no se observó ninguna solicitud por parte del Seccional al área de Bienes y Servicios.

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Auditoría no.</b>		<b>19-18</b>	
		<b>Fecha del informe</b>			
		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>	
		<b>09</b>	<b>07</b>	<b>2018</b>	

### **3. Atención al Ciudadano**

Para el proceso de Atención al Ciudadano, se verificó el registro y atención de las peticiones, quejas y reclamos del Seccional, para lo cual se llevó a cabo la consulta "Reporte General PQRs" en el Sistema Invesflow, para el periodo comprendido entre el 01/01/2017 al 30/05/2018 y contrastó con la "Correspondencia de Entrada" del Sistema InveSicres para el mismo periodo. Los resultados de las pruebas efectuadas son parte de las conformidades.

### **4. Comunicaciones Oficiales**

Se verificó el procedimiento establecido para Comunicaciones Oficiales y se realizó monitoreo a través del sistema InveSicres sobre el registro de las comunicaciones allegadas electrónicamente al Seccional con la consulta de "Correspondencia de Entrada" para el periodo comprendido entre el 01/01/2017 al 30/05/2018 con su respectivo asunto de radicación y se evidenció el correcto registro en el Sistema Invesflow.

### **5. Gestión Documental**

Con relación al control de registros y archivo se verificó las condiciones de almacenamiento de la documentación, así como aspectos asociados a la transferencia documental. El resultado de la verificación es parte de las Conformidades del presente informe.

### **6. Matriculas**

Para el procedimiento de Matrículas y Certificados, se analizó la ejecución de las actividades inherentes al proceso en el Sistema Invesflow, tales como: pendiente de requisitos, revisión de formación y entrega de tarjeta. Por lo tanto, se solicitó a la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento los resultados del indicador No.3 Cumplimiento en el tiempo para el trámite de Matriculas con corte a mayo de 2018, a fin de determinar la trazabilidad de los expedientes relacionados. Los resultados de las actividades desarrolladas hacen partes de las conformidades.

### **7. Divulgación**

Respecto a los procesos de Divulgación e Inspección, Control y Vigilancia, se revisó la ejecución de las operaciones propias al proceso en el Sistema Invesflow, con el fin de determinar el cumplimiento del programa de divulgación aprobado para la vigencia de 2017 y 2018, así como la Publicación del Ejercicio No Autorizado.

### **8. Procesos Ético Profesionales**

Para esta actividad, se verificó el cumplimiento en tiempos de los procesos disciplinarios y el cumplimiento en tiempos de trámite de la queja. El resultado de este análisis es parte de las Conformidades y No conformidades del informe.

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Auditoría no.</b>		<b>19-18</b>	
		<b>Fecha del informe</b>			
		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>	
		<b>09</b>	<b>07</b>	<b>2018</b>	

## 9. Caja Menor

Se efectuó verificación de uso y arqueo de la caja menor del Seccional. El resultado de esta verificación es parte de las Conformidades del informe.

## 5. HALLAZGOS

Para la presente auditoria fueron verificados 20 criterios de los cuales 18 son Conformidades y 2 No Conformidades.

### 5.1 REQUISITOS CON CUMPLIMIENTO – CONFORMIDADES CON OBSERVACION

<b>Criterio</b>	<b>Evidencia</b>
<b>AB-pr-02 Manejo de bienes</b> 5.2.1. Plaqueteo  Todos los activos fijos que ingresan deben tener su registro de inventario (plaqueta) en un lugar visible.	Se verificó los bienes asignados al Seccional Quindío y se observó la correcta plaquetización, asignación y conocimiento de los funcionarios de los bienes asignados.
<b>Criterio</b>	<b>Evidencia</b>
<b>GD-pr-02 Control de registros y archivo</b> 5.2. Responsabilidad de la Gestión Documental Los Secretarios Seccionales, son responsables del archivo, por ende, deben velar por su correcta organización, conservación, custodia y seguimiento, todo ello conforme con los lineamientos y procedimientos establecidos.	Se verificó el estado y disposición del expediente físico del Seccional y se observó la foliación, rotulación de las carpetas y disposición adecuada del archivo.  Adicionalmente, se consultó la gestión de las transferencias solicitadas por el área de archivo y se observó la oportuna gestión de la transferencia 2015.
<b>Criterio</b>	<b>Evidencia</b>



**INFORME DE AUDITORIA**

<b>Auditoría no.</b>		<b>19-18</b>
<b>Fecha del informe</b>		
<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
<b>09</b>	<b>07</b>	<b>2018</b>

<p><b>RP-pr-01 Procedimiento de trámite de matrículas y certificados</b>            5. Condiciones Generales 5.11 y 5.12            6.1. Otorgamiento de Matrícula o Certificado</p> <p>El tiempo para el trámite de Matrículas o Certificados, desde la radicación hasta la disponibilidad de la tarjeta no debe superar los 20 días hábiles promedio. Al respecto, el sistema "Invesflow" debe alimentarse de manera inmediata, en cada una de sus etapas según corresponda para asegurar trazabilidad y precisión en la información.</p> <p>La tarjeta será entrega de manera personal o a un tercero mediante autorización escrita, diligenciado el respectivo formato de entrega de tarjeta. El formado de recibo de la tarjeta y el documento de autorización (en los casos que aplique) deben ser escaneados y adjuntados al expediente de solicitud correspondiente.</p> <p>El plazo máximo establecido para realizar el cargue del documento en el sistema es de tres días hábiles.</p>	<p>En cuanto a la verificación del cumplimiento de tiempo se verificaron aquellas matrículas que superaron el tiempo establecido, según información suministrada por el área de Planeación, control y seguimiento. Se observaron 23 matrículas fuera de término de 641 para el periodo auditorias emitidas por la secretaria seccional, estos vencimientos representan el 3.5% de las matrículas, se revisó las razones de los vencimientos y se observó que obedecen a demoras en el envío de listados de universidad, y por requerimiento de documentación de cambio como fotos o diplomas.</p> <p>Asimismo, se observó el cargue oportuno de tarjetas, para el expediente EXP2018/006701 el seccional de entrega es Risaralda y para el EXP2018/004213 no hay cargue porque la tarjeta aún no se entrega.</p> <p>Para la verificación de pendiente requisitos, se verificó el reporte del sistema Invesflow y se observó expedientes en tiempo, sin embargo el expediente EXP2018/129554 de 25/05/2018 de área iniciadora Nariño pero competencia del Seccional Quindío estaba sin tramite, se socializó esta situación con el Seccional y por parte de Nariño se efectuó la reasignación y se dio inicio al trámite.</p> <p>Para las verificaciones de denegaciones se solicitó al líder del proceso de matrículas, el expediente EXP2017/212783 presenta denegación, de lo cual se observó que una vez efectuada respuesta por los consorcios se efectuó la resolución de denegación y respectiva notificación, así como la denuncia y publicación en el ENA.</p>
<b>Criterio</b>	<b>Evidencia</b>

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	Auditoría no.		19-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		09	07	2018

<p><b>CB-pr-02 Procedimiento de caja menor.</b> 5.1.16. Arqueos Cada vez que se haga un reembolso o un arqueo, sorpresivo se debe hacer el examen del libro de caja menor, registros y soportes y del dinero en efectivo, con el fin de establecer el saldo real a la fecha del procedimiento. Una vez efectuada la diligencia sorpresiva, se debe levantar un acta firmada por las partes que intervinieron en ella.</p>	<p>Se efectuó en el Seccional arqueo de la caja menor, en el cual no se observó ni faltantes ni sobrantes de dinero.</p> <p>Igualmente, se solicitó arqueo de caja menor cuando se efectúa cambios de responsable, sobre lo cual se evidenciaron los documentos correspondientes. Sin embargo, se observó que el formato utilizado no corresponde al formato de arqueo.</p> <p><b>Ver Recomendación.</b></p>
<b>Criterio</b>	<b>Evidencia</b>
<p><b>ICV-pr-01 Inspección, control y vigilancia</b> Actividad 1. Programar y enviar actividades de Inspección Control y Vigilancia. Planear y realizar programa anual de actividades, que incluya el sector educativo, público, privado y gremial a quienes se va a realizar el proceso de inspección, control y vigilancia. Remitir Programa a la Subdirección de Planeación control y seguimiento a más tardar el último día del mes de noviembre.</p> <p>5. Condiciones Generales 5.2 y 5.6 Una vez aprobado el programa de inspección, control y vigilancia, se deberá cargar al sistema discriminando cada una de las actividades allí programadas antes del último día hábil del mes de Enero del año de vigencia del programa.</p> <p><b>ISO 9001:2015</b> 8.1 Planificación y Control Operacional</p>	<p>Respecto a la divulgación se generó el reporte del sistema Invesflow y se contrastó contra el archivo físico del Seccional a partir de lo cual se observó el cumplimiento de las etapas de divulgación y programa establecido.</p> <p>Resultado de la verificación del programa de divulgación los expediente EXP2017/029631 y EXP2017/029796 tuvieron como resultado denuncias, razón por la cual se verificó la publicación en el ENA y se observó para el primer expediente la respectiva publicación y para el segundo el ciudadano efectuó trámite para expedición de tarjeta.</p>
<b>Criterio</b>	<b>Evidencia</b>
<p><b>PD-pr-01 Procesos ético profesionales.</b> Términos generales de la</p>	<p>Para la verificación de los tiempos de ejecución en los procesos disciplinarios se solicitó el reporte a la</p>

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Auditoría no.</b>		<b>19-18</b>
		<b>Fecha del informe</b>		
		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
		<b>09</b>	<b>07</b>	<b>2018</b>

gestión del proceso ético profesional. <b>ISO 9001:2015</b> 8.1 Planificación y Control Operacional	Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento, respecto a lo cual se evidenció cumplimiento en los tiempos por parte del Seccional.
---	---

## 5.2 REQUISITO DE NO CUMPLIMIENTO – NO CONFORMIDADES

Código NC	Descripción de la No Conformidad	
01-1918	<b>Criterio</b>	<b>No Conformidad</b>
	<b>PD-pr-01 Procesos ético profesionales.</b>  <b>ISO 9001:2015</b> 8.1 Planificación y Control Operacional	Incumplimiento en tiempo establecido para efectuar el trámite de las quejas presentadas en el Seccional Quindío.
	<b>Descripción de Criterio</b>	<b>Evidencia</b>
	Términos generales de la gestión del proceso ético profesional  Tabla de tiempos establecidos para el proceso.  Tiempos para tramitar quejas.	Se generó el reporte de quejas y se contrastó con las carpetas físicas del seccional, respecto a lo cual fueron verificadas 10 quejas de las cuales 3 superan los tiempos establecidos de dos (2) meses para efectuar el respectivo trámite.  <b>Ver anexo1. Quejas</b>
02-1918	<b>Criterio</b>	<b>No Conformidad</b>
	<b>AC-pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y reclamos</b>  <b>ISO 9001:2015</b> 8.1 Planificación y Control Operacional	Incumplimiento en la reasignación de las PQRS no competencia del seccional al área de Atención al Ciudadano
	<b>Descripción de Criterio</b>	<b>Evidencia</b>
	<b>Condiciones generales 7.9</b>  Todas las peticiones deben ser centralizadas y atendidas por el grupo de atención al ciudadano. Se	Fueron verificadas las PQRS recepcionadas en el Seccional Quindío de septiembre de 2017 a mayo de 2018 y se observó que 7 PQRS no competencia del

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Auditoría no.</b>		<b>19-18</b>	
		<b>Fecha del informe</b>			
		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>	
		<b>09</b>	<b>07</b>	<b>2018</b>	

	exceptúan los siguientes casos, previa verificación del Profesional Especializado de Atención al Ciudadano, quien realizará la delegación de las mismas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• PQRS delegadas a la Subdirección Jurídica</li> <li>• PQRS competencia del Director General</li> <li>• PQRS competencia de los Seccionales: Constancias de trámite</li> </ul>	Seccional no fueron reasignadas al área competente.
--	--	---

## 6. EVALUACIÓN DEL RIESGO

Riesgo identificado / Posible riesgo	Observación	Responsable del análisis del riesgo
N/A	N/A	N/A

## 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El resultado del ejercicio auditor obtuvo un cumplimiento del 90% frente a los criterios de auditoría evaluados. En este sentido, se realizan las siguientes recomendaciones:

En cuanto a la caja menor se recomienda en los eventos de cambio de responsable utilizar el formato establecido en el procedimiento para realizar dicha actividad.

En cuanto a las peticiones, quejas y reclamos y de acuerdo a la actualización del procedimiento es pertinente reasignar de forma oportuna las PQRS que no son competencia del Seccional, con el fin de no impactar los tiempos en el trámite por parte del área de Atención al Ciudadano.

Por último, se recomienda establecer mecanismos de monitoreo a los tiempos para adelantar las quejas, toda vez que se observó un cumplimiento de tiempos para 2017 y en 2018 se observó debilidad frente al tema.

## 8. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO

Código NC	Estado	Observaciones
N/A	Cerrada	Se observó no conformidad asociada al Incumplimiento en los tiempos de procesos ético profesionales Teniendo en cuenta los resultados de este ejercicio la acción fue efectiva.

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Auditoría no.</b>		<b>19-18</b>
		<b>Fecha del informe</b>		
		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
		<b>09</b>	<b>07</b>	<b>2018</b>

N/A	Cerrada	Se observó incumplimiento asociado a la publicación ENA. Teniendo en cuenta los resultados de este ejercicio la acción fue efectiva.
-----	---------	---

## 9. ANEXOS NO CONFORMIDADES

Anexo1. Quejas

Elaborado por: Viviana Marcela Pardo Beltrán