



Alcaldía de Palmira  
NIT. 891.380.607-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME**

Palmira, 25/ Septiembre / 2025

101.1.26.10.00000001.94.2025000001



**Municipio de Palmira**  
Ventanilla Única - Correspondencia Externa  
Fecha y Hora : 2025-09-26 11:02:22  
Enviado por : ecorrala  
Radiado a : - ecorrala Nro. Folios : 46 Nro. Anexos : 0  
20250376373

OFICINA DE CONTROL INTERNO  
PLAN ANUAL DE AUDITORÍAS

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD 2025

ELIANA CORRAL ARAMBURO  
Jefe de la Oficina de Control Interno

Auditores líderes:

ARVEY LOZANO SUELTO  
Profesional Universitario Grado 02

JULIAN ANDRES SANCHEZ VIDAL  
Profesional Universitario Grado 02

PALMIRA, SEPTIEMBRE 2025

---

Oficina de Control Interno  
Calle 28 No 30- 15 3er Piso  
www.palmira.gov.co  
Línea de Atención: 602 8912312



SC-0ER419733



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.097-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME**

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA	3
2. ALCANCE	4
3. FECHA DE LA AUDITORÍA	4
4. CRITERIOS	4
5. TIPO DE AUDITORÍA	4
6. AUDITORES LÍDERES	4
7. EQUIPO AUDITOR	4
8. ACTIVIDADES DESARROLLADAS	6
9. FORTALEZAS ENCONTRADAS	7
10. NO CONFORMIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA POR PROCESO	8
11. CONSOLIDADO DE NO CONFORMIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA POR PROCESO	13
12. RESUMEN DE RESULTADOS DE 45	
13. CONCLUSIONES	45
14. RECOMENDACIONES	46

---

Oficina de Control Interno  
Calle 28 No 30- 15 3er Piso  
www.palmira.gov.co  
Línea de Atención: 602 8912312



SC CE9419763



Alcaldía de Palmira  
N.º.: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME**

## INTRODUCCIÓN

El presente informe de auditoría de calidad ha sido elaborado con el objetivo de evaluar el sistema de gestión de la calidad (SGC) implementado por la Alcaldía de Palmira, en cumplimiento con los requisitos establecidos en la norma internacional NTC ISO 9001:2015. Esta auditoría forma parte del proceso sistemático y planificado de revisión interna, cuyo propósito es verificar la conformidad del sistema con los criterios de la norma, así como su eficacia en el logro de los objetivos de calidad, la satisfacción del cliente y la mejora continua de los procesos.

La norma ISO 9001:2015 establece los fundamentos para un sistema de gestión basado en el enfoque por procesos, el pensamiento basado en riesgos y el compromiso de la alta dirección con la mejora continua. La presente auditoría se realizó entre las fechas abril 9 y 22 julio de 2025, mediante la revisión documental, entrevistas con personal clave y la observación directa de actividades en diferentes áreas de la organización, con el fin de obtener evidencia objetiva sobre la implementación, mantenimiento y efectividad del sistema de gestión de la calidad.

Este informe detalla el alcance de la auditoría, los criterios utilizados, el equipo auditor, los hallazgos identificados (tanto conformidades como no conformidades) y las recomendaciones correspondientes para fortalecer el desempeño del sistema. Los resultados obtenidos servirán como insumo para la revisión por la dirección y para la toma de acciones correctivas y preventivas que contribuyan a la mejora continua del SGC.

### 1. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

1.1 Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma, la eficacia e implementación y sostenimiento de los procesos, alineados con los requisitos legales, institucionales y del cliente e identificar oportunidades de mejora, como revisión al seguimiento de Planes de Mejora, Conforme a la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015 en la Administración Municipal.

1.2 Evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurarse del cumplimiento con requerimientos legales o contractuales; evaluar la eficacia del sistema de gestión para lograr los objetivos específicos o identificar áreas potenciales de mejora del sistema de Gestión, así como identificar riesgos en los diferentes procesos.

---

Oficina de Control Interno  
Calle 28 No 30- 15 3er Piso  
www.palmira.gov.co  
Línea de Atención: 602 8912312



## 2. ALCANCE

Todos los servicios y dependencias de la Administración Central de la Alcaldía de Palmira, con los procesos y procedimientos establecidos por el SIG.

## 3. FECHA DE LA AUDITORÍA

<b>En preparación:</b>	Abril 9 de 2025
<b>Aviso de auditoria:</b>	Junio 10 de 2025
<b>En campo (Inicio):</b>	Junio 16 de 2025
<b>En campo (Fin)</b>	Julio 22 de 2025

## 4. CRITERIOS

Requisitos de la Norma NTC-ISO 9001-2015, los procedimientos, caracterización, documentación, Mapa de riesgos, Planes de Mejoramiento y demás requisitos aplicables.

## 5. TIPO DE AUDITORÍA

Auditoría Interna de Calidad, de cumplimiento, denominada Ciclo I 2025

## 6. AUDITORES LÍDERES

Arvey Lozano Suelto  
Julian Andres Sanchez Vidal

## 7. EQUIPO AUDITOR

PROCESO AUDITADO	AUDITOR_1	AUDITOR_2
Administración del Sistema Integrado de Gestión	Rubén Darío Bedoya	Yesica Velasco R.
Direccionamiento Estratégico	Julián Andrés Sánchez	Sandra Milena Chavarro Chacua
Banco de Proyectos	Raúl López Cardona	Rubén Darío Bedoya



Alcaldía de Palmira  
N.R. 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME**

PROCESO AUDITADO	AUDITOR_1	AUDITOR_2
Gestión Disciplinaria	Ingrid Vanessa Martínez	Ana Inés Salas Torres
Gestión de Contratación	Diana Sánchez Sepúlveda	Michael Andrés Montoya
Gestión de Recursos Físicos	Carmen Vanessa Guzmán	Tulio Ernesto Burgos
Comunicación Pública	Carolina Figueroa	Adriana Burbano Pérez
Inspección, Vigilancia y Control en Salud	Rubén Darío Bedoya	Sandra Ximena Murcia Ortiz
Gestión en Salud	Rubén Darío Bedoya	Sandra Ximena Murcia Ortiz
Gestión Social	Victoria Eugenia Adarve Alarcón	Carolina Romero
Gestión de Bibliotecas Públicas	Karen Gueso Sinisterra	Francisco Antonio Moreno Celeita
Gestión de Arte y Cultura	Karen Gueso Sinisterra	Francisco Antonio Moreno Celeita
Gestión de Extensión de las Artes y los Oficios	Karen Gueso Sinisterra	Francisco Antonio Moreno Celeita
Gestión de Defensa Judicial	Ingrid Vanessa Martínez	Ana Inés Salas Torres
Gestión del Talento Humano	Julián Andrés Sánchez	N/A
Gestión de Cobertura Educativa	Arvey Lozano Suelto	Shirley Noguera Cando
Gestión de Calidad Educativa	Arvey Lozano Suelto	Shirley Noguera Cando
Gestión de Inspección y Vigilancia en Educación	Arvey Lozano Suelto	Shirley Noguera Cando
Gestión del Riesgo de Desastres	Yesica Velasco Ramírez	Román Veitia Guzmán
Gestión Ambiental	Román Veitia Guzmán	Jesús Antonio Martínez Correa
Gestión de la Seguridad y Convivencia	Julián Andrés Sánchez	Diela del Carmen Calambas Melo
Gestión de Inspección y Control	Victoria Eugenia Adarve Alarcón	Daniel Eduardo Narváez Ascuntar
Gestión de Gobierno	Victoria Eugenia Adarve Alarcón	María Carolina Munive Durán
Gestión de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial	Raúl López Cardona	Rubén Darío Bedoya

Oficina de Control Interno  
Calle 28 No 30- 15 3er Piso  
www.palmira.gov.co  
Línea de Atención: 602 8912312



SC-CER415/13





Alcaldía de Palmira  
NIT.: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

## INFORME

PROCESO AUDITADO	AUDITOR_1	AUDITOR_2
Gestión de Participación Comunitaria	Carmen Vanessa Guzmán	Victoria Eugenia Adarve Alarcón
Gestión de Desarrollo Agropecuario	Arvey Lozano Suelto	Yesica Velasco Ramírez
Gestión Financiera	Tulio Ernesto Burgos	Eugenio Nández Ballesteros
Gestión de Tesorería	Tulio Ernesto Burgos	Eugenio Nández Ballesteros
Gestión Administración Tributaria	Tulio Ernesto Burgos	Eugenio Nández Ballesteros
Gestión Cobro Coactivo	Tulio Ernesto Burgos	Eugenio Nández Ballesteros
Gestión de Informática	Julián Andrés Sánchez	Adriana Burbano Pérez
Gestión Documental	Carmen Vanessa Guzmán	Jesús Antonio Martínez Correa
Desarrollo Estratégico de la Movilidad	Luis Alejandro Carmona González	Andrés Gómez Tello
Seguridad Vial	Luis Alejandro Carmona González	Andrés Gómez Tello
Registro de Tránsito	Luis Alejandro Carmona González	Andrés Gómez Tello
Administración del Sistema Integrado de Gestión	Yesica Velasco Ramírez	Rubén Darío Bedoya
Gestión de Infraestructura	Raúl López Cardona	Daisy Joana Moreno Beltrán
Gestión de Protocolo	Karen Grueso Sinisterra	Gabriel Rodríguez Kuratomi
Evaluación y Control a la Gestión	Daisy Joana Moreno Beltrán	N/A

### 8. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
1	Reunión Revisión Planificación de la Auditoría	Jefe OCI - Auditor Líder - Secretaria General	9 de abril de 2025

Oficina de Control Interno  
Calle 28 No 30- 15 3er Piso  
www.palmira.gov.co  
Línea de Atención: 602 8912312





Alcaldía de Palmira  
NR : 891.360.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME**

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
2	Solicitud Revisión lista de Auditores Certificados de otras dependencias	Jefe OCI - Auditor Líder	6 de mayo de 2025
3	Respuesta de revisión lista de Auditores activos Certificados de otras dependencias	Jefe OCI - Auditor Líder - Talento Humano	16 de mayo de 2025
4	consolidación final lista de Auditores activos Certificados de otras dependencias	Jefe OCI - Auditor Líder	16 de mayo de 2025
5	Revisión Formatos para el desarrollo de la auditoría	Jefe OCI - Auditor Líder - Líder del SIG	27 de mayo de 2025
6	Reunión de Planificación de la Auditoría	Jefe OCI - Auditor Líder - Líder del SIG	27 de mayo de 2025
7	Elaboración del Plan de Auditoría	Jefe OCI - Auditor Líder - Líder del SIG	27 de mayo de 2025
8	Asignación de Equipos de Trabajo y Procesos a Auditar	Jefe OCI - Auditor Líder - Líder del SIG	27 de mayo de 2025
9	Entrega de Recomendaciones a Auditores de la OCI	Jefe OCI - Equipo Auditor	10 de junio de 2025
10	Preparación de Papeles de Trabajo	Jefe OCI - Equipo Auditor	10 de junio de 2025
11	Aviso De Auditoría	Gustavo Adolfo Hoyos Segovia	10 de junio de 2025
12	Reunión con el líder del S.I.G. para verificación de la información de la plataforma documental, teniendo en cuenta el objetivo y alcance de la Auditoría.	Jefe OCI-Auditor Líder- Líder Del SIG	10 de junio de 2025
13	Entrega De Papeles De Trabajo	Equipo Auditor	10 de junio de 2025
14	Reunión De Apertura De La Auditoría	Gustavo Adolfo Hoyos Segovia	10 de junio de 2025
15	Auditoría de Campo	Equipo de Auditores	16 de junio de 2025

**9. FORTALEZAS ENCONTRADAS**

Oficina de Control Interno  
Calle 28 No 30- 15 3er Piso  
www.palmira.gov.co  
Línea de Atención: 602 8912312





Alcaldía de Palmira  
Nº.: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

## INFORME

El Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la Administración Municipal ha alcanzado un grado de madurez adecuado, evidenciado en la consolidación de procesos estandarizados, el cumplimiento eficaz de las normas NTC ISO 9001:2015 y la implementación de una estructura de gestión documentada y auditada que promueve la mejora continua.

La madurez se refleja en la alineación estratégica de los objetivos de calidad, así como en la capacidad del sistema para adaptarse a cambios internos y externos mediante revisiones periódicas, análisis de riesgos y la toma de decisiones basada en indicadores de desempeño. Además, el compromiso demostrado por la Alta Dirección y la participación activa de todos los niveles del Talento Humano han fortalecido una cultura organizacional orientada a la prestación de servicios de valor agregado a la ciudadanía.

### 10. NO CONFORMIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA POR PROCESO

A continuación, se presentan los hallazgos derivados de la auditoría realizada bajo los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2025, con el fin de evaluar la conformidad, eficacia y oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad implementado en la organización. Dichos hallazgos se clasifican en no conformidades y oportunidades de mejora identificadas durante el proceso de auditoría, las cuales fueron documentadas tras una revisión sistemática de los procesos, procedimientos, registros y prácticas observadas en cada área evaluada.

Las no conformidades corresponden a desviaciones frente a los requisitos establecidos en la norma o en los documentos del sistema de gestión, y requieren acciones correctivas inmediatas para su corrección y prevención de recurrencia. Por otro lado, las oportunidades de mejora reflejan aspectos en los que, aunque no existe una no conformidad, se identifican potenciales para optimizar procesos, aumentar la eficiencia, fortalecer el cumplimiento de requisitos o mejorar la satisfacción de los interesados.

Todos los hallazgos fueron validados con los responsables de los procesos correspondientes y documentados en informes detallados que fueron socializados con los líderes de cada área, quienes deberán elaborar y ejecutar planes de mejoramiento para abordar tanto las conformidades, en coherencia con el enfoque basado en el ciclo PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar) promovido por la NTC-ISO 9001:2025, garantizando así la mejora continua del sistema de gestión.





Alcaldía de Palmira  
N.º: 891.360.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME**

Í T E M	PROCESO A AUDITAR	AUDITOR	NO CONFORMIDAD	OPORTUNIDAD DE MEJORA
1	Administración del Sistema Integrado de Gestión	Beltrán Rubén Darío Bedoya Yesica Velasco	0	3
2	Direccionamiento Estratégico	Julián Andrés Sánchez Sandra Milena Chavarro	0	2
3	Banco de Proyectos	Raúl López Cardona Rubén Darío Bedoya	0	0
4	Gestión Disciplinaria	Ingrid Vanessa Martínez Ana Inés Salas Torres	0	0
5	Gestión de Contratación	Diana Sánchez Sepúlveda Michael Andrés Montoya	0	2
6	Gestión de Recursos Físicos	Carmen Vanessa Guzmán Tulio Ernesto Burgos	0	1
7	Comunicación Pública	Carolina Figueroa Adriana Burbano Pérez	1	3

Oficina de Control Interno  
Calle 28 No 30- 15 3er Piso  
www.palmira.gov.co  
Línea de Atención: 602 8912312



SC:GER10732



Alcaldía de Palmira  
Nº.: 891.380 007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

### INFORME

Í T E M	PROCESO A AUDITAR	AUDITOR	NO CONFORMIDAD	OPORTUNIDAD DE MEJORA
8	Inspección, Vigilancia y Control en Salud	Rubén Darío Bedoya Sandra Ximena Murcia Ortiz	6	1
9	Gestión en Salud	Rubén Darío Bedoya Sandra Ximena Murcia Ortiz	2	1
10	Gestión Social	Victoria Eugenia Adarve Alarcón Carolina Romero	2	1
11	Gestión de Bibliotecas Públicas	Karen Grueso Sinisterra Francisco Antonio Moreno Celeita	0	0
12	Gestión de Arte y Cultura	Karen Grueso Sinisterra Francisco Antonio Moreno Celeita	0	0
13	Gestión de Extensión de las Artes y los Oficios	Karen Grueso Sinisterra Francisco Antonio Moreno Celeita	0	2
14	Gestión de Defensa Judicial	Ingrid Vanessa Martínez Ana Inés Salas Torres	0	0

Oficina de Control Interno  
Calle 28 No 30- 15 3er Piso  
www.palmira.gov.co  
Línea de Atención: 602 8912312



SC CER410733



Alcaldía de Palmira  
NIT.: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME**

Í T E M	PROCESO A AUDITAR	AUDITOR	NO CONFORMIDAD	OPORTUNIDAD DE MEJORA
15	Gestión del Talento Humano	Julián Andrés Sánchez	2	2
16	Gestión de Cobertura Educativa	Arvey Lozano Suelto Shirley Noguera Cando	1	3
17	Gestión de Calidad Educativa	Arvey Lozano Suelto Shirley Noguera Cando	1	0
18	Gestión de Inspección y Vigilancia en Educación	Arvey Lozano Suelto Shirley Noguera Cando	1	1
19	Gestión del Riesgo de Desastres	Yesica Velasco Ramírez Román Veitia Guzmán	0	2
20	Gestión Ambiental	Román Veitia Guzmán Jesús Antonio Martínez Correa	2	1
21	Gestión de la Seguridad y Convivencia	Julián Andrés Sánchez Diela del Carmen Calambas Melo	1	0

Oficina de Control Interno  
Calle 28 No 30- 15 3er Piso  
www.palmira.gov.co  
Línea de Atención: 602 8912312



SG-CER415733





Alcaldía de Palmira  
Nº.: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME**

Í T E M	PROCESO A AUDITAR	AUDITOR	NO CONFORMIDAD	OPORTUNIDAD DE MEJORA
22	Gestión de Inspección y Control (G)	Victoria Eugenia Adarve Alarcón María Carolina Munive Durán	0	2
23	Gestión de Gobierno	Victoria Eugenia Adarve Alarcón María Carolina Munive Durán	0	3
24	Gestión de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial	Raúl López Cardona Rubén Darío Bedoya	0	3
25	Gestión de Participación Comunitaria	Carmen Vanessa Guzmán Victoria Eugenia Adarve Alarcón	1	0
26	Gestión de Desarrollo Agropecuario	Arvey Lozano Suelto Yesica Velasco Ramírez	1	0
27	Gestión Financiera	Tulio Ernesto Burgos Eugenio Nájuez Ballesteros	0	1
28	Gestión de Tesorería	Tulio Ernesto Burgos Eugenio Nájuez Ballesteros	0	1
29	Gestión Administración Tributaria	Tulio Ernesto Burgos Eugenio Nájuez Ballesteros	0	1

Oficina de Control Interno  
Calle 28 No 30- 15 3er Piso  
www.palmira.gov.co  
Línea de Atención: 602 8912312



SG-CER412153



Alcaldía de Palmira  
N.R.: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME**

Í T E M	PROCESO A AUDITAR	AUDITOR	NO CONFORMIDAD	OPORTUNIDAD DE MEJORA
30	Gestión Cobro Coactivo	Tulio Ernesto Burgos Eugenio Nández Ballesteros	0	1
31	Gestión de Informática	Julián Andrés Sánchez Adriana Burbano Pérez	1	2
32	Gestión Documental	Carmen Vanessa Guzmán Jesús Antonio Martínez Correa	0	2
33	Desarrollo Estratégico de la Movilidad	Luis Alejandro Carmona González Andrés Gómez Tello	0	1
34	Seguridad Vial	Luis Alejandro Carmona González Andrés Gómez Tello	0	2
35	Registro de Tránsito	Luis Alejandro Carmona González Andrés Gómez Tello	0	2
36	Gestión de Infraestructura	Raúl López Cardona Daisy Joana Moreno Beltrán	1	1
37	Gestión de Protocolo	Karen Grueso Sinisterra Gabriel Rodríguez Kuratomi	1	1

Oficina de Control Interno  
Calle 28 No 30- 15 3er Piso  
www.palmira.gov.co  
Línea de Atención: 602 8912312



SU-CER419132



Alcaldía de Palmira  
N.º.: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME**

Í T E M	PROCESO A AUDITAR	AUDITOR	NO CONFORMIDAD	OPORTUNIDAD DE MEJORA
	Totales		24	48

**11. CONSOLIDADO DE NO CONFORMIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA POR PROCESO**

CONSOLIDADO HALLAZGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA 2025				
Proceso Auditado	NO CONFORMIDADES		OPORTUNIDAD DE MEJORA	
	Re q. Nor ma	Descripción	Req. Norma	Descripción
Revisión al Proceso: <b>Administración del Sistema Integrado de Gestión.</b>  (Norma 5, 7.5.2, 7.5.3, 8.1, 8.2)	N/A	N.A.	9.3.3	La norma ISO 9001:2015 establece que las salidas de la Revisión por la Dirección deben incluir decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora. Durante la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad, se evidenció la ausencia de un informe estructurado de seguimiento a la implementación de dichas salidas, específicamente respecto a lo acordado en la Revisión por la Dirección realizada en 2024. No se documentan adecuadamente las decisiones tomadas, los responsables asignados ni los plazos definidos para su cumplimiento. Tampoco se evidencia un corte parcial (por ejemplo, al primer semestre) que permita valorar el estado de avance de las acciones previstas.  En este sentido, se presenta el hallazgo puesto que no se evidenció un informe sistemático de seguimiento que incluyera acciones implementadas, responsables, fechas de ejecución y resultados alcanzados

Oficina de Control Interno  
Calle 28 No 30- 15 3er Piso  
www.palmira.gov.co  
Línea de Atención: 602 8912312



SC-CEB419713



Alcaldía de Palmira  
NIT.: 891.360.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME**

CONSOLIDADO HALLAZGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA 2025				
Proceso Auditado	NO CONFORMIDADES		OPORTUNIDAD DE MEJORA	
	Req. Norma	Descripción	Req. Norma	Descripción
Revisión al Proceso: <b>Administración del Sistema Integrado de Gestión.</b> (Norma 5, 7.5.2, 7.5.3, 8.1, 8.2)		N.A.	10.2	El requisito 10.2 de la norma ISO 9001:2015 establece que la organización debe tomar acciones eficaces para eliminar las causas de las no conformidades y prevenir su recurrencia), y que dichas acciones deben abordar los riesgos y oportunidades para asegurar que el sistema de gestión logre sus resultados previstos. Durante la evaluación del Sistema Integrado de Gestión, se identificó que los informes de seguimiento a los planes de mejoramiento se centran en el cumplimiento de actividades programadas, lo cual evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de verificación de eficacia. Es necesario implementar un enfoque que permita valorar si las acciones correctivas responden verdaderamente a las causas identificadas, generan mejoras sostenibles en el tiempo y contribuyen al logro de los resultados esperados. La ausencia de este análisis podría derivar en acciones correctivas superficiales que no resuelvan de manera definitiva la causa raíz
Revisión al Proceso: <b>Administración del Sistema Integrado de Gestión.</b> (Norma 5, 7.5.2, 7.5.3, 8.1, 8.2)		N.A.	7.3	El requisito 7.3 de la norma ISO 9001:2015 establece que la organización debe asegurar que el personal sea consciente de la política de calidad, los objetivos del sistema de gestión, su contribución al cumplimiento de estos y las implicaciones del incumplimiento. Durante la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad, se identificó la necesidad de fortalecer las estrategias institucionales de concienciación del personal frente a los principios de calidad y mejora continua.  Se requiere consolidar un plan estructurado de toma de conciencia que incluya acciones sostenidas de divulgación, espacios de reflexión institucional y mecanismos de comunicación interna que promuevan el

Oficina de Control Interno  
Calle 28 No 30- 15 3er Piso  
www.palmira.gov.co  
Línea de Atención: 602 8912312





Alcaldía de Palmira  
N.º: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME**

CONSOLIDADO HALLAZGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA 2025				
Proceso Auditado	NO CONFORMIDADES		OPORTUNIDAD DE MEJORA	
	Req. Norma	Descripción	Req. Norma	Descripción
				compromiso del talento humano con el Sistema integrado. Asimismo, es necesario gestionar y apropiar recursos que permitan desarrollar capacidades básicas en torno a los requisitos del sistema, fortaleciendo la cultura organizacional y la apropiación de los objetivos institucionales. La implementación de este plan contribuirá a una mayor efectividad del sistema, facilitará la alineación del personal con los procesos misionales y favorecerá el logro de los resultados previstos en el marco de la mejora continua.
Revisión al Proceso: <b>Banco De Proyectos.</b> (Norma 5.1.2, 6.2, 7.4, 9.1.1, 9.1.3, 10.1, 10.3, 10.2, 6.1)		N.A.		N.A.
Revisión al Proceso <b>Gestión Disciplinaria</b> (Norma 7.1.2)		N.A.		N.A.
Revisión al Proceso <b>Gestión de Contratación</b> (Norma 7.1.5, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7)		N.A.	7.5.3.1	Se identificó que en el contenido del punto 3. CONTRATACION - Información referente a la contratación del municipio.- del Transparencia y Acceso a la información Pública de la página web <a href="http://www.palmira.gov.co">www.palmira.gov.co</a> , existen documentos no actualizados; Manual de Contratación e información de contratos de la vigencia actual.
Revisión al Proceso		N.A.	8.2.2	Se identificó que el proceso cumple con la actividad de acompañamiento a las dependencias para la implementación del

Oficina de Control Interno  
Calle 28 No 30- 15 3er Piso  
[www.palmira.gov.co](http://www.palmira.gov.co)  
Línea de Atención: 602 8912312



SC-28E415713



Alcaldía de Palmira  
N.º: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME**

CONSOLIDADO HALLAZGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA 2025				
Proceso Auditado	NO CONFORMIDADES		OPORTUNIDAD DE MEJORA	
	Req. Norma	Descripción	Req. Norma	Descripción
Gestión de Contratación (Norma 7.1.5, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7)				Manual de Contratación. No obstante, es necesario fortalecer la difusión oportuna y sistemática de los lineamientos a los interesados, así como dar continuidad al desarrollo de las capacitaciones definidas como productos del proceso. Estas acciones contribuirían al fortalecimiento de la gestión del conocimiento y al desarrollo de capacidades en las partes interesadas.
Revisión al Proceso: Gestión Del Riesgo de Desastres (Norma 6.1, 8.5.1, 8.5.4, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10.2)		N.A.	7.5	El numeral 7.5 de la norma ISO 9001:2015 establece que la información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad debe ser adecuada al propósito para el cual se utiliza, estar debidamente identificada, disponible y controlada, y garantizar su correcta creación, actualización y uso. Durante la auditoría interna realizada al proceso de Gestión del Riesgo de Desastres, se evidenció que la caracterización del proceso y el mapa de riesgos presentan oportunidades de mejora relacionadas con la redacción, claridad y coherencia técnica del contenido. En dichos documentos se observan formulaciones imprecisas que dificultan la comprensión de los objetivos, las actividades clave, los riesgos identificados y las medidas de control. En este sentido, se presenta la oportunidad de mejora orientada a fortalecer la redacción y estructura de los documentos del proceso, especialmente la caracterización, plan de calidad y el mapa de riesgos, garantizando el uso de un lenguaje técnico claro, coherente y alineado con los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad, conforme a lo establecido en el numeral 7.5 de la norma ISO 9001:2015.
Revisión al Proceso:		N.A.	6.1	El numeral 6.1 de la norma ISO 9001:2015 establece que la organización debe determinar los riesgos y oportunidades que

Oficina de Control Interno  
Calle 28 No 30- 15 3er Piso  
www.palmira.gov.co  
Línea de Atención: 602 8912312





Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME**

CONSOLIDADO HALLAZGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA 2025				
Proceso Auditado	NO CONFORMIDADES		OPORTUNIDAD DE MEJORA	
	Req. Norma	Descripción	Req. Norma	Descripción
Gestión Del Riesgo de Desastres (Norma 6.1, 8.5.1, 8.5.4, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10.2)				puedan afectar la conformidad de los productos y servicios, y planificar acciones para abordarlos. A su vez, el numeral 7.5 indica que la información documentada debe ser adecuada, estar actualizada y permitir evidenciar el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad. Durante la auditoría interna al proceso de Gestión del Riesgo de Desastres, se evidenció que el riesgo de incumplimiento en la respuesta oportuna a las PQRSFD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias) se encuentra identificado en el mapa de riesgos. Sin embargo, no se evidencia su materialización en términos de acciones preventivas o correctivas específicas, responsables asignados, ni mecanismos de seguimiento documentado que permitan verificar su gestión efectiva."
Revisión al Proceso: Gestión de Recursos Físicos. (Norma 7.1.3, 7.1.4)		N.A.	10.2.1	Se detecta oportunidad de mejora toda vez que en la revisión de la efectividad de las acciones del Plan de Mejoramiento propuesto por el Proceso respecto a la auditoría de la vigencia 2024, donde se evidencia que las oportunidades de mejora relacionadas con el seguimiento al PESV y la actualización del inventario de bienes que requieren avalúo, no han sido efectivas y requieren más tiempo del propuesto para la ejecución de las acciones correspondientes.
Revisión al Proceso: Comunicación Pública. (Norma 7.4)	7.5.3.2	Se identificó que el ítem 314 de la pestaña ""Despacho Alcalde"" en la matriz de evidencias presenta un enlace de acceso a Google Drive que no corresponde con el evento o archivo que se buscaba verificar. Esta situación puede dificultar la trazabilidad, disponibilidad y validación de la información durante		N.A.

Oficina de Control Interno  
Calle 28 No 30- 15 3er Piso  
www.palmira.gov.co  
Línea de Atención: 602 8912312



SG-CER-15758



Alcaldía de Palmira  
NIT.: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME**

CONSOLIDADO HALLAZGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA 2025				
Proceso Auditado	NO CONFORMIDADES		OPORTUNIDAD DE MEJORA	
	Req. Norma	Descripción	Req. Norma	Descripción
		<p>auditorías, revisiones internas o evaluaciones externas.</p> <p>Se sugiere fortalecer el control sobre los hipervínculos y la organización de los repositorios digitales, asegurando la actualización, correcta indexación y verificación periódica de los enlaces que contienen evidencias del sistema de gestión.</p> <p>Esta mejora contribuiría al cumplimiento efectivo de la cláusula 7.5.3.2 de la norma ISO 9001:2015, que establece la necesidad de que la información documentada sea adecuadamente protegida, disponible y recuperable cuando sea necesario."</p>		
Revisión al Proceso: <b>Comunicación Pública.</b> (Norma 7.4)		N.A.	10.3	<p>Se identificó que los procedimientos actuales del sistema de gestión de la calidad no hacen referencia explícita Actuar del ciclo PHVA, ni en su estructura ni en sus etapas operativas Por lo cual se requiere: revisar el procedimiento ECMPR-007 PROCEDIMIENTO DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN en el punto 6. Descripción de actividades, y de acuerdo con el ciclo PHVA verificar el ACTUAR que no se contempla en la descripción.</p> <p>Revisar el procedimiento ECMPR-002 PROCEDIMIENTO PRODUCCIÓN DE MEDIOS en el punto 6. Descripción de actividades, FOTOGRAFÍAS verificar el ACTUAR que no se contempla en la descripción."</p>
Revisión al Proceso: <b>Comunicación Pública.</b>		N.A.	8.2.1	<p>La organización debe establecer procesos eficaces para comunicarse con los clientes, incluyendo la recepción de quejas o comentarios.</p>

Oficina de Control Interno  
Calle 28 No 30- 15 3er Piso  
www.palmira.gov.co  
Línea de Atención: 602 8912312



SC CER412753



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

## INFORME

CONSOLIDADO HALLAZGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA 2025				
Proceso Auditado	NO CONFORMIDADES		OPORTUNIDAD DE MEJORA	
	Req. Norma	Descripción	Req. Norma	Descripción
(Norma 7.4)				Se recomienda dar claridad en las redes sociales de la entidad que no son un medio institucional para recepción de quejas y solicitudes Se recomienda robustecer los mecanismos de cómo se gestionan, priorizan y atienden los comentarios importantes en redes sociales dado que podría llegar a limitar la efectividad de la comunicación con el ciudadano-cliente, y puede llevar a la pérdida de información relevante.
Revisión al Proceso: <b>Comunicación Pública.</b> (Norma 7.4)		N.A.	10.3	Se observó que varios de los indicadores utilizados en el sistema de gestión están orientados principalmente a medir actividades o cumplimiento operativo (indicadores de gestión), pero no evidencian claramente el impacto o los resultados alcanzados en relación con los objetivos estratégicos del proceso Se sugiere revisar y complementar el conjunto actual de indicadores, incorporando indicadores de impacto que permitan evaluar de manera más efectiva la eficacia del sistema de gestión y su contribución al logro de los resultados previstos Esta acción fortalecerá la toma de decisiones basada en datos, el enfoque a resultados y la mejora continua"
Revisión al Proceso: <b>Inspección, Vigilancia y Control en Salud.</b> (Norma 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7)	8.5.1	En el proceso de Inspección Vigilancia y Control (IVC), los formatos que se generan por las visitas de inspección a los geriátricos, no tienen continuidad a las observaciones o hallazgos encontrados en cada una de las visitas., ni tampoco se ve el alcance ni el impacto.		N.A.

Oficina de Control Interno  
Calle 28 No 30- 15 3er Piso  
www.palmira.gov.co  
Línea de Atención: 602 8912312





Alcaldía de Palmira  
Nº.: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME**

CONSOLIDADO HALLAZGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA 2025				
Proceso Auditado	NO CONFORMIDADES		OPORTUNIDAD DE MEJORA	
	Re q- Norma	Descripción	Req. Norma	Descripción
Revisión al Proceso:  <b>Inspección, Vigilancia y Control en Salud.</b>  (Norma 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7)	8.5.1	Actualmente, solo se están supervisando los hogares geriátricos que cuentan con el aval de la Secretaría de Salud (8 en total), dejando sin inspección a 24 establecimientos que operan sin dicho aval. Esto representa un riesgo significativo, ya que se excluye de la vigilancia a una población vulnerable que requiere atención prioritaria, incumpliendo con el principio de equidad en la prestación del servicio y generando posibles no conformidades en el cumplimiento de requisitos legales y de seguridad.		N.A.
Revisión al Proceso:  <b>Inspección, Vigilancia y Control en Salud.</b>  (Norma 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7)	8.6	Durante las visitas de verificación al Programa de Alimentación escolar (PAE) en las sedes educativas, se evidenció que en el año 2025, de un total de 115 sedes programadas, solo se realizó la inspección a estas instituciones: la I.E. Cárdenas del Centro, Institución educativa Alfonso López Pumarejo sede Agustín Codazzi y la Sagrada Familia.  Esto refleja un incumplimiento en la ejecución del plan de monitoreo, lo que podría afectar la garantía de calidad y el control del servicio prestado.		N.A.
Revisión al Proceso:  <b>Inspección, Vigilancia y</b>	7.1	Se identificó que, en términos generales, las visitas para el IVC (Inspección, Verificación y Control) presentan deficiencias en la asignación de recursos.		N.A.

Oficina de Control Interno  
Calle 28 No 30- 15 3er Piso  
www.palmira.gov.co  
Línea de Atención: 602 8912312





Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME**

CONSOLIDADO HALLAZGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA 2025				
Proceso Auditado	NO CONFORMIDADES		OPORTUNIDAD DE MEJORA	
	Re q. Norma	Descripción	Req. Norma	Descripción
Control en Salud.  (Norma 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7)		Específicamente, se evidenció: (1) insuficiencia de personal para cubrir la demanda de visitas, y (2) carencia de transporte adecuado para desplazamientos, especialmente en zonas rurales.  Esto podría impactar en la eficacia del proceso y en el cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos.		
Revisión al Proceso:  Inspección, Vigilancia y Control en Salud.  (Norma 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7)	6.1	El riesgo N°5 del mapa de riesgos (materializado) afecta la continuidad operativa debido al agotamiento de insumos críticos (actas de preparados del proceso IVC, actas de diligencia y actas de visitas de control), generado por demoras en el proceso de contratación. Esta situación impide la ejecución de visitas de control por falta de documentación necesaria, incumpliendo los requisitos establecidos en los procedimientos.		N.A.
Revisión al Proceso:  Inspección, Vigilancia y Control en Salud.  (Norma 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7)	7.1.5.2	Durante la auditoría, se identificó un medidor de pH DEL año 2019, utilizado para medir la acidez del agua potable, el cual no contaba con evidencia de calibración ni registro del tiempo de uso.  Requisito incumplido (ISO 9001:2015 - 7.1.5.2): La norma exige que los equipos de medición sean calibrados o verificados a intervalos definidos, con trazabilidad a estándares de referencia. En este caso, no se cumple con:		N.A.

Oficina de Control Interno  
Calle 28 No 30- 15 3er Piso  
www.palmira.gov.co  
Línea de Atención: 602 8912312



SC-CER415753



Alcaldía de Palmira  
 N°.: 891.380.007-3

República de Colombia  
 Departamento del Valle del Cauca  
 Alcaldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME**

CONSOLIDADO HALLAZGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA 2025				
Proceso Auditado	NO CONFORMIDADES		OPORTUNIDAD DE MEJORA	
	Re q. Norma	Descripción	Req. Norma	Descripción
		<p>Calibración anual (o cada 3 meses según uso).            Verificación mensual para kits colorimétricos.            Ajuste de frecuencia ante fallos o cambios en las condiciones de operación.</p> <p>Riesgo:             Mediciones erróneas de pH en el agua potable, lo que podría afectar la calidad del producto y el cumplimiento de requisitos legales.</p>		
<p>Revisión al Proceso:   <b>Inspección, Vigilancia y Control en Salud.</b>             (Norma 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7)</p>		N.A.	6.1	<p>Se ha identificado que el aplicativo actual, desarrollado por funcionarios de la dependencia para el control y seguimiento del proceso de IVC (Inspección, Vigilancia y Control), presenta limitaciones en capacidad y funcionalidad. Actualmente, no soporta el almacenamiento adecuado de actas ni cuenta con una plataforma integrada para la gestión de quejas, lo cual puede afectar la eficiencia del proceso.</p>
<p>Revisión al Proceso:   <b>Gestión En Salud.</b>             (Norma 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7)</p>	7.5.3.1	<p>Se evidencia que la Secretaría de Salud no garantiza el almacenamiento y preservación adecuada de su información documentada, ya que persisten cajas de archivo en el pasillo de sus instalaciones. Esto se debe a la falta de mobiliario destinado para esta actividad.</p> <p>Adicionalmente, según respuesta de la oficina de Contratación (19 de febrero de 2025), no disponen de espacio físico para recibir las transferencias documentales, lo</p>		N.A.

Oficina de Control Interno  
 Calle 28 No 30- 15 3er Piso  
 www.palmira.gov.co  
 Línea de Atención: 602 8912312





Aldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Aldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME**

CONSOLIDADO HALLAZGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA 2025				
Proceso Auditado	NO CONFORMIDADES		OPORTUNIDAD DE MEJORA	
	Req. Norma	Descripción	Req. Norma	Descripción
		que impide la gestión eficaz de los registros. La organización debe controlar la información documentada requerida por el sistema de gestión de calidad, asegurando su preservación, legibilidad y protección.		
Revisión al Proceso:  <b>Gestión En Salud.</b>  (Norma 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7)	8.2	No se cuenta con evidencias suficientes para demostrar el cumplimiento de las metas MP.1.1.1.001 (Centros y puestos de salud de primer nivel de atención adecuados) y MP.1.1.1.002 (Centros y puestos de salud de primer nivel de atención construidos y dotados), ya que las evidencias se basan únicamente en estudios y deberían de tener como evidencias la obra como tal sea de construcción o adecuación respectivamente, en lo que respecta al año 2024 y para el 2025, las metas en mención no se encuentran vinculados a un proyecto registrado en el Banco Municipal de Proyectos.  Esto dificulta la trazabilidad, verificación y asignación de recursos conforme a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.		N.A.
Revisión al Proceso:  <b>Gestión En Salud.</b>		N.A.	6.1	Identificamos una oportunidad para mejorar, frente a la eficacia del Sistema de Atención al Cliente (SAC), derivada de la migración del aplicativo gestionado por el SIIIF a un nuevo sistema.

Oficina de Control Interno  
Calle 28 No 30- 15 3er Piso  
www.palmira.gov.co  
Línea de Atención: 602 8912312



SC CER-1953



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME**

CONSOLIDADO HALLAZGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA 2025				
Proceso Auditado	NO CONFORMIDADES		OPORTUNIDAD DE MEJORA	
	Req. Norma	Descripción	Req. Norma	Descripción
(Norma 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7)				Actualmente, la ausencia de un módulo específico para el SAC ha generado que el control de peticiones se realice de manera manual, lo que incrementa el riesgo de errores, retrasos en la atención y falta de trazabilidad. Implementar una solución tecnológica (nuevo módulo o herramienta alternativa) permitiría optimizar el proceso, garantizando una atención ágil, estandarizada y alineada con los requisitos del cliente.
Revisión al Proceso:  <b>Gestión Social.</b>  (Norma 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7)	8.5	Dispone de información documentada pero falta definir las características de los productos, servicios a prestar, las actividades a desempeñar y la totalidad de partes interesadas. Carece de implementación en la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas, ya que se evidenció un plan de calidad desactualizado (año 2024) y sin seguimiento.		N.A.
Revisión al Proceso:  <b>Gestión Social.</b>  (Norma 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7)	8.7	El proceso identifica salidas no conformes en el plan de calidad 2024 (políticas públicas desactualizadas), evidenciando la falta de control.		
Revisión al Proceso:  <b>Gestión Social.</b>  (Norma 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7)		N.A.	6.1	A pesar de realizar el seguimiento a través de la matriz de riesgos, esta carece de información que permita evaluar la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos, oportunidades y realizar ajustes si es necesario; identificando que esto se puede convertir en un riesgo.
Revisión al Proceso:		N.A.		N.A.

Oficina de Control Interno  
Calle 28 No 30- 15 3er Piso  
www.palmira.gov.co  
Línea de Atención: 602 8912312





Alcaldía de Palmira  
NIT.: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME**

CONSOLIDADO HALLAZGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA 2025				
Proceso Auditado	NO CONFORMIDADES		OPORTUNIDAD DE MEJORA	
	Req. Norma	Descripción	Req. Norma	Descripción
<b>Gestión de Bibliotecas Públicas.</b>  (Norma 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7)				
Revisión al Proceso:  <b>Gestión de Extensión de las Artes y los Oficios.</b>  (Norma 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7)		N.A.	6.1	Diseñar e implementar estrategias de captación de estudiantes que respondan a los diferentes nichos poblacionales de la ciudad, con el fin de mantener un promedio estable de inscritos en los programas técnico-laborales. Esta acción busca contrarrestar la disminución de la demanda observada desde el año 2020, considerando que la pandemia motivó una inscripción masiva en modalidad virtual que no se ha sostenido en la presencialidad.
Revisión al Proceso:  <b>Gestión de Extensión de las Artes y los Oficios.</b>  (Norma 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7)			7.1.5	Aunque el proceso cuenta con un cronograma de mantenimiento preventivo y correctivo para los instrumentos musicales, se evidenció que las fichas de seguimiento asociadas presentan fechas desactualizadas y registros incompletos. Esto limita la trazabilidad del mantenimiento realizado y puede comprometer la continuidad del servicio formativo, especialmente en áreas como música y teatro, donde el estado de los instrumentos es esencial para el desarrollo de las clases.  El riesgo R6 del mapa institucional ya advierte la posibilidad de afectación del servicio por instrumentos que no cumplan condiciones óptimas de uso, debido al bajo mantenimiento o incumplimiento del plan establecido. Si bien los almacenistas realizan verificaciones utilizando inventarios y fichas técnicas, la falta de actualización sistemática en los registros impide evidenciar la ejecución real del cronograma y dificulta la toma de decisiones oportunas.

Oficina de Control Interno  
Calle 28 No 30- 15 3er Piso  
www.palmira.gov.co  
Línea de Atención: 602 8912312



SC-CEM419153



Alcaldía de Palmira  
Nº.: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME**

CONSOLIDADO HALLAZGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA 2025				
Proceso Auditado	NO CONFORMIDADES		OPORTUNIDAD DE MEJORA	
	Req. Norma	Descripción	Req. Norma	Descripción
Revisión al Proceso:  <b>Gestión de Arte y Cultura.</b>  (Norma 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7)		N.A.		N.A.
Proceso:  <b>Gestión de Defensa Judicial</b>  (Norma 7.1.1,7.1.2,8.1,9.1,1.9.1.3,10.1,10.3,10.2.6.1)		N.A.		N.A.
Revisión al Proceso:  <b>Gestión del Talento Humano.</b>  (Norma 7.1.2, 7.1.4, 7.1.6, 7.2)	8.2.2.a	Durante la revisión de la caracterización del proceso ATHCP-001 Ver.12 y demás documentación asociada al proceso de Gestión de Talento Humano, no se encontró información documentada que evidencie las actividades y responsabilidades del rol de jefe de talento humano respecto a las verificaciones y el control del Sistema de Información y Gestión del Empleo Público (SIGEP), de acuerdo a lo estipulado en el Decreto 1083 de 2015, artículo 2.2.17.7, y demás normatividad nacional vigente. Esta ausencia de información documentada no es conforme con lo establecido en el numeral 8.2.2 a) de la norma ISO 9001:2015		N.A.

Oficina de Control Interno  
Calle 28 No 30- 15 3er Piso  
www.palmira.gov.co  
Línea de Atención: 602 8912312





Alcaldía de Palmira  
N.º: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME**

CONSOLIDADO HALLAZGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA 2025				
Proceso Auditado	NO CONFORMIDADES		OPORTUNIDAD DE MEJORA	
	Req. Norma	Descripción	Req. Norma	Descripción
Revisión al proceso  <b>Gestión del Talento Humano.</b>  (Norma 7.1.2, 7.1.4, 7.1.6, 7.2)	8.2.2.a	En la revisión de la caracterización ATHCP-001 Ver.12 y demás documentación del sistema del proceso de Gestión de Talento Humano, no se encontró información documentada relacionada con las actividades y responsabilidades para la socialización, verificación y control del Código de Integridad, conforme a lo establecido en el Decreto Municipal No. 114 de 2018 y la Resolución Municipal de 2021. Esta ausencia de información documentada no es conforme con lo establecido en el numeral 8.2.2 a) de la norma ISO 9001:2015.		N.A.
Revisión al proceso  <b>Gestión del Talento Humano.</b>  (Norma 7.1.2, 7.1.4, 7.1.6, 7.2)		N.A.	8.1.e 7.5.1.b	Se identifica una inconsistencia entre los servicios y productos listados en la caracterización del proceso (ATHCP-001 Ver.12) y los descritos en el portafolio de servicios (ATHDP-001 Ver.03), lo que compromete la coherencia de la información documentada esto podría generar materialización de riesgos en la planificación y el control operacional del Talento Humano.
Revisión al proceso  <b>Gestión del Talento Humano.</b>  (Norma 7.1.2, 7.1.4, 7.1.6, 7.2)		N.A.	7.4 7.5.3.1.a	El proceso utiliza la intranet como canal de comunicación para informar a los funcionarios públicos sobre temas relacionados con talento humano. Sin embargo, se ha identificado información desactualizada o incompleta, lo cual podría generar riesgos reputacionales y de negligencia.
Revisión al Proceso:	8.4.2.a	Revisado el Formato de Inspección de Vehículos Programa Transporte Escolar MEDFO-003, no fueron diligenciados los campos correspondientes a: Institución		N.A.

Oficina de Control Interno  
Calle 28 No 30- 15 3er Piso  
www.palmira.gov.co  
Línea de Atención: 602 8912312



SC-CER415753



Alcaldía de Palmira  
N.º. 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME**

CONSOLIDADO HALLAZGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA 2025				
Proceso Auditado	NO CONFORMIDADES		OPORTUNIDAD DE MEJORA	
	Re q. Norma	Descripción	Req. Norma	Descripción
Gestión de Cobertura Educativa.  (Norma 7.1.5, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7)		Educativa, Sede, Licencia de Conducción, Nombre del Asistente, Número de Ruta y Fecha de Inspección del Vehículo; haciendo inoqua la verificación de la prestación adecuada del servicio. La cual, puede acarrear a que materialicen riesgos de cumplimiento contractual y legal.		
Revisión al Proceso:  Gestión de Cobertura Educativa.  (Norma 7.1.5, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7)		N.A.	6.2.1	Al verificar el Plan de Acción del Proceso, que es una herramienta adecuada de seguimiento de la vigencia 2025, se evidenció que la matriz no se encuentra diligenciada en todas las columnas que lo componen ni el cronograma de actividades se encuentra tramitado, limitando la capacidad del proceso para realizar un control oportuno.
Revisión al Proceso:  Gestión de Cobertura Educativa.  (Norma 7.1.5, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7)		N.A.	7.1.5.1.b	Al verificar los soportes presentados frente a los seguimientos del Proceso, mediante reuniones se evidenció que no realizaron, la elaboración de actas, las cuales permiten evidenciarlos.
		N.A.	9.1.1	Al revisar la matrices de los Indicadores del Proceso, se observó que la columna "Estado" de la mayoría de los Indicadores reportaban la palabra "revisar", y al preguntar la razón de dicho estado se nos manifestó que era de configuración de la matriz de Excel. De igual manera se encontró que la explicación de la columna " análisis y observaciones" no es clara y concisa ni comprensible para cualquier persona que lo lea.

Oficina de Control Interno  
Calle 28 No 30- 15 3er Piso  
www.palmira.gov.co  
Línea de Atención: 602 8912312



SC-CER413753





Alcaldía de Palmira  
NIT.: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME**

CONSOLIDADO HALLAZGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA 2025				
Proceso Auditado	NO CONFORMIDADES		OPORTUNIDAD DE MEJORA	
	Req. Norma	Descripción	Req. Norma	Descripción
Revisión al Proceso:  <b>Gestión de Calidad Educativa.</b>  (Norma 7.1.5, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7)	8.2.3	Al verificar el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones de los ciudadanos, en el Sistema de Gestión Documental, se identificaron las siguientes PQRSDf sin respuesta dentro de los términos de Ley: 20250190591 (6/05/2025); 20250206301 (6/13/2025) y 20250209001(6/16/2025), lo que constituye un incumplimiento de los requisitos legales respecto del Derecho de Petición, afectando la relación con los ciudadanos, exponiendo al Ente Territorial a procesos judiciales y posibles sanciones.		N.A.
Revisión al Proceso:  <b>Gestión de Inspección y Vigilancia en Educación.</b>  (Norma 7.1.5, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7)	8.2.3	Al verificar el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones de los ciudadanos, en el Sistema de Gestión Documental, se identificaron seis (6) PQRSDf sin respuesta dentro de los términos de Ley, lo que constituye un incumplimiento de los requisitos legales respecto del Derecho de Petición, afectando la relación con los ciudadanos, exponiendo al Ente Territorial a procesos judiciales y posibles sanciones.		N.A.
Revisión al Proceso:  <b>Gestión de Inspección y Vigilancia en Educación.</b>		N.A.	8.1.a	Se verificó que el Reglamento Territorial de Inspección y Vigilancia no se encontró revisado y actualizado desde el año 2012, esta situación dificulta el control y la vigilancia a la prestación del servicio educativo en el Municipio de Palmira

Oficina de Control Interno  
Calle 28 No 30- 15 3er Piso  
www.palmira.gov.co  
Línea de Atención: 602 8912312



55-CE-9415753



Alcaldía de Palmira  
N.L.: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME**

CONSOLIDADO HALLAZGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA 2025				
Proceso Auditado	NO CONFORMIDADES		OPORTUNIDAD DE MEJORA	
	Req. Norma	Descripción	Req. Norma	Descripción
(Norma 7.1.5, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7)				
Revisión al Proceso:  <b>Gestión Ambiental.</b>  (Norma 6.1, 8.5.1, 8.5.4, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10.2)	6.1.1	Se evidencia el incumplimiento del control establecido para mitigar el riesgo relacionado con el posible cobro monetario o en especie durante la realización del trámite de Minería de Subsistencia, el cual debe ser gratuito.  Actualmente, no se lleva un control documentado asociado al proceso, y el formato MMAFO-007, definido como mecanismo de verificación, ya no está siendo utilizado. Esta situación impide el cotejo de información por parte del profesional designado, debilitando el control y aumentando la posibilidad de ocurrencia del riesgo identificado.  Incumplimiento de los lineamientos del sistema de gestión para el tratamiento de riesgos y la implementación de controles documentados, afectando la trazabilidad, la transparencia del trámite y el cumplimiento de los requisitos legales e institucionales.		N.A.
Revisión al Proceso:  <b>Gestión Ambiental.</b>  (Norma 6.1, 8.5.1, 8.5.4, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10.2)	6.1.1	Se evidencia que el control establecido para mitigar el riesgo de afectación administrativa, legal y reputacional por la demora o baja calidad en las respuestas a las PQRSD no está siendo efectivo. El cambio de software de SIIF WEB a SISDOC ha generado una limitación operativa, ya que desde		N.A.

Oficina de Control Interno  
Calle 28 No 30- 15 3er Piso  
www.palmira.gov.co  
Línea de Atención: 602 8912312





Alcaldía de Palmira  
N.º.: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME**

CONSOLIDADO HALLAZGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA 2025				
Proceso Auditado	NO CONFORMIDADES		OPORTUNIDAD DE MEJORA	
	Req. Norma	Descripción	Req. Norma	Descripción
		<p>el perfil de la Directora de Gestión del Medio Ambiente no es posible acceder directamente a la información del sistema para realizar el seguimiento oportuno a las PQRSD vencidas o por vencer. Actualmente, se depende de la información suministrada por la Secretaría de Participación Comunitaria, lo que genera rezagos e impide un control autónomo y en tiempo real. Además, el seguimiento manual que se está implementando no es eficiente ni sostenible, ya que depende de la dedicación exclusiva de un recurso humano para su operatividad, lo cual excede la capacidad administrativa actual del proceso. Falta de eficacia del control establecido para la gestión de riesgos, incumplimiento del principio de oportunidad y trazabilidad del sistema de gestión, y ausencia de mecanismos automatizados que garanticen la mejora continua, la calidad de la respuesta al ciudadano y la mitigación efectiva de riesgos institucionales.</p>		
Revisión al Proceso:  <b>Gestión Ambiental.</b>  (Norma 6.1, 8.5.1, 8.5.4, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10.2)		N.A.	7.1.2	Se identifica la necesidad de fortalecer el proceso relacionado con la atención de casos de maltrato animal, actualmente a cargo de la Dirección de Gestión del Medio Ambiente, el cual no cuenta con un médico veterinario dentro de su planta de personal. Esta situación limita la capacidad técnica de la dependencia para abordar adecuadamente estos casos, tanto en términos normativos como operativos.

Oficina de Control Interno  
Calle 28 No 30- 15 3er Piso  
www.palmira.gov.co  
Línea de Atención: 602 8912312



SC-CER415193



Aldía de Palmira  
N.º.: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME**

CONSOLIDADO HALLAZGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA 2025				
Proceso Auditado	NO CONFORMIDADES		OPORTUNIDAD DE MEJORA	
	Req. Norma	Descripción	Req. Norma	Descripción
				Se recomienda a la Subsecretaría de Talento Humano realizar una revisión de la planta de personal vigente, con el fin de identificar la existencia de un perfil profesional en medicina veterinaria dentro de la Administración Municipal. En caso de disponibilidad, se sugiere gestionar el traslado o reubicación de dicho recurso humano a la Dirección de Gestión del Medio Ambiente, garantizando así la idoneidad del equipo para cumplir con sus funciones misionales y asegurar una atención técnica, ética y eficaz en materia de protección y bienestar animal.
Revisión al Proceso:  <b>Gestión de la Seguridad y Convivencia.</b>  (Norma 7.1, 7.2, 7.5, 8.2.4)	8.2.2.a	Se identificó que el proceso encargado del funcionamiento del centro de traslado por protección ha procedido al cierre del dicho centro, generando suspensión de la prestación del servicio asociado sin haber implementado acciones previas que garanticen la continuidad del mismo o alternativas adecuadas para proteger a los ciudadanos que dependían de dicho servicio. Lo anterior no es conforme según la LEY 1801 DE 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, ARTÍCULO 155 y sus parágrafos, la guía MSCGI-002 Protocolo Centro De Traslado por Protección (CTP) Versión 1 del 2023 y el decreto municipal 213 de 2016. Lo que puede causar la materialización del riesgo de afectación del servicio a la comunidad.		N.A.

Oficina de Control Interno  
Calle 28 No 30- 15 3er Piso  
www.palmira.gov.co  
Línea de Atención: 602 8912312





Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME**

CONSOLIDADO HALLAZGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA 2025				
Proceso Auditado	NO CONFORMIDADES		OPORTUNIDAD DE MEJORA	
	Req. Norma	Descripción	Req. Norma	Descripción
Revisión al Proceso:  <b>Gestión de Inspección y Control (Gobierno).</b>  (Norma 7.1.5, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7)		N.A.	7.1.2	Haciendo referencia al numeral 7.1.2. Personas de la norma ISO 9001, si bien es cierto que hasta el momento se evidencia que el personal de acuerdo a los roles cumple con sus actividades; se verifica que en este momento solo cuentan con cuatro inspectores, personal insuficiente en el campo para llevar a cabo todas las actividades que se realizan en este proceso, motivo por el cual se sugiere se realice una articulación con Talento Humano y se recomienda se efectúe el requerimiento necesario para mejorar este proceso, ya que las cargas laborales para los inspectores en este momento es bastante alta para dar cumplimiento a todas las actividades.
Revisión al Proceso:  <b>Gestión de Inspección y Control (Gobierno).</b>  (Norma 7.1.5, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7)		N.A.	8.5.1	En el momento se evidencia que si bien es cierto hay un diligenciamiento de un Decreto que se encuentra en Gestión del Riesgo pendiente de aprobación y un Comité que se llevó a cabo el día 26 de junio de 2025, para que exista una articulación con los diferentes procesos como Gestión del Riesgo de Emergencia y Desastres, la Secretaría de salud, Secretaria de Gobiernos y las demás que por su competencia deban de estar no sólo involucradas sino realizar la correspondiente revisión y verificación, en lo que corresponde a la concepción de los permisos temporales para la realización de eventos en donde estas dependencias son las que deben garantizar los planes de emergencia y contingencia; garantizando la seguridad humana tanto de los asistentes y participantes del evento, conforme al numeral 8.5.1 de la norma ISO 9001. Al no evidenciar el documento se continúa dejando como oportunidad de mejora y no se cierra hasta tanto no se evidencia el Decreto y las actas

Oficina de Control Interno  
Calle 28 No 30- 15 3er Piso  
www.palmira.gov.co  
Línea de Atención: 602 8912312



SC-CER-15753



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME**

CONSOLIDADO HALLAZGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA 2025				
Proceso Auditado	NO CONFORMIDADES		OPORTUNIDAD DE MEJORA	
	Re q. Norma	Descripción	Req. Norma	Descripción
				que se realicen en los comités destinados para este fin.
Revisión al Proceso: <b>Gestión de Gobierno</b> (Norma 7.1.5, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7)		N.A.	4.4	Se sugiere revisar la redacción en la descripción de proceso, dado el caso se lea de mejor manera su contexto externo e interno, además que en su caracterización permite una mejor lectura de sus actividades, y de los productos generados; a pesar de evidenciar la planificación de secuencia e interacción de sus procesos a través de cronogramas.
Revisión al Proceso: <b>Gestión de Gobierno</b> (Norma 7.1.5, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7)		N.A.	7.1.2	Se sugiere revisar la redacción en la descripción de proceso, dado el caso se lea de mejor manera su contexto externo e interno, además que en su caracterización permite una mejor lectura de sus actividades, y de los productos generados; a pesar de evidenciar la planificación de secuencia e interacción de sus procesos a través de cronogramas.
Revisión al Proceso: <b>Gestión de Gobierno</b> (Norma 7.1.5, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7)		N.A.	8.2	Se evidencia la necesidad de comunicar mejor los servicios y programas que maneja la Secretaría de Gobierno, sugiriendo de esta manera que se realice una articulación con la Dirección de Comunicaciones, ya sea a través de mesas de trabajo o espacios que permitan dedicar el tiempo suficiente para diseñar de manera conjunta estrategias de difusión de dichos servicios, teniendo en cuenta que la secretaría de gobierno ofrece servicios complejos de entender pero necesarios para poblaciones vulnerables.  Se recomienda realizar mesas de trabajo con la dirección de comunicaciones para mejorar la difusión de sus servicios. Sin embargo se nos informa que están adelantando gestión conjunta con la Dirección de las TIYCS para

Oficina de Control Interno  
Calle 28 No 30- 15 3er Piso  
www.palmira.gov.co  
Línea de Atención: 602 8912312





Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME**

CONSOLIDADO HALLAZGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA 2025				
Proceso Auditado	NO CONFORMIDADES		OPORTUNIDAD DE MEJORA	
	Re q. Norma	Descripción	Req. Norma	Descripción
				adelantar mejor difusión y publicidad a través de la página web.
Revisión al Proceso:  <b>Gestión de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial.</b>  (Norma 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7)		N.A.	6.1	Se ha identificado la necesidad de establecer una programación estructurada de capacitaciones básicas dirigidas a los emprendedores.  Actualmente, no existe un plan formalizado que garantice la disponibilidad, periodicidad y accesibilidad de estas capacitaciones, lo que puede limitar el desarrollo integral de los emprendedores y afectar la eficacia de los servicios ofrecidos por la Secretaría.
Revisión al Proceso:  <b>Gestión de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial.</b>  (Norma 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7)		N.A.	6.1	De acuerdo con el Plan de Desarrollo Municipal de Palmira (2024–2027), se establece como una de las metas estratégicas del componente económico el diseño y desarrollo de cinco (5) rutas turísticas orientadas a fortalecer el emprendimiento, dinamizar el consumo local y consolidar el turismo como motor de desarrollo territorial. Se evidencia que el desarrollo de las rutas turísticas se encuentra en fase inicial de conceptualización y trazado geográfico sin que se haya concretado aún la ejecución integral de las mismas con las metodologías existentes. Acciones a implementar Considerar la elaboración de un estudio de costos del sector, que permita identificar y estimar los recursos requeridos para la estructuración y puesta en marcha de las rutas, soportado en cotizaciones y referentes técnicos del mercado. Se recomienda incorporar en la matriz de riesgos del componente de turismo el riesgo relacionado con la posible desfinanciación o insuficiente asignación presupuestal para la ejecución de las rutas turísticas

Oficina de Control Interno  
Calle 28 No 30- 15 3er Piso  
www.palmira.gov.co  
Línea de Atención: 602 8912312



SC-CER413753



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME**

CONSOLIDADO HALLAZGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA 2025				
Proceso Auditado	NO CONFORMIDADES		OPORTUNIDAD DE MEJORA	
	Re q. Norma	Descripción	Req. Norma	Descripción
				Fortalecer alianzas con actores clave (gremios turísticos, guías locales).
Revisión al Proceso:  <b>Gestión de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial.</b>  (Norma 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7)		N.A.	8.5.1	Se identificado la falta de un elemento de control en el cronograma de asignación de visitas a empresas, lo que impide:  Evidenciar un consolidado de empresas ya visitadas vs potenciales aliadas para el Banco de Empleos.  Garantizar seguimiento sistemático a los acuerdos establecidos durante las visitas.  Optimizar la asignación de recursos (tiempo, personal) para nuevas visitas. Con el objetivo de implementar un sistema de control para el cronograma de visitas que permita:  Registrar y clasificar empresas visitadas y potenciales (8.5.1).  Generar reportes consolidados para toma de decisiones (9.1.3).  Alinear el proceso con los objetivos del Banco de Empleos (6.2).  Se identificado la falta de un elemento de control en el cronograma de asignación de visitas a empresas, lo que impide:  Evidenciar un consolidado de empresas ya visitadas vs potenciales aliadas para el Banco de Empleos.  Garantizar seguimiento sistemático a los acuerdos establecidos durante las visitas.

Oficina de Control Interno  
Calle 28 No 30- 15 3er Piso  
www.palmira.gov.co  
Línea de Atención: 602 8912312





Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME**

CONSOLIDADO HALLAZGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA 2025				
Proceso Auditado	NO CONFORMIDADES		OPORTUNIDAD DE MEJORA	
	Req. Norma	Descripción	Req. Norma	Descripción
				<p>Optimizar la asignación de recursos (tiempo, personal) para nuevas visitas. Con el objetivo de implementar un sistema de control para el cronograma de visitas que permita:</p> <p>Registrar y clasificar empresas visitadas y potenciales (8.5.1). Generar reportes consolidados para toma de decisiones (9.1.3).</p> <p>Alinear el proceso con los objetivos del Banco de Empleos (6.2).</p>
<p>Revisión al Proceso:</p> <p><b>Gestión de Participación Comunitaria.</b></p> <p>(Norma 6.1, 8.2, 9.1.2)</p>		N.A.	7.5	<p>Se detecta No Conformidad toda vez que la Política de Atención al Ciudadano y el Formato Encuesta de Evaluación de Percepción Ciudadana Página tuvieron su última actualización en Septiembre de 2022, y de acuerdo al procedimiento EASPR-001 PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN DOCUMENTADA, Políticas de Operación 5.2, éste debió ser actualizado a más tardar en septiembre de 2024. Así mismo, el Procedimiento de Atención al Ciudadano y el Instructivo de Causas PQRS requieren ser actualizados, pues no se ha contemplado el cambio del sistema SIIFWEB al SISDOC.</p>
<p>Revisión al Proceso:</p> <p><b>Gestión de Desarrollo Agropecuario.</b></p> <p>(Norma 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7)</p>	7.5.2.b	<p>Durante la revisión de registros del proceso Gestión de Desarrollo Agropecuario, se evidenció que no se garantizó el control y uso de versiones vigentes de documentos establecidos por la organización, incumpliendo el requisito 7.5.2 b de la norma.</p> <p>Se constató el uso de los siguientes formatos en versiones obsoletas:</p>	N.A.	

Oficina de Control Interno  
Calle 28 No 30- 15 3er Piso  
www.palmira.gov.co  
Línea de Atención: 602 8912312



SC-CER415753



Alcaldía de Palmira  
Nº.: 891.360.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME**

CONSOLIDADO HALLAZGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA 2025				
Proceso Auditado	NO CONFORMIDADES		OPORTUNIDAD DE MEJORA	
	Req. Norma	Descripción	Req. Norma	Descripción
		<p>MADFO-001 "Encuesta de satisfacción asistencia técnica agropecuaria" versión 04, cuando la versión vigente es la 05 (2023).</p> <p>MADFO-009 "Control a la prestación del servicio asistencia técnica agropecuaria" versión 04, también reemplazada por la versión 05 (2023).</p> <p>Se identificaron dos (2) registros diligenciados en los últimos 30 días con estos formatos desactualizados; lo anterior evidencia que el proceso no asegura que la información documentada esté actualizada ni que se controle adecuadamente el estado de revisión y los cambios. Esta situación representa un incumplimiento del requisito 7.5.2 b,</p> <p>El proceso no aseguró que la información documentada se mantuviera actualizada, ni garantizó la identificación de cambios y estado de revisión. Esto genera riesgos de: - Falta de trazabilidad en datos críticos y, - Uso de criterios no alineados con procedimientos vigentes.</p>		
Revisión al Proceso:  <b>Gestión Financiera.</b>  (Norma 4.1, 6.1, 7.1.1, 7.1.2, 8.1,		N.A.	7.5.2.b	Se evidenció que los siguientes formatos de procedimientos que están vigentes, hacen referencia a un sistema de información que ya no está operando (SIIFWEB), en la administración Municipal, AFCPR-004-Versión.06 PROCEDIMIENTO ELABORACION DE LOS ESTADOS FINANCIEROS DEL MUNICIPIO, AFCPR-

Oficina de Control Interno  
Calle 28 No 30- 15 3er Piso  
www.palmira.gov.co  
Línea de Atención: 602 8912312





Alcaldía de Palmira  
Nº.: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME**

CONSOLIDADO HALLAZGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA 2025				
Proceso Auditado	NO CONFORMIDADES		OPORTUNIDAD DE MEJORA	
	Re q. Norma	Descripción	Req. Norma	Descripción
9.1.1, 9.1.3, 10.1, 10.3, 10.2)				005 -Versión.06 PROCEDIMIENTO CONCILIACIONES CONTABLES, AFCPR-007 - Versión.07 PROCEDIMIENTO TRAMITE ÓRDENES DE PAGO Y DEVOLUCIONES DE RETENCIONES, AFCPR-008 – Versión 06 PROCEDIMIENTO RECONOCIMIENTO DE OTROS HECHOS CONTABLES, AFCPR-012 - Versión.02 PROCEDIMIENTO CONTRATOS DE EMPRÉSTITO. Se incumple parcialmente el Numeral 7.5.2 literal b. lo cual hace que el proceso corra el riesgo de no identificar correctamente los cambios y se pierda trazabilidad de los mismos.
Revisión al Proceso:  <b>Gestión de Tesorería.</b>  (Norma 4.1, 6.1, 7.1.1, 7.1.2, 8.1, 9.1.1, 9.1.3, 10.1, 10.3, 10.2)		N.A.	7.5.2.b	Durante la revisión de los procedimientos en el área se constató, Se evidenció que los siguientes formatos que están vigentes, hacen referencia a un sistema de información que ya no está operando (SIIFWEB)se evidencio que los procedimientos, ATSPR-001 Versión.06, PROCEDIMIENTO DE INGRESOS, ATSPR-002 Versión.06, PROCEDIMIENTO DE PAGO, ATSPR-003 Versión.06 PROCEDIMIENTO DE PAC y ATSPR-004Versión.05 PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIONES, están en actualización, los cuales hacen mención a un sistema de información SIIFWEB, el cual ya no está vigente en la Administración Municipal. Esta situación incumple parcialmente el punto del norma en el punto 7.5.2 .b, lo cual hace que el proceso corra el riesgo de no identificar correctamente los cambios y se pierda trazabilidad de los mismo.
Revisión al Proceso:		N.A.	7.5.2.b	Se evidenció que los siguientes formatos que están vigentes, hacen referencia a un sistema de información que ya no está operando (SIIFWEB)

Oficina de Control Interno  
Calle 28 No 30- 15 3er Piso  
www.palmira.gov.co  
Línea de Atención: 602 8912312



SC.CE.418173



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME**

CONSOLIDADO HALLAZGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA 2025				
Proceso Auditado	NO CONFORMIDADES		OPORTUNIDAD DE MEJORA	
	Re q- Norma	Descripción	Req. Norma	Descripción
<b>Gestión Cobro Coactivo.</b>  (Norma 4.1, 6.1, 7.1.1, 7.1.2, 8.1, 9.1.1, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3)				ACCPR-002 PROCEDIMIENTO ACUERDO DE PAGO ACCPR-005 PROCEDIMIENTO PROCESOS ESPECIALES Se incumple parcialmente el Numeral 7.5.2 literal b. lo cual hace que el proceso corra el riesgo de no identificar correctamente los cambios y se pierda trazabilidad de los mismos.
Revisión al Proceso:  <b>Gestión Administración Tributaria.</b>  (Norma 4.1, 6.1, 7.1.1, 7.1.2, 8.1, 9.1.1, 9.1.3, 10.1, 10.3, 10.2)		N.A.	9.1.1	Se evidenció que en el formato "EASFO-012 Ficha Técnica de Indicadores Gestión Administración Tributaria 1er trimestre" los siguientes indicadores no tienen datos actualizados o tienen datos que no corresponden. 3. Recaudo de impuesto de industria y comercio y avisos y tableros VS Presupuesto 4. Omisos - Cta Cte 5. Inexactos - Cta Cte 6. Traslados a coactivo – IPU Aunque los indicadores están bien definidos, se establece una frecuencia de medición y análisis y se define un responsable, se observa que no están actualizados. Esto configura un incumplimiento parcial a la norma
Revisión al Proceso:  <b>Gestión Administración Tributaria.</b>  (Norma 4.1, 6.1, 7.1.1, 7.1.2, 8.1, 9.1.1, 9.1.3, 10.1, 10.3, 10.2)		N.A.	7.5.2	Se evidenció que los siguientes formatos que están vigentes, hacen referencia a un sistema de información que ya no está operando (SIIFWEB) AATCP-001 Caracterización de Procesos AATIT-001 INSTRUCTIVO EXENCIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO AATMR-001 MAPA DE RIESGOS AATPR-001 PROCEDIMIENTO DISCUSIÓN AATPR-002 PROCEDIMIENTO LIQUIDACIÓN Y CUENTA CORRIENTE AATPR-003 PROCEDIMIENTO FISCALIZACIÓN Y PLANEACIÓN TRIBUTARIA

Oficina de Control Interno  
Calle 28 No 30- 15 3er Piso  
www.palmira.gov.co  
Linea de Atención: 602 8912312





Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

## INFORME

CONSOLIDADO HALLAZGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA 2025				
Proceso Auditado	NO CONFORMIDADES		OPORTUNIDAD DE MEJORA	
	Re q. Norma	Descripción	Req. Norma	Descripción
				AATPR-004 PROCEDIMIENTO AJUSTES A CUENTA CORRIENTE AATPR-005 PROCEDIMIENTO DEVOLUCIÓN Y/O COMPENSACIÓN Se incumple parcialmente el Numeral 7.5.2 literal b. lo cual hace que el proceso corra el riesgo de no identificar correctamente los cambios y se pierda trazabilidad de los mismos.
Revisión al Proceso:  <b>Gestión de Informática.</b>  (Norma 7.1.3)	7.5.2.c	De acuerdo a la revisión realizada a la información que aparece documentada en la intranet se evidencia que varios de los procedimientos se encuentran desactualizados, de acuerdo con el ciclo PHVA. Esta situación puede afectar la eficacia del sistema de gestión, al no garantizar la disponibilidad de información vigente para la correcta ejecución del proceso.		N.A.
Revisión al Proceso:  <b>Gestión de Informática.</b>  (Norma 7.1.3)		N.A.	6.1.1	Se identificó que el riesgo No. 5, según el mapa de riesgos revisado, no cuenta con una valoración de impacto adecuado y tampoco cuenta con un seguimiento documentado que evidencie los cambios implementados en los sistemas de información por la actual administración. Esta situación podría generar consecuencias de tipo operativo, administrativo o legal en los procesos institucionales.
Revisión al Proceso:  <b>Gestión de Informática.</b>  (Norma 7.1.3)		N.A.	8.2.3.1	Se identifica que uno de los servicios prestados por el proceso, específicamente los servicios tecnológicos dirigidos a la comunidad a través de los puntos Vive Digital, no se encuentra operando. Lo que puede afectar la continuidad eficiente del servicio y deteriorar la imagen de la entidad ante la comunidad.

Oficina de Control Interno  
Calle 28 No 30- 15 3er Piso  
www.palmira.gov.co  
Línea de Atención: 602 8912312



SC-CER415193



Alcaldía de Palmira  
Nít. 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME**

CONSOLIDADO HALLAZGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA 2025				
Proceso Auditado	NO CONFORMIDADES		OPORTUNIDAD DE MEJORA	
	Re q- Norma	Descripción	Req. Norma	Descripción
Revisión al Proceso:  <b>Gestión Documental.</b>  (Norma 7.1.1, 7.1.2, 8.1, 9.1.1, 9.1.3, 10.1, 10.3, 10.2, 6.1)		N.A.	9.1.3	Se detecta oportunidad de mejora toda vez que el Formato EASFO-012 Ficha Técnica de Indicadores, presenta debilidades en la estructuración de los indicadores, tales como líneas base que corresponden resultados de la vigencia 2023, medición de resultados del 200 %, lo que sugiere una posible sobrestimación o desalineación con la fórmula establecida.
Revisión al Proceso:  <b>Gestión Documental.</b>  (Norma 7.1.1, 7.1.2, 8.1, 9.1.1, 9.1.3, 10.1, 10.3, 10.2, 6.1)		N.A.	7.5	Se detecta oportunidad de mejora toda vez que el Formato ADCFO-018 Matriz de Destinatarios tuvo su última actualización el 02/11/2022, y de acuerdo al procedimiento EASPR-001 PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN DOCUMENTADA, Políticas de Operación 5.2, éste debió ser actualizado a más tardar el 02/11/2024.
Revisión al Proceso:  <b>Desarrollo Estratégico de la Movilidad.</b>  (Norma: 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7)		N.A.	8.1.d	En el marco de la planeación del proceso en las salidas de producto se encontró disparidad en la frecuencia del control del Plan de Calidad del Proceso en la actividad " Realizar Auditorías a las empresas de transporte al cumplimiento del marco normativo". Es necesario que esta frecuencia pase de semestral a anual, de acuerdo con el marco normativo.
Revisión al Proceso:  <b>Registro de Tránsito.</b>  (Norma: 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7)		N.A.	6.1.1.c	Al revisar el mapa de riesgos del proceso, se identificó la necesidad de controlar y mitigar el riesgo fiscal, por lo que se debe incluir en el Mapa. Esto es crucial, ya que el proceso gestiona recursos públicos y el cobro coactivo de su impago. Por lo tanto, es indispensable monitorear y controlar este proceso continuamente.
Revisión al Proceso:		N.A.	9.1.3.c	Al revisar los indicadores del proceso, observamos que su frecuencia de medición y análisis es demasiado extensa. Esto impide

Oficina de Control Interno  
Calle 28 No 30- 15 3er Piso  
www.palmira.gov.co  
Línea de Atención: 602 8912312





Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME**

CONSOLIDADO HALLAZGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA 2025				
Proceso Auditado	NO CONFORMIDADES		OPORTUNIDAD DE MEJORA	
	Re q. Norma	Descripción	Req. Norma	Descripción
<b>Registro de Tránsito.</b>  (Norma: 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7)				el seguimiento efectivo del avance del proceso, particularmente en los indicadores 2. Notificación de Mandamiento de Pagos y 3. Cantidad de Embargos.
Revisión al Proceso:  <b>Seguridad Vial.</b>  (Norma: 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7)		N.A.	8.1.c	Durante la planeación del proceso, identificamos una planilla de programación para los técnicos operativos, denominada 'Orden de Servicio'. Aunque este documento cuenta con trazabilidad (Elaboró, Revisó y Aprobó), no está formalmente documentado dentro del proceso. Por lo tanto, es necesario incluirlo en el sistema integrado de gestión.
Revisión al Proceso:  <b>Seguridad Vial.</b>  (Norma: 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7)		N.A.	8.1.d	Se ha verificado que los cinco alcoholímetros cuentan con calibración reciente (2024 y 2025). No obstante, el Plan de Calidad para las salidas de producto carece de un control de frecuencia documentado para estas calibraciones. Es fundamental que esta frecuencia se defina conforme a los referentes técnicos y la normativa de metrología legal.
Revisión al Proceso:  <b>Gestión de Infraestructura.</b>  (Norma 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7)	4.1 4.2	En la Descripción del Proceso MINDP-001 Versión 3 del 31/03/2025, no se evidencia que el proceso haya determinado si el cambio climático es una cuestión pertinente o si las partes interesadas puedan tener requisitos relacionados con el cambio climático, desconociendo la enmienda ISO 9001:2015/Amd 1:2024, y la misionalidad del proceso que se ve afectado por cuestiones climáticas para el cumplimiento de su objetivo.		N.A.
Revisión al Proceso:		N.A.	6.1	Los controles y seguimiento del Mapa de Riesgos MINMR-001 Versión 11 del 14/07/2025, no garantizan que se puede llegar a presentar materialización de riesgos

Oficina de Control Interno  
Calle 28 No 30- 15 3er Piso  
www.palmira.gov.co  
Línea de Atención: 602 8912312



SC.CER145153



Alcaldía de Palmira  
N.º: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME**

CONSOLIDADO HALLAZGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA 2025				
Proceso Auditado	NO CONFORMIDADES		OPORTUNIDAD DE MEJORA	
	Re q. Norma	Descripción	Req. Norma	Descripción
Gestión de Infraestructura.  (Norma 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7)				de gestión, motivo por el cual se recomienda analizar la eficacia de los mismos de cara a hallazgos y salidas no conformes.
Revisión al Proceso:  Gestión de Protocolo.  Norma 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7)		N.A.	9.1.3	Se detecta oportunidad de mejora toda vez que el Formato EASFO-012 Ficha Técnica de Indicadores, presenta debilidades en la estructuración de los indicadores, tales como líneas base que corresponden resultados de la vigencia 2023, medición de resultados del 200 %, lo que sugiere una posible sobrestimación o desalineación con la fórmula establecida.
Revisión al Proceso:  Gestión de Protocolo.  Norma 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7)		N.A.	7.5	Se detecta oportunidad de mejora toda vez que el Formato ADCFO-018 Matriz de Destinatarios tuvo su última actualización el 02/11/2022, y de acuerdo al procedimiento EASPR-001 PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN DOCUMENTADA, Políticas de Operación 5.2, éste debió ser actualizado a más tardar el 02/11/2024.

**12. RESUMEN DE RESULTADOS DE AUDITORÍA**

Tabla 1. No conformidades por numeral de la Norma

NUMERAL	CANTIDAD	%
4.	1	4
6.	3	13
7.	7	31
8.	12	52

Oficina de Control Interno  
Calle 28 No 30- 15 3er Piso  
www.palmira.gov.co  
Línea de Atención: 602 8912312

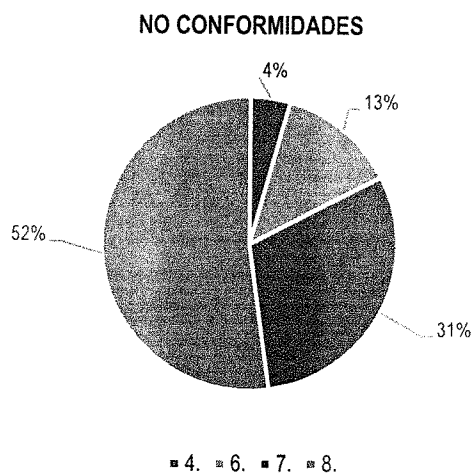


**INFORME**

<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100</b>
--------------	-----------	------------

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 1. No conformidades por numeral de la Norma



Fuente:

Elaboración Propia

Las no conformidades encontradas, en un 52% que corresponde a 12 de 23 casos, que afectan el cumplimiento del requisito 8 de la norma NTC ISO 9001:2015, el cual, se denomina "Operación" y se enfoca en la planificación, control e implementación de los procesos necesarios para satisfacer los requisitos de productos y servicios, abarcando la comunicación con el cliente, el diseño y desarrollo (si aplica), el control de compras, la producción y la prestación del servicio, así como el control de los resultados no conformes. Su objetivo es garantizar que las operaciones de la organización se realicen de manera eficaz y produzcan productos y servicios que cumplan con las expectativas del cliente y los objetivos de calidad.

El 31% de las no conformidades, es decir siete (7), corresponden al requisito 7 de la norma NTC ISO 9001:2015, titulado "Apoyo", que establece los requisitos para los recursos necesarios en el sistema de gestión de la calidad (SGC), incluyendo recursos generales, competencias del personal, toma de conciencia, comunicación y gestión de la información documentada. Su propósito es asegurar que la



Alcaldía de Palmira  
N.º: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME**

organización cuenta con los elementos y el conocimiento adecuados para implementar, mantener y mejorar continuamente su SGC de manera efectiva.

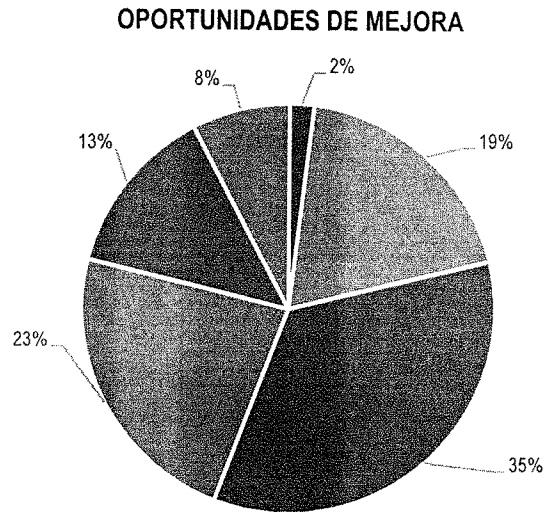
El 13%, es decir tres (3), de las no conformidades corresponden al requisito 6 de la norma NTC ISO 9001:2015, "Planificación", el cual, establece que las organizaciones deben planificar acciones para abordar los riesgos y oportunidades, definir objetivos de calidad y planificar su logro, y planificar cómo gestionar los cambios en el sistema de gestión. Esto implica considerar el contexto de la organización, las necesidades de las partes interesadas y asegurar que los procesos del sistema de gestión de la calidad logren los resultados esperados.

Tabla No. 2. Oportunidades de mejora por numeral de la Norma

NUMERAL	CANTIDAD	%
4.	1	2
6.	10	19
7.	18	35
8.	12	23
9.	7	13
10.	4	8
TOTAL	52	100

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico No. 2. Oportunidades de mejora por numeral de la Norma



Fuente. Elaboración propia

El 35% de las oportunidades de mejora, es decir 12, corresponden al requisito 7 de la norma NTC ISO 9001:2015, titulado "Apoyo".

El 23% de las oportunidades de mejora, es decir 10, corresponden al requisito 8 de la norma NTC ISO 9001:2015, el cual, se denomina "Operación".

El 19% de las oportunidades de mejora, es decir 12, corresponden al requisito 6 de la norma NTC ISO 9001:2015, "Planificación".

El 13% de las oportunidades de mejora es decir 13, corresponden al numeral 9 de la norma NTC ISO 9001:2015, "Evaluación del Desempeño", el cual, exige que las organizaciones establezcan métodos para monitorear, medir, analizar y evaluar el desempeño de su Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y su capacidad para cumplir con los requisitos. Esto incluye el seguimiento de la satisfacción del



Alcaldía de Palmira  
N.º: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

## INFORME

cliente, la realización de auditorías internas y la revisión por la dirección, todo con el objetivo de asegurar la mejora continua del SGC.

### 13. CONCLUSIONES

13.1 El desarrollo de la Auditoría permitió alcanzar los objetivos trazados permitiendo determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma, la eficacia e implementación y sostenimiento de los procesos, alineados con los requisitos legales, institucionales y del cliente e identificar oportunidades de mejora, como revisión al seguimiento de Planes de Mejora, conforme a la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015 en la Administración Municipal.

13.2 La auditoría posibilitó la evaluación de la capacidad del sistema de gestión para asegurarse del cumplimiento con requerimientos legales o contractuales; evaluar la eficacia del sistema de gestión para lograr los objetivos específicos o identificar áreas potenciales de mejora del Sistema de Gestión, así como identificar riesgos en los diferentes procesos.

13.3. Se deben realizar por parte de los procesos el control de los equipos de medición utilizados para la captura de datos en el ejercicio de su gestión a través del uso de equipos de medición, los cuales deben contar con planes documentados de mantenimiento preventivo, correctivo y programas de calibración vigentes, lo anterior para dar cumplimiento al requisito 7.1.5 – Recursos de monitoreo y medición de la norma. Esta situación de no ser tratada, representa un riesgo para la fiabilidad de los resultados de medición, la consistencia de los procesos y, en última instancia, para la conformidad de los productos o servicios entregados al cliente. La ausencia de trazabilidad metrológica y de acciones preventivas puede comprometer la eficacia del sistema de gestión de la calidad y la capacidad de la organización para demostrar el cumplimiento de los requisitos aplicables.

13.4. Se deben fortalecer las actividades realizadas en el proceso de inspección, vigilancia y control (IVC) orientadas a verificar el cumplimiento de los requisitos de higiene y seguridad alimentaria en los restaurantes que prestan el servicio del Programa de Alimentación Escolar (PAE) en instituciones educativas, dado que se evidenció en el desarrollo de la auditoría, insuficiencia en las realización de las visitas a todas las instituciones del Municipio o en su defecto a una muestra representativa. La ausencia de una frecuencia adecuada de inspecciones representa un riesgo significativo para la salud de los estudiantes beneficiarios del PAE, compromete la eficacia del sistema de gestión de la calidad y puede afectar la confianza de las partes interesadas, incluidas las familias, la comunidad educativa y las autoridades de control.

---

Oficina de Control Interno  
Calle 28 No 30- 15 3er Piso  
www.palmira.gov.co  
Línea de Atención: 602 8912312





Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

## INFORME

13.5 Durante la verificación de los planes de mejoramiento derivados de auditorías anteriores, conforme a los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015, se identificó que, de un total de 38 procesos evaluados, dos no han completado el cierre de la totalidad de sus planes de mejora. Esta situación representa una oportunidad para optimizar la gestión del sistema de calidad, ya que el seguimiento y cierre oportuno de las acciones correctivas es fundamental para asegurar la eficacia continua del sistema.

### 14. RECOMENDACIONES

14.1 La Auditoría recomienda la revisión de los documentos del Sistema de Gestión (caracterización, descripción del proceso, plan de calidad, indicadores, procedimientos, formatos), ajustándose al ciclo PHVA.

14.2 La auditoría sugiere implementar de forma inmediata un plan estructurado de calibración y mantenimiento de los equipos de medición de la Administración municipal, incluyendo criterios de aceptación, periodicidades definidas, responsables asignados y registros que evidencien su ejecución. Asimismo, se sugiere revisar y actualizar los procedimientos relacionados con el control de recursos de monitoreo y medición, asegurando su alineación con los requisitos de la norma y con las necesidades operativas del Ente Territorial.

14.3 Se recomienda que las no conformidades que requieren acciones de largo plazo para tratar las causas, deben establecer con temporalidad por vigencia para el adecuado seguimiento y cumplimiento en gestión, un plan de trabajo interno que indique responsable, recursos, etapa y resultados para cada uno de los casos.

14.4 Se recomienda que el Ente Territorial, en coordinación con la Secretaría de Salud, defina, documente e implemente un plan de vigilancia e inspección con frecuencias basadas en el riesgo, responsables claramente asignados, criterios objetivos de evaluación y registros que evidencien su ejecución. Asimismo, se debe reforzar la gestión de riesgos (requisito 6.1) y la mejora continua (requisito 10.2) para prevenir la recurrencia de esta situación y asegurar el cumplimiento sostenido de los requisitos legales y de calidad aplicables al PAE. La corrección oportuna de esta no conformidad es esencial para salvaguardar la integridad del programa, proteger la salud de los niños y niñas, y mantener la credibilidad institucional frente a la ciudadanía.

---

Oficina de Control Interno  
Calle 28 No 30- 15 3er Piso  
www.palmira.gov.co  
Línea de Atención: 602 8912312





Alcaldía de Palmira  
N.º: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**


**INFORME**

14.5 De acuerdo con la Ley 1315 de 2009, las secretarías de salud, son las encargadas directas de realizar el seguimiento, la vigilancia y el control a los centros de protección social de adultos mayores, de día y las instituciones que atienden a personas mayores en sus respectivas jurisdicciones. En ese sentido, la auditoría recomienda que se articulen acciones con la Secretaría de Integración Social para identificar hogares geriátricos, y de esa manera realizar la inspección, vigilancia y control garantizando la atención adecuada de esa población vulnerable.

14.6 La auditoría, respecto de la evaluación de los planes de mejoramiento, recomienda reforzar los mecanismos de seguimiento, asignación de responsabilidades y plazos definidos para garantizar el cumplimiento integral de los compromisos de mejora en todos los procesos de la organización.

  
**ARVEY LOZANO SUELTO**  
Profesional Universitario Grado 02

  
**JULIAN ANDRES SANCHEZ VIDAL**  
Profesional Universitario Grado 02

  
**ELIANA CORRAL ARAMBURO**  
Jefe de Oficina de Control Interno

Proyectó: Arvey Lozano Suelto – Profesional Universitario Grado 02  
Julian Andres Sanchez Vidal - Profesional Universitario Grado 02  
Revisó: Eliana Corral Aramburo – Jefe de Oficina de Control Interno  
Aprobó: Eliana Corral Aramburo – Jefe de Oficina de Control Interno

Oficina de Control Interno  
Calle 28 No 30- 15 3er Piso  
www.palmira.gov.co  
Línea de Atención: 602 8912312



