



CONTADURÍA
GENERAL DE LA NACIÓN



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Sistema de Gestión de la Calidad

Revisión por la dirección

2012



CONTADURÍA
GENERAL DE LA NACIÓN

Cuentas Claras, Estado Transparente

Requisitos de la Revisión

Numeral 5.6.2 NTCGP 1000:2009

- Resultados de las auditorias internas de calidad
- Retroalimentación del cliente
- Desempeño de los Procesos
- Estado de las acciones correctivas y preventivas
- Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección
- Recomendaciones para la mejora
- Resultados de la gestión realizada sobre los riesgos

Resultados de las Auditorías Internas de Calidad

Proceso	Auditor líder	Resultados obtenidos		Total
		NC	Observación	
Control y Evaluación	Milyn Castro Cáceres	0	3	3
Gestión Recursos Financieros	Martha Zornosa G.	0	9	9
Gestión Jurídica	Allison Marín F.	11	7	29
Gestión Humana	Wilson E. Cifuentes M.	0	31	31
Centralización de la Información	Mauren A. Gonzalez	31	0	62
Normalización y Culturización Contable	Omar E. Mancipe	0	10	10
Comunicación Pública	Yulie Quicano R.	2	19	23
Consolidación de la Información	Alba del C. Orjuela M.	2	2	6
Gestión Administrativa	Alberto Torres	5	17	27
Gestión TICs	Carlos A. Prieto S.	0	9	9
Planeación Integral	Lirio E. Ramos P.	5	4	14
Totales		56	111	223

Retroalimentación del Cliente

- Presentación resultados “Encuesta para medir el conocimiento y la satisfacción de los usuarios sobre los servicios que presta la Contaduría General de la Nación”. Recomendaciones – Oportunidades de mejora.

Retroalimentación del Cliente

Quejas y Reclamos

- Número de PQRs en 2012: cinco (5)
- Número de sugerencias en 2012: dos (2)
- Respuesta: 100% de las solicitudes

Estado de las acciones correctivas y preventivas

- En 2012 se efectuó auditoría interna a los once (11) procesos de la CGN.
- Se originaron 56 No Conformidades y 111 Observaciones, las cuales se incorporaron en los Planes de mejoramiento respectivos según el procedimiento CYE-PRC 04 Planes de mejoramiento.
- Se definieron acciones para atender las No conformidades y Observaciones encontradas.

Estado de las acciones correctivas y preventivas

- ⦿ Se realizó seguimiento por parte del GIT de control interno y los Auditores certificados de la CGN.
- ⦿ Se aplicó el procedimiento PI-PRC 05 Auditorías internas de calidad para efectuar los cierres a las No Conformidades y observaciones detectadas.

Desempeño de los procesos

- En 2012 se efectuó medición trimestral a los procesos de acuerdo con lo establecido en el procedimiento PI-PRC03- Sistema de información de Medición y Seguimiento de Gestión-SISMEG.
- Se emitieron informes trimestrales de gestión y se publicaron en Intranet.
- Se consolidó el cuadro de mando integral y se publicó trimestralmente.
- La información se encuentra publicada en Intranet.

Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección

Recomendaciones realizadas en la revisión del 2011.

- **Realizar un ejercicio de planeación estratégica.** El 6 de septiembre de 2012 se realizó la revisión y actualización del direccionamiento estratégico de la CGN.
- **Modificar el mapa de procesos de la entidad.** En 2012 se actualizó el Modelo de Operación por Procesos, el cual fue aprobado el 10 de Mayo de 2012,
- **Asignar la responsabilidad del proceso de administración del riesgo al GIT de planeación.** El 27 de septiembre se aprobaron los elementos asociados a la Administración del riesgo y se aprobó la asignación de la responsabilidad al GIT de Planeación.

Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección

Recomendaciones realizadas en la revisión del 2011.

- **Realizar auditoría interna de procesos durante el 2012.** En el mes de octubre se auditaron la totalidad de los procesos de la CGN.
- **Realizar la medición de la satisfacción del cliente.** Se aplicó el instrumento de medición de la satisfacción del cliente el cual es fuente de oportunidades de mejora (Noviembre-diciembre)
- **Continuar con las reuniones del equipo operativo del sistema integrado de gestión y control.** En 2012 se realizaron las reuniones de equipo operativo de acuerdo con lo establecido en la Resolución 295 del 22 septiembre de 2011,

Recomendaciones para la Mejora del Sistema

Se recomienda a la alta Dirección:

1. Fortalecer los procesos de medición de la satisfacción del cliente y las decisiones que se tomen a partir de ellos.
2. Programar y auditar la totalidad del SGC en 2013.
3. Diagnosticar e integrar los Sistemas de gestión y control actuales en la CGN y alinearlos con el SIGC.

Recomendaciones para la Mejora del Sistema

Se recomienda a la alta Dirección:

1. Capacitar a un grupo de funcionarios como auditores integrales en diferentes Sistemas de gestión (ISO 9000, NTCGP 1000:2009, ISO 14000, ISO 27000, etc).
2. Incorporar los lineamientos de la norma técnica ISO 9004 para mejorar el SGC de la CGN.
3. Fortalecer las competencias de los funcionarios de la CGN, especialmente del equipo operativo.

Resultados de la gestión realizada sobre los riesgos

En 2012 se revisó y actualizó:

- Mapa de riesgo por proceso
- Mapa de riesgo de la CGN
- Procedimiento de administración de Riesgos. Procedimiento PI PRC 11 Administración de Riesgo
- Política administración del riesgo
- Se efectuó capacitación en: Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 19011 (auditoría de los sistemas de gestión) y Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 31000 (Gestión del riesgo).

GRACIAS

“POR PERMITIRNOS HACER PÚBLICO
LO PÚBLICO”