



INFORME DE AUDITORIA

Auditoría no.

20-18

Fecha del informe

Día

Mes

Año

13

09

2018

Informe

Preliminar

Final

1. INFORMACIÓN GENERAL

Tipo de Informe	<input checked="" type="checkbox"/> Auditoría	<input type="checkbox"/> Seguimiento
Proceso auditado /Evaluado	Seccional Guajira	
Auditor líder	Viviana Marcela Pardo	Equipo Auditor Luisa Fernanda Sánchez Gómez
Responsable del proceso, dependencia, área o actividad auditada /evaluada	Secretario Seccional Guajira	

2. OBJETIVO

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

3. ALCANCE

Verificar cumplimiento de Actividades realizadas en el seccional Guajira en cumplimiento de los procedimientos, instructivos y políticas, correspondientes a la vigencia 2017 y 2018 a la fecha.

4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Para el ejercicio auditor en lo que se refiere a las actividades ejecutadas por parte del Seccional Guajira, se revisó el cumplimiento de los siguientes procesos:

1. Inventario de Bienes:

Respecto a este criterio se descargó del Sistema SEVEN el inventario de bienes asociados a las dos funcionarias del Seccional Guajira: Aura Beatriz Diaz y Rosalba Carola Diaz, a partir de lo cual se revisó y constató el conocimiento de la relación de activos que se encuentran a cargo de las funcionarias e igualmente se revisó la plaquetización y estado de los bienes asignados. Los resultados de la actividad son parte de las Conformidades y Recomendaciones del informe.

2. Mantenimiento de Bienes:

En cuanto a la verificación de mantenimientos se generó el Reporte de Búsqueda avanzada-Libro de consecutivo de comunicaciones (filtros destinatario Diego Briñez, firmante Aura Beatriz Diaz) para el periodo comprendido entre enero de 2017 y julio de 2018. A partir de lo cual se observó el memorando GJA-CI-2017-00044 del 25-05-2017 en el cual se solicita autorización para el mantenimiento de aire acondicionado, en este sentido se emitió respuesta NAL-CI-2017-01640 en la que se autoriza el mantenimiento de este con recursos de la caja menor, posteriormente se revisó el registro del gasto efectuado por este concepto en el sistema SEVEN, el cual se realizó el día 30-05-2018 con el número definitivo 35 y por el valor aprobado y el

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		20-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		13	09	2018

memorando GJA-CI-2017-00061 del 06-09-2017 en el cual se solicita autorización para el arreglo de la UPS regulada de 600 va, no se observó respuesta por parte del área administrativa y asimismo no se evidenció gasto efectuado por este concepto en la caja menor. Los resultados de la actividad son parte de las Conformidades.

3. Peticiones, Quejas y Reclamos:

Para esta actividad se generó el Reporte General de PQRS del Sistema Invesflow para el periodo comprendido entre 01 de enero de 2017 y 31 de julio de 2018 y se revisó los tiempos establecidos para la resolver las peticiones, las tipologías de radicación, la trazabilidad de las solicitudes y la congruencia de las respuestas, así como el envío al área de Atención al Ciudadano acorde con lo establecido en el procedimiento. En consecuencia, el reporte generó un total de veintitrés (23) PQRS asociadas al Seccional Guajira, de las cuales se identificó el cumplimiento de los tiempos establecidos para la resolver las peticiones y la congruencia de las respuestas. Adicionalmente, se revisó las tipologías de radicación, la trazabilidad de las solicitudes, así como el envío al área de Atención al Ciudadano acorde con lo establecido en el procedimiento. Los resultados de las actividades son parte de las Conformidades, No Conformidades y Recomendaciones.

4. Comunicaciones Oficiales:

Para esta actividad se ejecutó la Consulta "AC Reporte por Tipo de Asunto PQRS" del sistema Invesflow para periodo del 01/01/2017 al 31/07/2018, del resultado obtenido se evidenciaron veintitrés (23) registros de entrada asociados a tipo de asunto PQRS para los cuales se contrastó el manejo de los registros en la herramienta Invesflow. Los resultados de las revisiones son parte de las Conformidades y Recomendaciones del informe.

5. Matrículas y Certificados:

Respecto al procedimiento de trámite de Matrículas y Certificados, se analizó la ejecución de las actividades inherentes al proceso en el Sistema Invesflow, tales como: términos, cumplimiento de requisitos, denegaciones, actividades asociadas a pendiente de requisitos 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 Matrículas, con corte de enero de 2017 a junio de 2018, con el fin de determinar la trazabilidad de los expedientes relacionados. En cuanto a esta revisión se generaron las siguientes observaciones:

5.1 Trámites Fuera de Términos: En cuanto a la verificación del cumplimiento de tiempo, se revisaron aquellas matrículas que superaron el tiempo establecido. Se observaron sesenta y una (61) matrículas fuera de término de cuatrocientas cuarenta y cinco (445) para el periodo auditado, estos vencimientos representan el 13.7% de las matrículas, teniendo en cuenta lo anterior se ejecutó revisión de los sesenta y uno (61) expedientes de lo cual se observó:

Auditoría no.		20-18
Fecha del informe		
Día	Mes	Año
13	09	2018

- Seis (6) demoras por parte del Seccional.
- Veintisiete (27) obedecen a la Segunda Instancia.
- Veintiocho (28) demoras corresponden a terceros.

5.2 Cumplimiento de Requisitos: Para esta actividad se verificaron los sesenta y uno (61) registros del reporte, dentro de los cuales se observó que las sesenta y una (61) solicitudes cumplen debidamente los requisitos establecidos para otorgar la Matricula o el Certificado Profesional.

5.3 Denegaciones: Para este criterio se solicitó al Profesional de Gestión del área de Registro mediante correo electrónico, el reporte de las denegaciones para el periodo auditado, a partir del cual se identificó que para el Seccional Guajira no se presentaron denegaciones, dicha información fue confirmada en entrevista con la Secretaria Seccional.

5.4 Pendiente de Requisitos: Respecto a la verificación de los trámites efectuados por el Seccional en esta etapa, se ejecutó el reporte "Listado de Trámites Pendientes" el día 12 de agosto de 2018, a partir de lo cual se identificó un (1) registro y se observó que este se encuentra en tiempo para iniciar tramite, el día 13 de agosto de 2018, se observó la gestión por parte del Seccional.

5.5 Cargue Desprendible de Tarjeta: Respecto a este criterio se ejecutó la consulta "Tarjetas_x_Entregar" del Sistema Invesflow, a partir del cual se identificaron 15 registros, en este sentido, y en la visita a las instalaciones del Seccional Guajira, se procedió a efectuar el respectivo inventario y cruce físico de cada una de las tarjetas, cuyo resultado se describe a continuación:

Tabla No. 1 inventario Tarjetas

Concepto	Cantidad Tarjetas
Tarjetas del Reporte	14 (1 se entregó el 13-08-2018)
Reposiciones	1
Total	15

Fuente: Oficina de Control Interno

Ahora bien, teniendo en cuenta el reporte remitido por la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento y el análisis efectuado a los 61 registros con incumplimiento en los términos, se revisó los tiempos efectuados para el cargue de los desprendibles de entrega de las tarjetas, a partir de lo cual se observó que:

- Uno (01) desprendible fue cargado inoportunamente en el sistema. (EXP2017/268588).
- Sesenta (60) desprendibles se cargaron oportunamente en el sistema.

Los resultados de las revisiones son parte de las Conformidades y Recomendaciones del informe.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		20-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		13	09	2018

6. Gestión Documental:

En cuanto a la verificación del archivo se observó que se efectuó la transferencia programada para el mes de noviembre de 2017 mediante memorando GJA_CI_2017-00070 del 01-11-2017, Asimismo, al recorrer las instalaciones del Seccional se hizo registro fotográfico del estado del archivo a cargo del Seccional y se revisaron las carpetas relacionadas con los procedimientos de Quejas Disciplinarias y Procesos Disciplinarios a partir de lo cual se observó el adecuado archivo, foliación, rotulación, conservación y disposición de los documentos. El resultado de la actividad hace parte de las Conformidades.

7. Divulgación e Inspección, Control y Vigilancia:

Para este criterio, se generó el "Reporte de Divulgación" del sistema Invesflow y se revisó la ejecución de las operaciones propias al proceso asociadas con la apertura de expedientes, trazabilidad, ejecución y cumplimiento de los programas de divulgación aprobados para las vigencias 2017 y 2018, de acuerdo, con lo anterior, se ejecutó el "Reporte de Divulgación" a través del sistema Invesflow y se observó para la vigencia 2017 un total de ochenta (80) actividades, entre las cuales se revisaron veintiséis (26) Charlas y cincuenta y cuatro (54) actividades asociadas a Inspección, Control y Vigilancia y para la vigencia 2018 un total de ochenta (82) actividades, entre las cuales se revisaron treinta y siete (37) Charlas y cuarenta y cinco (45) actividades asociadas a Inspección, Control y Vigilancia. Los resultados son parte de las Conformidades y Recomendaciones del informe.

8. Denuncias:

Con relación a este procedimiento, se tuvo en cuenta los resultados de las actividades de Inspección, Control y Vigilancia efectuadas para la vigencia 2017 acorde con el "Reporte de Divulgación y las denuncias efectuadas en ejercicio de esta actividad, a partir de lo cual se observó la siguiente información:

Tabla No. 2 Denuncias

Expediente	Profesionales Denunciados	Identificación	DENUNCIA ENA	OBSERVACIONES
EXP2017/025851	AUGUSTO RAFAEL VEGA PIÑA	1118803832	N/A	DENUNCIA ANTE PROCURADURIA POR PRESUNTO EJERCICIO ILEGAL DE LA INGENIERIA, NO APLICA VERIFICACIÓN EN ENA TODA VEZ QUE LA DENUCNIA ES PRESUNTIVA
EXP2017/025897	LIMEDES RAFAEL OSPINO JIMENEZ	7570306	N/A	DENUNCIA ANTE PROCURADURIA POR PRESUNTO EJERCICIO ILEGAL DE LA INGENIERIA, NO APLICA VERIFICACIÓN EN ENA TODA VEZ QUE LA DENUCNIA ES PRESUNTIVA
	JAINER AUGUSTO JIMENEZ RAMIREZ	7573256		
	JAVIER JOSE CALDERON RAMOS	84102248		
	ROBERTO LUIS MANJARREZ RINCONES	1119816375		
EXP2017/029178	FAUSTO ANTONIO FONTALVO JIMENEZ	1118819715	SI	DENUNCIA ANTE POLICIA POR PRESUNTO EJERCICIO ILEGAL DE LA INGENIERIA, NO APLICA
	JACINTO FRANCISCO ARGOTE DIAZ	15225671	N/A	

	YULY VIVIANA JAIMES RAMIREZ	1118848984		VERIFICACIÓN EN ENA TODA VEZ QUE LA DENUCNIA ES PRESUNTIVA
	JAIR ENRIQUE PEREZ GUTIERREZ	19603552		
	EDER YIRETH MENDOZA GUZMAN	84091603		
	MAICOL MANUEL ALTAMAR SANCHEZ	1118810953		
	JEFRI JESID MEJIA ALMAZO	1123406403		
	DIEGO ARMANDO FORERO DAZA	1120747903		
	KARINA MARCELA TORRES OÑATE	1119837984		
	YANIRA ROSA MENDOZA CARDOZO	1073823664		
	CESAR EMEL BARROS NIEVES	1118847088		
EXP2017/083801	ELIAS JOSE CASTILLA BRITO	12720676	N/A	DENUNCIA ANTE PROCURADURIA POR PRESUNTO EJERCICIO ILEGAL DE LA INGENIERIA, NO APLICA VERIFICACIÓN EN ENA TODA VEZ QUE LA DENUCNIA ES PRESUNTIVA
	CARLOS JULIO OCHOA SALDARIAGA	70070562	SI	
	EDILBERTO SANTOS MORENO	9307957	N/A	

Fuente: Oficina de Control Interno.

En este sentido, se revisó el respectivo reporte en la página web de la Entidad en el link <http://186.28.253.72:6060/PublicacionesWeb/ENA.html> (Ejercicio no Autorizado) y se identificó la publicación. La revisión hace parte de las Conformidades.

9. Procesos Ético Profesionales:

Para este criterio, se efectuó revisión de los tiempos establecidos para el análisis y tramite de las Queja Ético Profesionales y de los tiempos para la gestión de los Procesos Ético Profesionales. En este sentido, se generó la "Consulta de Quejas Disciplinarias" del sistema Invesflow donde se observó que no se encontraron quejas radicadas en la vigencia 2017 y 2018, por lo cual el registro de los expedientes se extrajo del Informe Disciplinario emitido por la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento, a partir del cual se identificaron un total de seis (06) quejas radicadas en el Seccional Guajira para el periodo auditado. Los resultados son parte de las Conformidades y Recomendaciones del informe.

Para la verificación de los tiempos de ejecución en los procesos disciplinarios se analizó la "Tabla de Control de Procesos Disciplinarios" emitida por la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento con corte a julio de 2018, a partir de lo cual se evidenció que los seis (06) procesos disciplinarios se encuentran en términos, el expediente próximo a vencer es el EXP2016/123015 el 06-03-2019. El resultado de la actividad hace parte de las Conformidades.

10. Caja Menor:

Para el Proceso de Gestión Financiera y Presupuestal se realizó revisión del control de los fondos autorizados para adquirir bienes y servicios y la oportunidad con la que se ingresaron las transacciones al sistema de información y los soportes necesarios para la caja menor en el mes de agosto de 2018, encontrando sumas

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		20-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		13	09	2018

iguales del efectivo recibido y el existente, más los gastos realizados. Adicionalmente, se descargó del sistema de información SEVEN, el reporte de movimientos correspondientes a la vigencia 2018, a partir de lo cual se observaron las siguientes compras adicionales a los gastos normales de funcionamiento del Seccional:

Tabla 3. Compras Caja Menor

Descripción	Valor
2017	
RESMA TAMAÑO CARTA	\$ 10.200
COMPRA DE RESMA DE PAPEL TAMAÑO CARTA	\$ 10.200
FACTURA COMPRA DE CAJAS PARA ENVIOS DE DOCUMENTOS DE ARCHIVOS	\$ 124.888
CUENTA DE COBRO POR CONCEPTO DE ARREGLO DE SANITARIO Y LAVAMANOS	\$ 20.000
TOTAL	\$ 165.288
2018	
FACTURA SERVICIO DE CORRESPONDENCIA	\$ 2.652
FACTURA SERVICIO DE CORRESPONDENCIA	\$ 7.250
TOTAL	\$ 9.902

Fuente: Oficina de Control Interno.

De acuerdo con lo anterior, se observó que las mismas corresponden a gastos urgentes para el normal funcionamiento de las instalaciones del Seccional, excepto los gastos que se evidencian por la compra de resmas de papel y los relacionados a correspondencia, toda vez que, para estos gastos la Entidad cuenta con un contrato de suministros y de correspondencia respectivamente, sin embargo en visita al Seccional se observó que los gastos realizados por el rubro de correspondencia obedecen a notificaciones inmediatas de Procesos en curso.

Se observó que, durante los periodos de vacaciones del responsable principal de la caja menor (Secretaria Seccional), se realizaron los respectivos arqueos de entrega y recibido de esta, así mismo el memorando de delegación al nuevo responsable y el cambio en el sistema de información, Los resultados de análisis, hacen parte de las Conformidades.

5. HALLAZGOS

Para el ejercicio se aplicó un total de veintidós (22) criterios de auditoría, de los cuales se obtuvo que uno (01) no aplica en la calificación final, dieciocho (18) Conformidades y tres (03) No Conformidades desarrolladas a continuación:

5.1 REQUISITOS CON CUMPLIMIENTO – CONFORMIDADES CON OBSERVACION

Criterio	Evidencia
<p>AB-pr-02 Manejo de bienes 6.2 Individualización de activos (plaqueteo)</p> <p>Es un procedimiento exclusivo de almacén y se realiza al recibir el bien o activo. Este procedimiento debe realizarse antes de entregar cualquier bien devolutivo a las áreas o Seccionales responsables. Todos los activos fijos que ingresan deben tener su registro de inventario (plaqueta) en un lugar visible. Es procedente que, a partir de un inventario físico total, paquetear todos los activos, sistematizar el control numérico y así unificar la numeración.</p> <p>NTC- ISO 9001:2015. 7.1.3 Infraestructura</p>	<p>Se verificaron los bienes de inventario asociados al seccional por cada uno de los terceros responsables, observando la adecuada plaquetización de los bienes y buen estado de estos.</p> <p>Ver. Recomendación.</p>
Criterio	Evidencia
<p>AB-pr-02 Manejo de bienes 3.6. Asignación de responsabilidades para el manejo de bienes devolutivos y de consumo</p> <p>3.7. Utilización y manejo de los activos por los usuarios</p> <p>Así mismo, las diferentes áreas y Seccionales deben asumir la responsabilidad directa del manejo y control físico para apoyar los requerimientos de control exigidos por la Entidad en cuanto a movimientos, transferencias, salidas, reingresos y demás situaciones que se puedan presentar.</p> <p>Cada funcionario conocerá la relación de activos que se encuentran a su cargo, la cual debe estar registrada en los diferentes sistemas utilizados por la Entidad para el control y registro de bienes.</p>	<p>Se verificaron los bienes de inventario asociados al Seccional por cada uno de los terceros responsables, y se observó que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los bienes se encuentran plaquetizados según la relación en el inventario de las dos funcionarias. • El teléfono CISCO identificado con placa 150100196, no se encuentra en uso, toda vez que desde el mes de enero de 2018 mediante radicado GJA-CI-2018-00002 se efectuó el envío del Router Cisco 881 de placa 150700029 por daño, se observó que actualmente el Router para el funcionamiento de Internet es de propiedad de la Secretaria Seccional, teniendo en cuenta que a la fecha el Router CISCO no he sido devuelto por el Nacional. • El aire acondicionado con placa 140500030, se encuentra averiado por lo cual se informó al Nacional para la autorización de mantenimiento mediante



INFORME DE AUDITORIA

Auditoría no.

20-18

Fecha del informe

Día

Mes

Año

13

09

2018

	<p>memorando GJA-CI-2018-00048 el 03 de agosto de 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tablero y pendón sin plaquetizar y no relacionados en el inventario <p>Ver. Recomendación.</p>
Criterio	Evidencia
<p>GD-pr-01 Trámite de Comunicaciones Oficiales (10a y 11a actualización)</p> <p>8. Comunicaciones oficiales de salida (enviadas) 8.1. Condiciones Generales. 8.1.15 .Toda comunicación oficial y/o acto administrativo que se emite en el COPNIA, debe relacionar las radicaciones a las cuales que hace referencia para efectos de garantizar la trazabilidad de los procesos. Es obligatorio el uso, por parte de todos los usuarios, del mecanismo implementado en la plataforma Invesflow que permite "relacionar expedientes" para asociar los comunicados y así realizar la trazabilidad al proceso.</p> <p>NTC- ISO 9001:2015. 7.4 Comunicación 8.5.2 Identificación y trazabilidad</p>	<p>En el desarrollo de la auditoria y la visita al Seccional, se observó que no se han efectuado comunicaciones por un mecanismo diferente a Invesflow.</p> <p>Ver Recomendación.</p>
Criterio	Evidencia
<p>RP-pr-01 Procedimiento de trámite de matrículas y certificados (4ta actualización)</p> <p>5. Condiciones Generales 5.15. Denegación de Matrículas y Certificados. Las Resoluciones de Denegación de matrículas o certificados tanto seccionales como nacionales, deben hacerse a través de la plataforma informática para garantizar la trazabilidad de la solicitud inicial, así como todas las actuaciones que se lleven a cabo en el proceso...</p>	<p>En cuanto a la verificación del cumplimiento de tiempo, se revisaron aquellas matrículas que superaron el tiempo establecido. Se observaron sesenta y una (61) matrículas fuera de término de cuatrocientas cuarenta y cinco (445) para el periodo auditado, estos vencimientos representan el 13.7% de las matrículas, teniendo en cuenta lo anterior se ejecutó revisión de los sesenta y uno (61) expedientes de lo cual se observó:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seis (6) demoras por parte del Seccional. • Veintisiete (27) obedecen a la Segunda Instancia.

6.1 Otorgamiento de matrícula o certificado. Actividad 4. Denegación. Realizar Resolución Seccional de Denegación.
 Actividad 5. Notificación de la Resolución Seccional de denegación. Poner en conocimiento del peticionario la decisión proferida en primera instancia, según lo establecido en la Ley 1437 de 2011...

RP-pr-01 Procedimiento de trámite de matrículas y certificados (5ta actualización)

6.4 Denegación Actividad 1. Denegación de primera instancia. Realizar Resolución Seccional de Denegación.
 Actividad 4. Notificación de la Resolución Nacional. Poner en conocimiento del peticionario la decisión proferida en segunda instancia, según lo establecido en la Ley 1437 de 2011 e informar el proceso de devolución del dinero.

NTC- ISO 9001:2015.

8.1. Planificación y Control Operacional

- Veintiocho (28) demoras corresponden a la Universidad, por listado.

Ver. Recomendación

Criterio

Evidencia

RP-pr-01 Procedimiento de trámite de matrículas y certificados (4ta actualización)

6.1 Otorgamiento de Matrícula o Certificado Actividad 12. Entrega de Tarjeta. La tarjeta será entregada de manera personal al titular de la misma o a un tercero mediante autorización escrita, diligenciando el respectivo de entrega de tarjeta... El tiempo máximo de cargue del documento en el sistema es de 03 días hábiles.

RP-pr-01 Procedimiento de trámite de matrículas y certificados (5ta actualización)

6.1 Otorgamiento de Matrícula o

Del análisis efectuado a los sesenta y uno (61) registros con incumplimiento en los términos para la expedición de la tarjeta profesional, se revisó los tiempos efectuados para el cargue de los desprendibles de entrega de los plásticos, a partir de lo cual se observó que:

- Uno (01) desprendible fue cargado inoportunamente en el sistema. (EXP2017/268588).
- Sesenta (60) desprendibles se cargaron oportunamente en el sistema.

Ver. Recomendación

Certificado. Actividad 9. Entrega de Tarjeta... El tiempo máximo de cargue del documento en el sistema es de 20 días hábiles posteriores a la entrega de la tarjeta o la radicación de la comunicación oficial, lo anterior en atención a las novedades administrativas que se puedan presentar (vacaciones, licencias, convenios, entre otros).

NTC- ISO 9001:2015.

8.1. Planificación y Control Operacional

Criterio	Evidencia
<p>ICV-pr-01 Inspección, control y vigilancia (2da actualización)</p>	<p>Programa 2017: Se identificaron un total de ochenta 80 actividades, entre la cuales se revisaron veintiséis (26) Charlas y cincuenta y cuatro (54) actividades asociadas a Inspección, Control y Vigilancia y se observó:</p>
<p>5. Condiciones Generales 5.2 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>	<ul style="list-style-type: none"> • Se da la apertura de los expedientes relacionados con el programa de Divulgación y el cargue de la información en el sistema Invesflow acorde al comunicado NAL-CI-2017-00359, esto teniendo en cuenta que sin bien se abrieron posterior a lo indicado en el procedimiento la aprobación de los programas se realizó el 03 de febrero de 2017. • La información correspondiente a la ejecución de las Charlas de Divulgación se alimenta oportunamente en el sistema, toda vez que el cargue del listado se efectúa en un tiempo máximo de un mes. • De las veintiséis (26) charlas ejecutadas todas cuentan con el respectivo listado de asistencia. • La ejecución del programa de Divulgación y de las actividades de Inspección, Control y Vigilancia, se encuentran culminadas y en fase de archivo en el sistema Invesflow.
<p>ICV-pr-01 Inspección, control y vigilancia (3ra actualización)</p>	<p>Programa 2018: Se identificaron un total de ochenta (82) actividades, entre la cuales se revisaron treinta y siete (37) Charlas y cuarenta y cinco (43) actividades asociadas a Inspección, Control y Vigilancia y se observó:</p>
<p>5. Condiciones Generales 5.2 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 febrero del año de vigencia del programa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento en los tiempos determinados para la apertura de los expedientes relacionados con el
<p>5.6 Se cuenta con un sistema de información (Invesflow) para la trazabilidad y seguimiento del programa de inspección, control y vigilancia, el cual debe ser alimentado de manera oportuna, cada vez que se realice alguna actuación.</p>	
<p>6. Descripción de la actividad. Actividad 3. Ingresar programa en Invesflow. Registrar en el aplicativo Invesflow la totalidad de las</p>	

Auditoría no.		20-18
Fecha del informe		
Día	Mes	Año
13	09	2018

<p>actividades del programa aprobado, a más tardar el último día hábil del mes de Febrero.</p> <p>NTC- ISO 9001:2015 Planificación y Control Operacional</p>	<p>programa de Divulgación y el cargue de la información en el sistema Invesflow acorde con lo descrito en el procedimiento y al comunicado NAL-CI-2018-00456 del 12 de febrero de 2017, toda vez que la totalidad de los expedientes se abrieron antes del último día hábil de mes de febrero.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La información correspondiente a la ejecución de las Charlas de Divulgación se alimenta oportunamente en el sistema, toda vez que ya se ejecutaron dieciséis (16) charlas y las mismas ya se encuentran cargadas en el sistema, se observó dos (2) expedientes (EXP2018/046872 y EXP2018/046882) en fase de archivo sin el listado, sin embargo, este reposa en el expediente físico. • La ejecución del programa de Divulgación y de las actividades de Inspección, Control y Vigilancia, se encuentran a la fecha en un porcentaje de ejecución del 80%, de los cuarenta y cinco (45) expedientes, veintiséis (26) se encuentran en ejecución. Nueve (9) con informe a satisfacción y ocho (8) sin ejecutar que están programados para el segundo semestre de la vigencia 2018, la totalidad de los expedientes se encuentran cargados en el sistema. <p>Ver. Recomendación</p>
Criterio	Evidencia
<p>ICV-pr-01 Inspección, control y vigilancia (2da actualización y 3ra actualización)</p> <p>6. Descripción de la actividad. Actividad 1. Programar y enviar actividades de Inspección Control y Vigilancia.</p> <p>6. Descripción de la actividad. Actividad 1. Programar actividades de Inspección Control y Vigilancia.</p> <p>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</p>	<p>De acuerdo al "Reporte de Divulgación" del Sistema Invesflow, se evidenció que para el proceso de Inspección, Control y Vigilancia se tramitaron 54 expedientes de 2017, dentro de los cuales se observó la respectiva comunicación de los profesionales que no se encuentran matriculados, el respectivo trámite a efectuar o en caso contrario el informe a satisfacción de los que cuentan con el registro profesional o la respectiva denuncia de quienes ejercen sin autorización.</p> <p>Asimismo, se observó la solicitud de listados de profesionales para los 35 expedientes ejecutados durante la vigencia 2018.</p> <p>Ver. Recomendación</p>

control y seguimiento a más tardar el último día del mes de noviembre...	
NTC- ISO 9001:2015. 8.1. Planificación y Control Operacional	
Criterio	Evidencia
<p>PD-pr-01 Procesos ético profesionales (2da y 3ra Actualización) 5. Condiciones Generales. Términos generales de la gestión del proceso ético profesional</p> <p>Términos generales del proceso disciplinario Tabla de tiempos establecidos para el proceso. Actividad: Investigación Preliminar Días Hábiles: 145 Meses: 7,2 Instancia: Primera Actividad: Investigación Formal Días Hábiles: 258 Meses: 12,8 Instancia: Primera</p> <p>NTC- ISO 9001:2015. Planificación y Control Operacional.</p>	<p>Para la verificación de los tiempos de ejecución en los procesos disciplinarios se analizó la "Tabla de Control de Procesos Disciplinarios" emitida por la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento con corte a julio de 2018, a partir de lo cual se evidenció que los seis (06) procesos disciplinarios se encuentran en términos, el expediente próximo a vencer es el EXP2016/123015 el 06-03-2019.</p> <p>Ver. Recomendación</p>

5.2 REQUISITO DE NO CUMPLIMIENTO – NO CONFORMIDADES

Código NC	Descripción de la No Conformidad	
	Criterio	No Conformidad
01-2018	AC-pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y reclamos	Incumplimiento en la reasignación de las PQRS al área de Atención al Ciudadano.
	NTC- ISO 9001:2015	
	Descripción de Criterio	Evidencia
	AC-pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y reclamos 7. Condiciones generales para	De los veinte (20) requerimientos recibidos después del mes de septiembre de 2017, fecha en la cual se generó el lineamiento para la reasignación obligatoria

	<p>resolver los PQRS 7.9 Todas las peticiones deben ser centralizadas y atendidas por el grupo de atención al ciudadano. Se exceptúan los siguientes casos, previa verificación del Profesional Especializado de Atención al Ciudadano, quien realizará la delegación de las mismas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PQRS delegadas a la Subdirección Jurídica, PQRS competencia del Director General, PQRS competencia de los Seccionales: Constancias de trámite <p>NTC- ISO 9001:2015 8.2.1 Comunicación con el cliente.</p>	<p>de las peticiones al área de Atención al Ciudadano, se identificó que una transitó por atención al ciudadano.</p> <p>Ver. Anexo 1. PQRS.</p>
<p align="center">02-2018</p>	<p align="center">Criterio</p>	<p align="center">No Conformidad</p>
	<p>AC-pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y Reclamos</p> <p>NTC- ISO 9001:2015</p>	<p>Radicación de los PQRS con tipología diferente a la establecida.</p>
	<p align="center">Descripción de Criterio</p>	<p align="center">Evidencia</p>
	<p>AC-pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y Reclamos (2da actualización)</p> <p>5. Condiciones generales 5.9 Para el caso de los PQRS recibidos por correo electrónico, será la Unidad de Correspondencia respectiva (Nacional o Seccionales), la encargada de la radicación y distribución de las peticiones allegadas.</p> <p>AC-pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y reclamos (3ra actualización)</p> <p>5. Presentación y radicación de Peticiones 5.5 El derecho de petición se clasifica en:</p> <p>5.5.1 Consulta: Consulta formuladas a la entidad en relación con las materias de su competencia ...</p>	<p>De las veinticuatro (24) PQRS asociadas al Seccional Guajira, se identificó que dieciocho (18) solicitudes no fueron radicadas por la tipología correcta y dos (2) se encontraron sin asunto.</p> <p>Adicionalmente, se ejecutó la Consulta "AC Reporte por Tipo de Asunto PQRS" del sistema Invesflow para periodo del 01/01/2017 al 31/07/2018, del resultado obtenido se evidenciaron 23 registros de entrada asociados a tipo de asunto PQRS para los cuales se contrastó el manejo de los registros en la herramienta Invesflow identificando que el manejo del procedimiento en Invesflow, para cuatro (4) registros no se maneja por el proceso de PQRS, sino de: comunicación oficial (1), divulgación (1) y sin tramite (2), lo cual no permite la trazabilidad del proceso como corresponde.</p> <p>Ver. Anexo 1. PQRS.</p>

	NTC- ISO 9001:2015. 7.2.1 Comunicación con el Cliente.	
	Criterio	No Conformidad
	PD-pr-01 Procesos ético profesionales (2da y 3ra Actualización)	Incumplimiento en tiempo establecido para efectuar el trámite de las quejas.
	NTC- ISO 9001:2015	
	Descripción de Criterio	Evidencia
03-2018	PD-pr-01 Procesos ético profesionales (2da y 3ra Actualización) 5. Condiciones Generales. Términos generales de la gestión del proceso ético profesional. Términos generales del proceso disciplinario 6. Descripción de la Actividad. Actividad 6.2 Análisis de la queja. Actividad: Análisis de Quejas Días Hábiles: 40 - Meses:2 Instancia: Primera NTC- ISO 9001:2015 8.1 Planificación y Control Operacional	De las seis (06) quejas radicadas en el Seccional Guajira para el periodo auditado, (4) fueron analizadas en los tiempos establecidos en el procedimiento y dos (2) fuera de tiempos, correspondientes a los expedientes EXP2017/034467 y EXP2017/076770 por queja interpuesta por parte de un ciudadano. Ver. Anexo 2. Quejas.

6. EVALUACIÓN DEL RIESGO

Riesgo identificado / Posible riesgo	Observación	Responsable del análisis del riesgo
Pérdida o daño de bienes de la Entidad	En el ejercicio auditor se identificó que en el mes de enero de 2018 mediante memorando GJA-CI-2018-00002 se remitió el Router Cisco 881 identificado con placa 150700029 por daño, no obstante, actualmente continúa cargado en el inventario de la funcionaria Aura Beatriz Duran. En consecuencia, se observó el incumplimiento frente al control riguroso sobre el manejo de los bienes, lo cual está contemplado como una de las posibles causas que conllevan a la materialización del riesgo.	Profesional de Gestión Administrativa

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		20-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		13	09	2018

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El resultado del ejercicio auditor obtuvo un cumplimiento del 85.7% frente a los criterios de auditoría evaluados. En este sentido, se realizan las siguientes recomendaciones:

Manejo de Bienes:

Teniendo en cuenta que se observó un tablero y pendón sin plaquetizar y no relacionados en el inventario, se recomienda devolver al Nacional el pendón si no se encuentra en uso, asimismo devolver el tablero o solicitar la inclusión de este en el inventario y la respectiva plaqueta.

Se recomienda al Área de Sistemas solucionar los inconvenientes que presenta el Router Cisco 881 de placa 150700029, toda vez se observó que actualmente el Router para el funcionamiento de Internet es de propiedad de la Secretaria Seccional, teniendo en cuenta que a la fecha este no ha sido devuelto por el Nacional, adicionalmente por esta misma razón el seccional no cuenta con línea telefónica para la atención al ciudadano.

Comunicaciones Oficiales:

En razón a que durante el desarrollo del ejercicio auditor se observó que un expediente se archivó sin la respuesta al usuario pero que la misma se encuentra en el expediente físico, se recomienda realizar una verificación a los documentos cargados en el sistema antes de enviarlos a fase de archivo.

Matrículas y Certificados:

Teniendo en cuenta que en el desarrollo de la auditoria, se observó que en algunos expedientes no se realizó el cargue de la solicitud de los listados a las universidades, se recomienda incluir este documento en el sistema, toda vez que sin este, no se evidencia la gestión del seccional ante el tercero y se dificulta identificar por parte de quien es la demora.

Peticiones, Quejas y Reclamos:

En lo correspondiente a la reasignación de los PQRS al área de Atención al Ciudadano y la clasificación de acuerdo con lo establecido, es necesario fortalecer los lineamientos, conceptos y definiciones del procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos, con el fin de no incurrir en una clasificación inadecuada, que acorde con la tipología genere respuestas en tiempos diferentes a los establecidos normativamente.

Inspección, Control y Vigilancia:

Frente al cargue de información de la realización de los programas de Inspección, Control y Vigilancia se recomienda efectuar la actividad en los tiempos según lo establecido en el procedimiento y por la Subdirección de Planeación, Control y seguimiento, asimismo registrar aquellas actividades que son adicionales al programa aprobado por la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento con la marca "Extraordinario", con el fin de hacer la adecuada clasificación y registrar todas las gestiones correspondientes al proceso.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		20-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		13	09	2018

Procesos Ético Profesionales:

Garantizar y adelantar las acciones necesarias para dar cumplimiento a los tiempos en la gestión y los Procesos Ético Profesionales, toda vez que esto refleja la oportunidad de la gestión de la Entidad y en los resultados del Seccional.

8. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO

Código NC	Estado	Observaciones
26-16	Cerrada	Respecto al "Incumplimiento en cuanto no se incluyen los listados de egresados, en algunos expedientes de solicitud de Matrícula, por lo tanto, no se puede evidenciar las revisiones necesarias para el otorgamiento de Matrículas y Certificados" Acorde con lo descrito en el informe, se observó que esta actividad se lleva acabo de manera adecuada, en el total de los expedientes objeto de verificación se observó el cargue del listado, por tanto, es posible validar la efectividad de la acción.

9. ANEXOS NO CONFORMIDADES

Anexo 1. PQRS.
Anexo 2. Quejas.

Elaborado por: Luisa Fernanda Sánchez Gómez.
Revisado por: Viviana Marcela Pardo.