

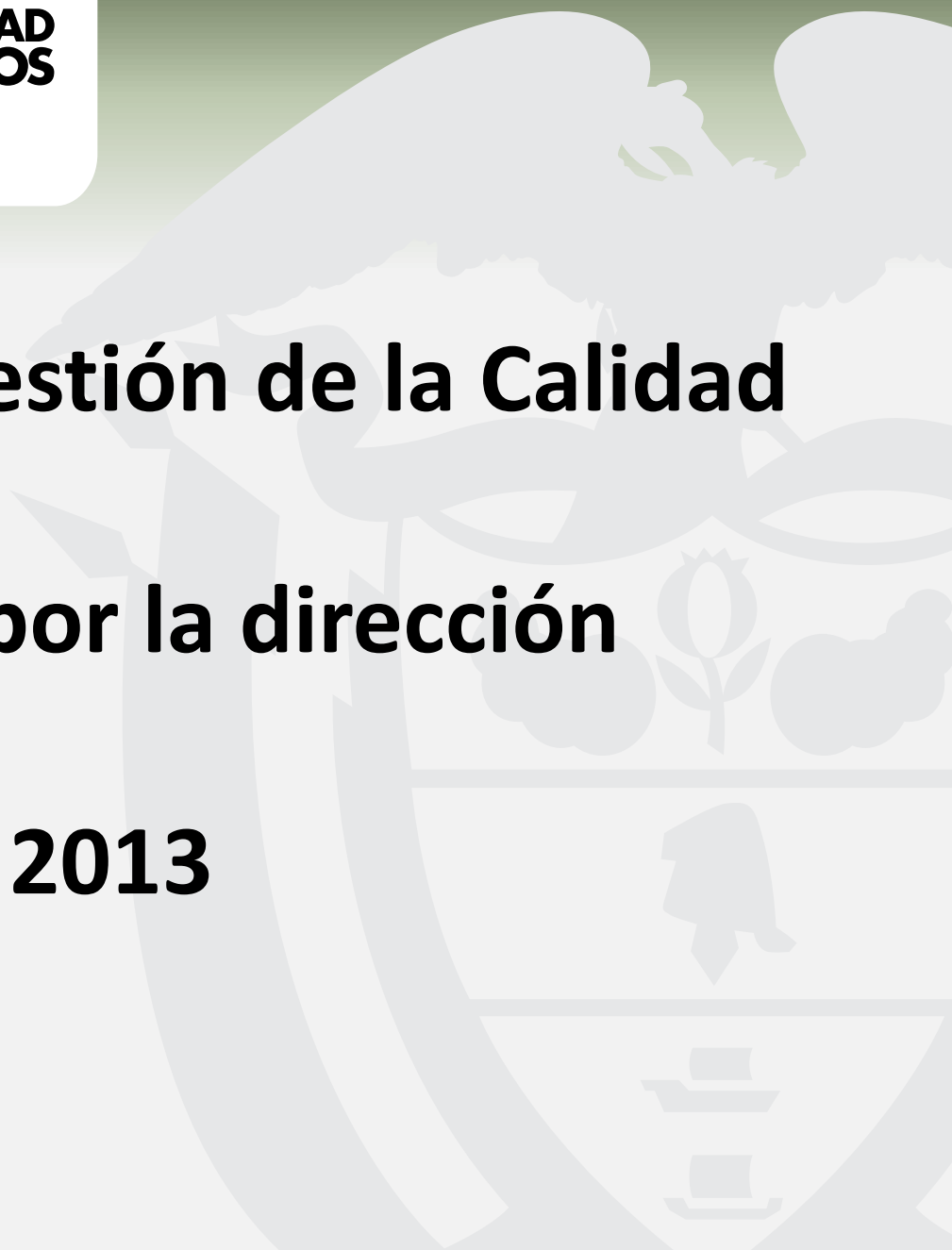


**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# Sistema de Gestión de la Calidad

## Revisión por la dirección

**2013**





---

**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
- Cambios que podrían afectar el SGC
- Recomendaciones para la mejora
- Resultados de la gestión realizada sobre los riesgos

## Resultados de las Auditorías Internas de Calidad - 2013

PROCESO	NO CONFORMIDAD	OBSERVACIONES	OPORT DE MEJORA	TOTAL
Planeación Integral	8	3	0	11
Comunicación pública	1	0	3	4
Normalización y culturización contable	1	4	1	6
Centralización de la Información	4	13	2	19
Consolidación de la Información	4	2	2	8
Gestión Humana	1	2	5	8
Gestión Administrativa	1	0	2	3
Gestión Recursos Financieros	0	1	3	4
Gestión TICs	3	2	1	6
Gestión Jurídica	3	0	1	4
Control y Evaluación	1	3	9	13
<b>TOTALES</b>	<b>27</b>	<b>30</b>	<b>29</b>	<b>86</b>

## Retroalimentación del Cliente

- Los procesos misionales incorporaron en su operación los siguientes mecanismos:
  - Encuestas de satisfacción
  - Foros de discusión
  - Redes sociales
  - PQRs
  
- Con los resultados obtenidos se incorporaron mejoras en los productos y ajustes en los procedimientos empleados para su producción.

## Retroalimentación del Cliente

- ⦿ Número de Peticiones: 53
- ⦿ Número de Quejas: 09
- ⦿ Número de Reclamos: 09
- ⦿ Número de Solicitudes: 24

Respuesta: 100% de las solicitudes

## Desempeño de los procesos

- ⦿ En 2013 se ha efectuado 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 y portal web.
- ⦿ Se consolidó el cuadro de mando integral y se publicó trimestralmente.
- ⦿ La información se encuentra publicada en el SIGI.

## Estado de las acciones correctivas y preventivas

- ⦿ En 2013 se efectuó auditoría interna a los once (11) procesos de la CGN.
- ⦿ Se originaron 27 No Conformidades, 30 Observaciones y 29 oportunidades de mejora, las cuales se incorporaron en los Planes de mejoramiento respectivos utilizando el SIGI.
- ⦿ Se realizará seguimiento por parte del GIT de planeación y los Auditores certificados de la CGN.
- ⦿ Se espera efectuar los cierres a las No Conformidades, Observaciones y Oportunidades de mejora detectadas (antes visita de renovación ICONTEC).



## Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección

- 1. Fortalecer los procesos de medición de la satisfacción del cliente y las decisiones que se tomen a partir de ellos.** Se documentó el procedimiento y definieron mecanismos para estandarizar la atención al cliente.
- 2. Programar y auditar la totalidad del SGC en 2013.** Se programó y audito la totalidad del sistema.
- 3. Diagnosticar e integrar los Sistemas de gestión y control actuales en la CGN y alinearlos con el SIGC.** Se realizó el diagnóstico y se inició la producción de los módulos de los sistemas de gestión y control de la CGN.

## Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección

4. **Capacitar a un grupo de funcionarios como auditores integrales en diferentes Sistemas de gestión (ISO 9000, NTCGP 1000:2009, ISO 14000, ISO 18000, ISO 27000).** Se capacitó un grupo de funcionarios en el segundo trimestre de 2013.
5. **Incorporar los lineamientos de la norma técnica ISO 9004 para mejorar el SGC de la CGN.** Se incorporaron criterios en
6. **Fortalecer las competencias de los funcionarios de la CGN, especialmente del equipo operativo.** Se efectuaron reuniones periódicas según lo establecido en la Resolución 220 de 2013

## Cambios que podrían afectar el SGC

1. Integración de los sistemas de gestión y control en un único sistema denominado SIGI
2. Cambios en el Modelo Estándar de Control Interno-MECI
3. Posible cambio de sede que impactará el alcance y condiciones de integración de los sistemas de gestión y de control
4. Presentación ante el ente certificador de los nuevos otorgamientos en las normas 14001 y 18001.

# Recomendaciones para la Mejora del Sistema

Se recomienda a la alta Dirección:

1. Capacitar a un grupo de funcionarios como auditores en la familia de normas ISO 27000, SGSI.
2. Incorporar los lineamientos de la norma técnica ISO 9004 para mejorar el SGC de la CGN- madurez del sistema.
3. Fortalecer las competencias de los funcionarios de la CGN, especialmente del equipo operativo.
4. Monitorear el desempeño de los módulos del SIGI y ajustarlos si es del caso.
5. Incorporar los lineamientos de las normas 14001, 18001 y 27001 dentro del SIGI

## Resultados de la gestión realizada sobre los riesgos

En 2013 se revisó y actualizó:

- Mapa de riesgo por proceso
- Mapa de riesgo institucional
- Procedimiento de administración de Riesgos. PIPRC 11 Administración de Riesgo
- Se realizó sensibilización a los procesos en materia de administración de riesgos.
- Se realizó la puesta en producción del módulo en el SIGI.

---

# GRACIAS

“POR PERMITIRNOS HACER PÚBLICO  
LO PÚBLICO”