



FO-M9-P3-01- V04

1.01.1-53.55- 373410

Santiago de Cali, octubre 17 de 2018

Doctor  
CESAR MANCILLA RODRÍGUEZ  
Jefe Oficina de Control Interno  
Presente

**ASUNTO: SOLICITUD CIERRE DEL HALLAZGO Y/O NO CONFORMIDAD DEL INFORME DE AUDITORIA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION-SECRETARÍA GENERAL 2017**

Cordial Saludo,

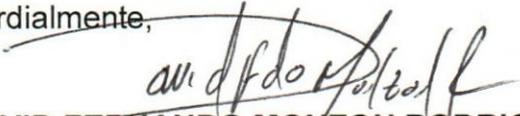
La Secretaría General de la Gobernación del Valle del Cauca, actualmente tiene bajo su responsabilidad velar por el cumplimiento y cierre efectivo de los hallazgos y/o no conformidades generados en procesos de auditorías.

Por lo anterior y según los anexos a esta, se notifica el cumplimiento de las acciones contempladas dentro del plan de mejoramiento, producto del informe de auditoría al Sistema Integrado de Gestión, por lo que se solicita el cierre del hallazgo No. 4 "No se evidencio en la Auditoria la matriz de productos y servicios y matriz de prevención".

Anexos:

1. Plan de Mejoramiento proceso M4-P1 inscrito en Control Interno
2. Evidencia del cumplimiento de la acción correctiva (Matriz de productos y servicios y matriz de prevención)

Cordialmente,

  
**DAVID FERNANDO MONZON RODRIGUEZ**  
Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión  
Secretaría General.

Copia: Coordinación del Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación del Valle del Cauca

## M8-P3, ADMINISTRAR EL PASIVO PENSIONAL

Incluir en las TRD nuevas series y subseries para los registros documentales que aún no cuentan con clasificación en las TRD.

## M9-P1, ADMINISTRAR BIENES Y SERVICIOS GENERALES

Hacer el seguimiento al plan de acción dentro de los terminados establecidos por el comité del SIG.

### 7. HALLAZGOS Y/O NO CONFORMIDADES:

#### 7.1. HALLAZGOS ( )

CONFORMIDADES: ( X )

| NO. | DESCRIPCION DEL HALLAZGO Y/O NO CONFORMIDAD   | PROCESO                   | CRITERIOS DE AUDITORIA   |
|-----|---|---------------------------|--|
| 1   | Se evidenció que el Listado Maestro de Documentos no se encuentra consolidado a la fecha de la auditoría; a pesar de que el proceso evidencia el archivo con los procedimientos impresos y aprobados, no se observó el formato FO-M1-P3-09 LISTADO MAESTRO INTERNOS APROBADOS POR EL COMITÉ COORDINADOR DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN diligenciado y aprobado. | M1-P1                     | Numeral 4.2.3 de la norma técnica de calidad NTCGP 1000:2009.  |
|     | No se evidencia la existencia del Listado Maestro de Documentos Internos y externos del proceso M3-P1 de acuerdo a las directivas de la Gerencia del SIG, incumpliendo el requisito 4.2.3 Control de documentos (Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de versión vigente de los Documentos)./Elemento Modelo de Operación por Procesos.       | M3-P1                     | MECI 1000:2014   |
|     | No se evidencia el listado maestro de documentos internos y externos actualizado.   | M2-P6<br>M11-P1<br>M11-P2 | 4.2.3 control de documentos; asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de versión vigente de los documentos. De la NTCGP 1000:2009. |
|     | No se evidencia en la carpeta listado actualizado documentos del proceso.   | M9-P2                     | NTCGP 1000:2009  |
|     | No se evidencia el listado maestro de   | M2-P2                     | NTCG 1000:2009 – MECI 2014   |

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
|   | <p>documentos y no se identifica de manera clara los documentos en el archivo de gestión del proceso. Incumpliendo el requisito 4.2.3 Control de documentos (Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de versión vigente de los Documentos)./Elemento Modelo de Operación por Procesos.</p> <p>No se evidencia la actualización de los documentos del proceso ni el listado maestro de documentos actualizado. Incumpliendo el requisito 4.2.3 control de documentos.</p> <p>No se evidencia la Socialización del Listado Maestro de Documentos Internos y externos del proceso M2-P1 de acuerdo a las directivas de la Gerencia del SIG, incumpliendo el requisito 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia.</p> | <p>M3-P4</p> <p>M2-P1</p>              | <p>NTCG 1000:2009 – MECI 2014</p> <p>NTCG 1000:2009 – MECI 2014</p>                                   |
| 2 | <p>No se evidencia la matriz de interacción del proceso M3-P1 con los demás procesos del SIG (entre procesos) incumpliendo el requisito 4.1 b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos, de la NTCG 1000:2009.</p> <p>No se evidencia la socialización, aplicación e interiorización de la matriz de interacción del proceso M2-P1, incumpliendo el requisito 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia.</p> <p>No se evidencia la socialización, aplicación e interiorización de la matriz de interacción del proceso M2-P1, incumpliendo el requisito 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia.</p>  | <p>M3-P1</p> <p>M2-P1</p> <p>M2-P2</p> | <p>NTCG 1000:2009 – MECI 2014</p> <p>NTCG 1000:2009 – MECI 2014</p> <p>NTCG 1000:2009 – MECI 2014</p> |
| 3 | <p>No se evidencia las FT (Fichas técnicas de los indicadores del proceso M3-P1 aprobados por el Comité Coordinador del SIG) que demuestre un seguimiento y análisis del proceso en la vigencia 2016 y 2017 de acuerdo a las directivas de la Gerencia del SIG, incumpliendo el requisito 4.1. e) realizar el seguimiento, la</p>  | <p>M3-P1</p>                           | <p>NTCG 1000:2009 – MECI 2014</p>   |

|   |   |        |   |
|---|---|--------|---|
|   | Actualmente no se cuenta con el plan de acción para el año 2017.  | M10-P1 | No se evidencia plan de acción para el año 2017.  |
| 8 | No se tiene un registro explícito de la Medición de la Satisfacción del Cliente al proceso M3-P1, incumpliendo el requisitos 8.2.1 Satisfacción del cliente, el requisito 5.2 enfoque al Cliente/ Eje Transversal de Información y Comunicación Pública.  | M3-P1  | NTCG 1000:2009 – MECI 2014  |
|   | No se tiene un registro explícito de la MSC al proceso M2-P1, incumpliendo el requisitos 8.2.1 Satisfacción del cliente, el requisito 5.2 enfoque al Cliente/ Eje Transversal de Información y Comunicación Pública.  | M2-P1  | NTCG 1000:2009 – MECI 2014  |
|   | No cuentan con elementos que permitan la medición y seguimiento al proceso.   | M10-P1 | Se evidenció el incumplimiento del requisito 8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos, puesto que no tienen el formato para realizar la medición del proceso y el seguimiento al mismo. |
|   | No se tiene un registro explícito de la MSC al proceso M2-P1, incumpliendo el requisitos 8.2.1 Satisfacción del cliente, el requisito 5.2 enfoque al Cliente/ Eje Transversal de Información y Comunicación Pública.  | M2-P2  | NTCG 1000:2009 – MECI 2014  |
| 9 | Se observa hacinamiento en los puestos de trabajo relacionados con el proceso M3-P1. Las salas de reuniones están ocupadas por los contratistas como puestos de trabajo, incumpliendo el requisito 6.3 Infraestructura. Elemento de Planes y Programas-MECI./ Decreto 1072 de 2015 SGSST ( 2.2.4.6.12). Existe un puesto para tres personas. Hay más funcionarios que puestos de trabajo, incumpliendo el requisito 6.4 Ambiente de trabajo/ Elemento del Desarrollo del Talento Humano- MECI/ Elemento de Planes y Programas-MECI/Decreto 1072 de 2015 SGSST (2.2.4.6.12). | M3-P1  | NTCG 1000:2009 – MECI 2014  |

|   |               |   |
|---|---------------|---|
| <p>La Dependencia carece de estudio de Salud Ocupacional en el tema de Ergonomía a los puestos de trabajo y se requiere un sistema de control de temperatura del ambiente de trabajo.</p>   | <p>M12-P1</p> | <p>Se incumple el requisito 6.4 Ambiente de Trabajo de la NTCGP 1000:2009 y los elementos de análisis y valoración del riesgo del MECI.</p> |
| <p>Se observa hacinamiento en los puestos de trabajo relacionados con el proceso M2-P1, la infraestructura es obsoleta, vieja, en mal estado y mal distribuida incumpliendo el requisito 6.3 Infraestructura. Elemento de Planes y Programas-MECI. Decreto 1072 de 2015 SGSST ( 2.2.4.6.12). Existe un puesto de trabajo para dos personas. Hay más funcionarios que puestos de trabajo, El ambiente no es el adecuado. Los entrevistados manifiestan que sufren de alergias, el aseo se presenta una (1) vez por semana, existen vertebrados plagas que transmiten ácaros incumpliendo el requisito 6.4 Ambiente de trabajo/ Elemento del Desarrollo del Talento Humano- MECI/ Elemento de Planes y Programas-MECI/Decreto 1072 de 2015 SGSST ( 2.2.4.6.12).</p> | <p>M2-P1</p>  | <p>NTCG 1000:2009 – MECI 2014</p>   |
| <p>Falta de condiciones ambientales, biomecánicas y psicosociales adecuadas para el espacio de trabajo, generando hacinamiento, evidenciándose una relación 5/10(puestos de trabajo/servidores públicos).</p>   | <p>M3-P1</p>  | <p>6.4 Ambiente de trabajo</p>  |
| <p>Se evidencia espacios de trabajo mal planificados, desequilibrio entre relación puestos de trabajo y espacio de trabajo, generando hacinamiento. Falta de condiciones ambientales, biomecánicas y psicosociales adecuadas para el espacio de trabajo (poca iluminación, cielorrasos dañados, relación 1/50 (Servicio sanitario/servidoras públicas).</p>   | <p>M4-P2</p>  | <p>6.3 Infraestructura, literal a)<br/>6.4 Ambiente de trabajo</p>  |
| <p>No se evidenció una planificación para la provisión y el mantenimiento de la infraestructura que permita cumplir</p>   | <p>M9-P2</p>  | <p>6.3 Infraestructura<br/>6.4 Ambiente de trabajo</p>  |

|    |   |   |   |
|----|---|---|---|
|    | <p>efectivamente con los requisitos del cliente y partes interesadas. Se pudo evidenciar, que actualmente, la dependencia no cuenta con las condiciones laborales y ocupacionales que garanticen que en la operación del proceso se cumpla con los requisitos del cliente y partes interesadas.</p> <p>No se evidenció una planificación para la provisión y el mantenimiento de la infraestructura que permita cumplir efectivamente con los requisitos del cliente y partes interesadas.</p> <p>Se evidencia que en las tres dependencias que son transversales las condiciones de ergonomía e iluminación no son adecuadas para el personal que labora en el I proceso. incumpliendo el requisito 6.4 Ambiente de trabajo/ Elemento del Desarrollo del Talento Humano- MECI/ Elemento de Planes y Programas- MECI/Decreto 1072 de 2015 SGSST (2.2.4.6.12).</p> <p>Falta de condiciones ambientales, laborales y ocupacionales que garanticen la operación del proceso, generando hacinamiento y reducidos espacios de trabajo.</p> | <p>M10-P1</p> <p>M3-P4</p> <p>M9-P3</p> | <p>6.3 Infraestructura</p> <p>NTCG 1000:2009 – MECI 2014</p> <p>6.4 Ambiente de trabajo</p>   |
| 10 | <p>No existe evidencia de la socialización del procedimiento para el tratamiento de NC. No existe registro del tratamiento de PSN. Incumpliendo el requisito 8.3 Control del producto y/o Servicio no conforme de la NTCGP 1000:2009/Elemento de Control de Indicadores de Gestión.</p> <p>No existe evidencia de la socialización del procedimiento para el tratamiento de NC. No existe registro del tratamiento de PSN. Incumpliendo el requisito 8.3 Control del producto y/o Servicio no conforme de la NTCGP 1000:2009/Elemento de Control de Indicadores de Gestión.</p> <p>Durante la visita, no se evidenció el procedimiento para el control de no</p>  | <p>M3-P1</p> <p>M2-P1</p> <p>M9-P2</p>  | <p>NTCG 1000:2009 – MECI 2014</p> <p>NTCG 1000:2009 – MECI 2014</p> <p>Se evidencia el incumplimiento del requisito 8.3 Control de Producto y/o servicio no</p> |

|    |   |   |  |
|----|---|---|--|
|    | <p>conformidades del proceso, productos y servicios aprobados por el SIG.</p> <p>No existe evidencia de la socialización del procedimiento para el tratamiento de NC. No existe registro del tratamiento de PSN. Incumpliendo el requisito 8.3 Control del producto y/o Servicio no conforme de la NTCGP 1000:2009/Elemento de Control de Indicadores de Gestión</p> <p>No existe evidencia de la socialización del procedimiento para el tratamiento de NC. No existe registro del tratamiento de PSN. Incumpliendo el requisito 8.3 Control del producto y/o Servicio no conforme de la NTCGP 1000:2009/Elemento de Control de Indicadores de Gestión</p>   | <p>M2-P2</p> <p>M3-P4</p>                     | <p>conforme, puesto que no se ha diligenciado el formato respectivo, aun no se sabe que documentos van salir.</p> <p>NTCG 1000:2009 – MECI 2014</p> <p>NTCG 1000:2009 – MECI 2014</p>  |
| 11 | <p>Al revisar los documentos estos están actualizados, tienen ajustes a cambios realizados; están listos para ser aprobados por el Comité del SIG. Pero aún no están aprobados. Al revisar las versiones en la carpeta pública de MULALO se encuentra que por ser una Secretaria nueva (Decreto 1138 de 2016) aun no le han sido aprobadas por el Comité del SIG las nuevas versiones.</p> <p>Al revisar los documentos del proceso aunque están actualizados, tienen ajustes a cambios realizados; están listos para ser presentados para aprobación por el Comité del SIG, aún no están aprobados.</p> <p>Al revisar los documentos las carpetas no están actualizadas en cuanto a la no presentación de las actas de los últimos Comité realizados</p> | <p>M6 – P1</p> <p>M8 – P2</p> <p>M12 – P1</p> | <p>Se evidenció el incumplimiento del requisito 4.2.3 c) de la NTCGP 1000:2009 y del elemento 1.2.2 de Modelo de Operación por procesos del MECI.</p> <p>Se incumple el requisito 4.2.3 d) Control de documentos archivos de gestión de la NTCGP 1000:2009 y la aplicación de Tablas de retención documental y MECI.</p> <p>Se evidenció el incumplimiento del requisito Control de documentos 4.2.3 c) de la NTCGP 1000:2009 y del elemento el elemento 1.2.2 de Modelo de Operación por procesos del MECI.</p> <p>Se evidenció el incumplimiento del requisito 4.1.e) de la NTCGP 1000:2009 y el elemento de Mapa de Operación por procesos del MECI</p> |
| 12 | <p>Se evidencia al revisar las carpetas que existe doble foliación, circulares sin numeración, archivo no está adaptado a la Ley General de Archivo (Ley 594 de 2000). No hay organización del Archivo de Gestión donde se custodian los documentos.</p>  | <p>M12 – P1</p>                               | <p>Se incumple el requisito 4.2.3 Control de documentos archivos de gestión de la NTCGP 1000:2009 y la aplicación de Tablas de retención documental y MECI.</p>  |

|    |  |       |                                 |
|----|--|-------|---------------------------------|
|    | <p>No se evidencia una Carpeta rotulada y foliada con el nombre del proceso M2-P1 V04. 2. No se encuentra en el Archivo de Gestión Organizacional. 3. La información de maneja en un computador en medio electrónico. Igual en MULALO/SIG, 34incumpliendo el requisito 4.2.3. Control de documentos de la NTCGP 1000:2009.</p> | M2-P1 | NTCG 1000:2009 – MECI 2014      |
|    | <p>No se evidencia la aplicación de las Tablas de Retención Documental. Incumpliendo el requisito 4.2.3. Control de documentos.</p>  | M2-P2 | NTCG 1000:2009 – MECI 2014      |
|    | <p>Se evidencia debilidad en la aplicación de las Tablas de Retención Documental de la Secretaria de Equidad de Género. Incumpliendo el requisito 4.2.3 control de documentos.</p>   | M3-P4 | NTCG 1000:2009 – MECI 2014      |
|    | <p>No se utilizan las tablas de retención documental como mecanismo articulado al control de documentos.</p>   | M8-P1 | NTCG 1000:2009 – MECI 2014      |
|    | <p>No se evidencia el cumplimiento de la aplicación de las TRD en el proceso archivístico.</p>   | M9-P1 | NTCG 1000:2009 – MECI 2014      |
| 13 | <p>En el PR-M12-P1-04 V04 no se evidencia un formato estándar para los términos de referencia. En el PR-M2-P1-02 V05 existen formatos para la publicación de estadísticas agropecuarias sin estar codificados en el SGC incumpliendo el numeral 4.2.4 Control de los registros</p>   | M2-P1 | NTCG 1000:2009 – MECI 2014      |
| 14 | <p>No se cuenta con un Sistema de Información, que permita la operación del proceso, imposibilitando la conformidad de la gestión documental</p>   | M3-P1 | 6.3 Infraestructura, literal b) |
| 15 | <p>No se ha realizado la socialización y divulgación a los funcionarios integrantes del proceso de la oficina de gestión documental de los ajustes y cambios a los documentos del proceso.</p>   | M9-P3 | 4.1 Registros, Socialización    |
| 16 | <p>No se evidencia que la caracterización y procedimientos y no se refleja el control de cambios en los documentos del proceso. Incumpliendo los requisitos.2.3 Control de documentos; Asegurarse de que se</p>  | M2-P2 | NTCG 1000:2009 – MECI 2014      |

|    |  |       |  |
|----|--|-------|--|
|    | identifican los cambios y el estado de versión vigente de los Documentos. Elemento Modelo de Operación por Procesos.   |       |  |
| 17 | No se evidencia el registro de inducción y al personal que ingresa al proceso. Incumpliendo el requisito 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia .Elemento de Control Desarrollo del Talento Humano-MECI | M2-P2 | NTCG 1000:2009 – MECI 2014                   |
| 18 | No se evidencia registros de procedimientos están en construcción. Incumpliendo el requisito 4.1. Requisitos generales 4.2.1. Generalidades 4.2.4 Control de los registros   | M2-P2 | NTCG 1000:2009 – MECI 2014                   |
| 19 | No se cuenta con espacio óptimo para el archivo de gestión poniendo en riesgo los documentos del proceso y existen debilidades en el control de documentos. Incumpliendo el requisito 4.2.3 control de documentos. | M3-P4 | NTCG 1000:2009 – MECI 2014                   |
| 20 | No se evidencia el seguimiento y cumplimiento de las no conformidad es y del plan de mejoramiento.   | M8-P1 | Acciones de mejora sin cumplir               |
| 21 | No se evidencia el cumplimiento de las acciones de mejora resultantes de la auditoria realizadas en las vigencias 2015 y 2016.   | M9-P1 | Acciones de mejoramiento                     |
| 22 | Se realizó el procedimiento en un formato no aprobado por el SIG.  | M9-P1 | Control de producto y/o servicio no conforme |



GOBERNACIÓN  
VALLE DEL CAUCA

## PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

Código: FO-M1-P3-20

Versión:01

Fecha de Aprobación: 29/12/2016

Página: 1 de 1

|                             |  |   |  |  |  |             |  |                    |  |
|-----------------------------|--|---|--|--|--|-------------|--|--------------------|--|
| CODIGO Y NOMBRE DEL PROCESO |  | M4-P1 ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO |  |  |  | DEPENDENCIA |  | SECRETARÍA GENERAL |  |
|-----------------------------|--|---|--|--|--|-------------|--|--------------------|--|

|        |   |   |    |   |  |    |  |
|--------|---|---|----|---|--|----|--|
| FUENTE | 1 | Quejas y/o reclamos de los usuarios/clientes    | 7  |   | Resultados de la Revisión por la Dirección                               | 13 | Resultados de Autoevaluación                           |
|        | 2 | Informes de Auditoría Interna de Calidad        | 8  | X | Resultados de Análisis de Datos  | 14 | Gestión del Riesgo                                     |
|        | 3 | Informes de Auditoría Interna de Gestión        | 9  |   | (Número de formatos diligenciados / Número de formatos solicitados) *100 | 15 | Revisión de las Necesidades y Expectativas del Cliente |
|        | 4 | Análisis de Productos y/o servicios no conforme | 10 |   | Resultados de auditorías internas de calidad                             |    |  |
|        | 5 | Resultados de auditorías de control interno     | 11 |   | Resultados de los indicadores de gestión de los procesos                 |    |  |
|        | 6 | Informes de Auditoría de Tercera Parte          | 12 |   | Mediciones de Procesos, Productos o Servicios                            | 16 | Otra...  |

| 1. No. | 2. FUENTES DE DETECCIÓN | 3. FECHA DEL HALLAZGO/NO CONFORMIDAD/OPORTUNIDAD DE MEJORA | 4. DESCRIPCION E IDENTIFICACION DEL HALLAZGO/NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL, OBSERVACIONES, ACCIÓN DE MEJORA O CUALQUIER SITUACIÓN OBJETO DE ANÁLISIS | 5. DESCRIPCION DE LA CAUSA DE LA SITUACION /HALLAZGO/NO CONFORMIDAD  | 6. DESCRIPCION DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO (Qué voy a hacer?)  | 7. TIPO DE ACCIÓN<br>AC: Acción Correctiva<br>AP: Acción Preventiva | 8. DESCRIPCION DE LA META |                      | 9. INDICADOR DE LA META  |                                | 10. RESPONSABLE DE LA |                   | 11. PLAZO DE EJECUCION DE LA META (DD/MMM/AAAA) |                          |  | 13. OBSERVACIONES |
|--------|-------------------------|--|--|--|---|---|---------------------------|----------------------|--|--------------------------------|-----------------------|-------------------|---|--------------------------|--|-------------------|
|        |                         |  |  |  |   |   | 8.1 Cantidad              | 8.2 Unidad de Medida | 9.1 FORMULA  | 10.1 Nombre                    | 10.2 Cargo            | 11.1 FECHA INICIO | 11.2 FECHA DE CIERRE                            | 11.3 TIEMPO DE EJECUCIÓN |  |                   |
| 1      | 5                       | 11-dic-17  | No se evidenció en la Auditoría la matriz de productos y servicios y matriz de prevención.   | No se evidencia el diligenciamiento del formato FO-M1-P3-22 V01, Matriz de identificación de productos y servicios del proceso y el formato FO-M1-P3-37 V01, Matriz preventiva de tratamiento de productos y servicios no conformes. | Diligenciar los formatos FO-M1-P3-22 V01, Matriz de identificación de productos y servicios del proceso y el formato FO-M1-P3-37 V01, Matriz preventiva de tratamiento de productos y servicios no conformes, de acuerdo con los productos definidos en la caracterización del proceso M4-P1. | A.C   | 2                         | Cantidad             | (Número de formatos diligenciados / Número de formatos solicitados) *100 | Maria Leonor Cabal Sanclemente | Secretaria General    | 2/01/2018         | 1/06/2018                                       | 6 meses                  |  |                   |

|  |   |                       |  |
|--|---|-----------------------|--|
| Responsable del Seguimiento                  |   | Lider Nivel Directivo |  |
| Nombre: Jorge Andrés Mañosca López           | Nombre: Ana María Sterling Bastidas               |                       |  |
| Cargo: Profesional Universitario Contralista | Cargo: Subdirectora Técnica de Apoyo a la Gestión |                       |  |
| Firma:                                       | Firma:  |                       |  |



Departamento del Valle del Cauca

Gobernación

**SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS**

Código: FO-M1-P3-26

Version: 01

Fecha de Aprobación: 15/08/2018

Página: 1 de 1

**CODIGO Y NOMBRE DEL PROCESO**

0

| 1 No. | 2 FECHA DEL HALLAZGO/NO CONFORMIDAD/PO MEJORA | 3 DESCRIPCION E IDENTIFICACION DEL HALLAZGO/NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL, OBSERVACIONES, ACCION DE MEJORA O CUALQUIER SITUACION OBJETO DE ANALISIS | 4 DESCRIPCION DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO  | 5 DESCRIPCION DE LA META |          | 6 RESULTADO DEL INDICADOR DE LA META (Cantidades) | 7.1 AVANCE FISICO DE LA EJECUCION DE LA META | 11.1 Nombre del Responsable    | 11.2 Cargo         | 7.2 CUMPLIMIENTO DE EFICACIA: (No cumple: 0, Cumple Parcialmente: 1, Cumple: 2) | 7.3 ESTADO DE LA ACCION (ABIERTA- CERRADA) | 7.4 FECHA DE SEGUIMIENTO | 7.5 OBSERVACIONES |
|-------|---|---|---|--------------------------|----------|---|--|--------------------------------|--------------------|---|--|--------------------------|-------------------|
|       |   |   |   | Unidad de medida         | Cantidad |   |  |                                |                    |   |  |                          |                   |
| 1     | 11/12/2017                                    | No se evidenció en la Auditoría la matriz de productos y servicios y matriz de prevención.  | No se evidencia el diligenciamiento del formato FO-M1-P3-22 V01, Matriz de identificación de productos y servicios del formato FO-M1-P3-37 V01, Matriz de prevención de productos y servicios no conformes. | Cantidad                 | 2        | 2   | 100%   | Maria Leonor Cabal Sanclemente | Secretaria General | Cumple=4  | Cerrada                                    |                          |                   |

**ELABORACION**

Nombre: Jorge Andres Matosca Lopez

Cargo: Profesional Universitario-contratista

Firma:

Nombre: David Fernando Monzon Rodriguez

Cargo: Subdirector Tecnico de Apoyo a la Gestion

Firma:

Fecha: 17/10/2018

Fecha: 10/10/2018

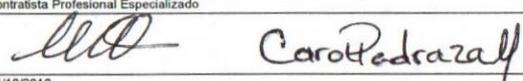
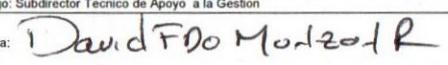
17/10/2018

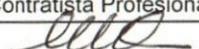
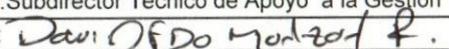
Fecha de Socialización:

Fecha entrega a la Coordinación del MIPG: 17/10/2018

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL PROCESO**

| 1. Dependencia     | 2. Proceso | 3. Producto/servicio  | 4. Descripción del producto/servicio  | 5. Usuario del producto/servicio          |         |         |         |          | 6. Requisitos del producto/servicio   | 7. Precio del producto/servicio y forma de pago | 8. Lugar en el que se entrega el producto/servicio | 9. Fechas y horario para la entrega del producto/servicio | 10. Datos de contacto   | 11. Se encuentra documentado el proceso en el SIG |    |                             | OBSERVACIONES   |
|--------------------|------------|---|---|---|---------|---------|---------|----------|---|---|--|---|---|---|----|-----------------------------|-----------------|
|                    |            |   |   | Nombre                                    | Interno | Externo | Natural | Jurídico |   |   |  |   |   | SI  | NO | ¿Dónde?                     |                 |
| Secretaría General | M4-P1      | Política de Servicio al Ciudadano                               | Documento sobre los lineamientos de atención al ciudadano   | Todos los sectores y comunidad en general | X       | X       | X       | X        | CONPES 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano"  | N.A   | Secretaría General                                 | N/A   | David Fernando Monzon Rodriguez<br>dfmonzon@valledelcauca.gov.co. |   | X  |                             | En construcción |
| Secretaría General | M4-P1      | Protocolo de Servicio al Ciudadano                              | Documento para estandarizar la prestación del servicio al ciudadano con calidad   | Todos los procesos                        | X       |         | X       |          | Ley 1437 de 2011  | N.A   | Secretaría General                                 | N/A   | David Fernando Monzon Rodriguez<br>dfmonzon@valledelcauca.gov.co. |   | X  | archivo de Gestion          | En construcción |
| Secretaría General | M4-P1      | Ejercicios de Participación Ciudadana                           | Reuniones con la ciudadanía en los 42 municipios del Valle del Cauca (Conversatorios Ciudadanos)  | Todos los procesos                        | X       | X       | X       | X        | Ley 1757 de 2015.<br>CONPES 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano"   | N.A   | Secretaría General                                 | N/A   | David Fernando Monzon Rodriguez<br>dfmonzon@valledelcauca.gov.co. |   | X  |                             |                 |
| Secretaría General | M4-P1      | Caracterización de Ciudadanos                                   | Documento para identificar las necesidades y características de los ciudadanos para lograr acciones hacia una mayor satisfacción de la calidad del servicio | Todos los procesos                        | X       |         | X       | X        | CONPES 3649 de 2010 "Política Nacional de Servicio del Ciudadano".<br>Ley 872 del 2003.<br>Guía de Caracterización de Ciudadanos, usuarios y grupos de interés. | N.A   | Secretaría General                                 | N/A   | David Fernando Monzon Rodriguez<br>dfmonzon@valledelcauca.gov.co. |   | X  | Archivo Gestión             | En construcción |
| Secretaría General | M4-P1      | Informe Consolidado de PQRS (registro, respuesta y seguimiento) | Documento de las peticiones, quejas y reclamos recibidas en los aplicativos QAP y SADE  | Todos los procesos                        | X       | X       | X       | X        | Ley 1712 de 2014  | N.A   | Secretaría General                                 | N/A   | David Fernando Monzon Rodriguez<br>dfmonzon@valledelcauca.gov.co. | X   |    | Mulaló/SIG. Archivo Gestión |                 |
| Secretaría General | M4-P1      | Informe de Medición de la Satisfacción del Cliente y/o Usuario  | Documento de Satisfacción del Usuario y grupos de interés   | Todos los procesos                        | X       | X       | X       | X        | NTC ISO 9001:2015<br>Ley 1712 de 2014   | N.A   | Secretaría General                                 | N/A   | David Fernando Monzon Rodriguez<br>dfmonzon@valledelcauca.gov.co. | X   |    | Archivo Gestion             |                 |
| Secretaría General | M4-P1      | Inventario de servicios   | Documento de racionalización de trámites y opas   | Todos los procesos                        | X       |         | X       | X        | Decreto Ley 019 de 2012, Ley 1099 de 2017, Guía Metodológica de la Función Pública 2017   | N.A   | Secretaría General                                 | N.A   | David Fernando Monzon Rodriguez<br>dfmonzon@valledelcauca.gov.co. | X   |    | Mulaló/SIG. Archivo Gestión |                 |

|  |       |                                     |  |                    |   |   |   |   |  |  |   |   |   |   |                    |   |
|--|-------|-------------------------------------|--|--------------------|---|---|---|---|--|--|---|---|---|---|--------------------|---|
| Secretaría General   | M4-P1 | Guía de lenguaje claro              | Documento para tener una comunicación asertiva con el ciudadano  | Todos los procesos | X | X | X | X | Guía de lenguaje claro para servidores públicos.<br>CONPES 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano" | N.A  | Secretaría General  | N.A   | David Fernando Monzon Rodriguez<br>dfmonzon@valledelcauca.gov.co.               | X | Archivo Gestion    |   |
| Secretaría General   | M4-P1 | Portafolio de servicio al ciudadano | Documento sobre los tramites y servicios de la admon central   | Todos los procesos | X | X | X | X | Ley 1712 de 2012.<br>MIPG  | N.A  | Secretaría General  | N/A   | David Fernando Monzon Rodriguez<br>dfmonzon@valledelcauca.gov.co.               |   |                    | Se encuentra en proceso de ajuste acorde a lineamientos de la Función Pública |
| Secretaría General   | M4-P1 | Plan anticorrupción                 | Documento que compila por componentes actividades estrategicas de gestion de cara al ciudadano y mitigan riesgos de corrupcion | Todos los procesos | X | X | X | X | Art. 73 del estatuto anticorrupción  | N.A  | Página web botón de transparencia, sitio web de cada dependencia. | El 31 de enero de cada año  | Calle 8 antigua beneficiencia oficina para la transparencia tel,8900888 ext,130 | X | MULALO, PÁGINA WEB |   |
| Secretaría General   | M4-P1 | Código de integridad                | Documento donde se definen los valores institucionales   | Todos los procesos | X | X | X | X | Cecreto 1499 del 11 de septiembre de 2017 y decreto 1-3-0803 del 29 de junio de 2018   | N.A  | Página web botón de transparencia, sitio web de cada dependencia. | Cada vez que se establece por alguna normativa que debe actualizarse y/o reformarse | calle 8 antigua beneficiencia oficina para la transparencia tel,8900888 ext,130 | X | MULALO, PÁGINA WEB |   |
| <b>Elaboró</b>   |       |                                     |  |                    |   |   |   |   |  | <b>Revisó</b>  |   |   | <b>Fecha de Actualización:</b>  |   |                    |   |
| Nombre:<br>Maria del Carmen Ogliastrì Maffa<br>Caroll Pedraza Martínez<br>Cargo: Contratista Profesional Especializado |       |                                     |  |                    |   |   |   |   |  | Nombre: David Fernando Monzon Rodriguez<br>Cargo: Subdirector Tecnico de Apoyo a la Gestion  |   |   | 04/10/2018  |   |                    |   |
| Firma:                              |       |                                     |  |                    |   |   |   |   |  | Firma:  |   |   | Acta No. 6. 10/10/2018  |   |                    |   |
| Fecha: 04/10/2018  |       |                                     |  |                    |   |   |   |   |  | Fecha: 08/10/2018  |   |   | Fecha entrega a la Coordinación del MIPG: 17 /10/2018                           |   |                    |   |

| Departamento del Valle del Cauca<br><br>Gobernación |                                  | <b>MATRIZ PREVENTIVA DE TRATAMIENTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS NO CONFORMES (Definir los mecanismos para detectar el producto y/o servicio no conforme)</b> |   |   |  | Código: FO-M1-P3-28 V01<br>Versión: 01<br>Fecha de aprobación: 15/08/2018<br>Página 1 de 1 |
|--|----------------------------------|---|---|---|--|--|
| 1. Código del Proceso/subproceso   | 2. Nombre del Proceso/Subproceso | 3. Nombre del Producto/servicio   | 4. Descripción del producto/servicio (Características- Requisitos)  | 5. Descripción de la No Conformidad (Posibles)  | 6. Tratamiento dado al Servicio o producto no conforme   | 7. Responsable - Cargos  |
| Secretaría General   | M4-P1                            | Política de Servicio al Ciudadano   | Documento sobre los lineamientos de atención al ciudadano   | 1. Desconocer la política de atención al ciudadano y no tener control del PNSC  | 1. Verificar si la entidad cumple con la política y objetivos planteados y revisarla una vez al año            | David Fernando Monzon Rodriguez<br>Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión               |
| Secretaría General   | M4-P1                            | Protocolo de Servicio al Ciudadano  | Documento para estandarizar la prestación del servicio al ciudadano con calidad   | 1. Recibir una insatisfacción del cliente, a través de una petición, queja o reclamo  | 1. Responder la PQR en los tiempos establecidos por la ley   | David Fernando Monzon Rodriguez<br>Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión               |
| Secretaría General   | M4-P1                            | Ejercicios de Participación Ciudadana   | Reuniones con la ciudadanía en los 42 municipios del Valle del Cauca (Conversatorios Ciudadanos)  | 1. No comunicar las actividades a nivel interno y externo del proceso   | 1. Verificar seguimiento a la matriz de compromisos  | David Fernando Monzon Rodriguez<br>Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión               |
| Secretaría General   | M4-P1                            | Caracterización de Ciudadanos   | Documento para identificar las necesidades y características de los ciudadanos para lograr acciones hacia una mayor satisfacción de la calidad del servicio | 1. No capturar la información de las variables establecidas.<br>2. No capturar la información de toda la población objetivo | 1. Diseño e implementación de encuestas de caracterización con información más objetiva.<br>2. Personal idóneo | David Fernando Monzon Rodriguez<br>Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión               |
| Secretaría General   | M4-P1                            | Informe Consolidado de PQRSD (registro, respuesta y seguimiento)  | Documento de las peticiones, quejas y reclamos recibidos en los aplicativos QAP y SADE  | 1. No identificar acciones de mejora  | 1. Seguimiento y cumplimiento a las acciones contempladas en el plan de mejoramiento                           | David Fernando Monzon Rodriguez<br>Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión               |
| Secretaría General   | M4-P1                            | Informe de Medición de la Satisfacción del Cliente y/o Usuario  | Documento de Satisfacción del Usuario y grupos de interés   | 1. No identificar acciones de mejora  | 1. Seguimiento y cumplimiento a las acciones contempladas en el plan de mejoramiento                           | David Fernando Monzon Rodriguez<br>Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión               |
| Secretaría General   | M4-P1                            | Guía de lenguaje claro  | Documento para tener una comunicación asertiva con el ciudadano   | 1. No cumplir con los criterios establecidos en la guía de lenguaje claro a la hora de interactuar con el ciudadano         | 1. Capacitación a los servidores públicos en lenguaje claro  | David Fernando Monzon Rodriguez<br>Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión               |
| Secretaría General   | M4-P1                            | Portafolio de servicio al ciudadano   | Documento sobre los trámites y servicios de la admon central  | 1. No tener actualizado la información de los trámites y opas al día.   | 1. Tener la información al día en la página web, mulaló (formatos hoja de vida, inventario de trámites y opas) | David Fernando Monzon Rodriguez<br>Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión               |
| <b>Elaboró</b>   |                                  |   | <b>Revisó</b>   |   |  | <b>Fecha de Actualización:</b>   |
| Nombre: Maria del Carmen Ogliastri Mafla   |                                  |   | Nombre: David Fernando Monzon Rodriguez   |   |  | 04/10/2018   |
| Cargo: Contratista Profesional Especializado   |                                  |   | Cargo: Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión  |   |  | <b>Fecha de Socialización:</b>   |
| Firma:    |                                  |   | Firma:   |   |  | Acta No. 6. 10/10/2018   |
| Fecha: 04/10/2018  |                                  |   | Fecha: 04/10/2018   |   |  | Fecha entrega a la Coordinación del MIPG: 17/10/2018                                       |