



MINHACIENDA



CONTADURÍA  
GENERAL DE LA NACIÓN



## AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA

### PROCEDIMIENTOS

**“PI-PRC07 PRODUCTO SERVICIO NO CONFORME”**  
**“PI-PRC16 NO CONFORMIDADES, ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y PLANES DE MEJORAMIENTO”**

Octubre 28 de 2016

Apreciada Doctora

Ivón Janeth Triana Trujillo, Coordinadora GIT Planeación Integral

El Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Control Interno, en cumplimiento del Plan de Acción 2016 y al Programa General de Auditorías aprobado el 24 de febrero de 2016 por el Comité de SIGI, en ejercicio de las facultades legales otorgadas por la Ley 87 de 1993, modificada por la Ley 1474 de 2011, el Decreto 2145 de 1999 y sus modificaciones, los Decretos 1537 de 2001, 019, 2482 y 2641 de 2012 y 943 del 21 de mayo de 2014, así como, los lineamientos establecidos en la nueva Guía de Auditoría para Entidades Públicas del DAFP y las Resoluciones CGN 328 de 2005 y 203 de 2015, tiene como función realizar la evaluación independiente al Sistema de Control Interno, a los procesos, procedimientos, actividades y actuaciones de la administración, con el fin de determinar la efectividad del Control interno, el cumplimiento de la gestión institucional y los objetivos de la Entidad, produciendo recomendaciones para asesorar al Representante legal en busca del mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno; a continuación presentamos los resultados de la evaluación realizada a los procedimientos “PI-PRC07 PRODUCTO SERVICIO NO CONFORME” y “PI-PRC16, NO CONFORMIDADES, ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y PLANES DE MEJORAMIENTO”.

Los procedimientos de auditoría se realizaron sobre la base de pruebas selectivas; un procedimiento de esta naturaleza, no puede identificar todas las desviaciones de control, sino solamente aquellas que estén presentes dentro de la muestra evaluada.

Este informe fué presentado en la mesa de trabajo a los líderes el 16 de noviembre de 2016; para la suscripción del plan de mejoramiento de la CGN; es importante que se termine de diligenciar el formato “CYE04-FR-01 Plan de Mejoramiento”, el cual debe ser remitido por correo electrónico a más tardar el 28 de noviembre de 2016.

Cordialmente,

**MARITZA VELANDIA CARDOZO**  
Coordinador GIT de Control Interno

Proyectó y elaboró: Teresa Cecilia Rave Cárdenas

## **Tabla de Contenido**

Informe ejecutivo

Objetivos y Alcance.....	4
Evaluación de Controles.....	5
Conclusión.....	11
Informe detallado.....	12

## OBJETIVO




Verificar el cumplimiento de la normatividad legal vigente y la gestión de los procedimientos “PI-PRC07 Producto servicio no conforme” y “PI-PRC16, No conformidades, acción correctiva, preventiva y planes de mejoramiento”.

## ALCANCE

El GIT de Control Interno en cumplimiento del Plan de Acción 2016 y del Programa General de Auditorías, verificó el cumplimiento de los procedimientos “PI-PRC07 Producto servicio no conforme” y “PI-PRC16, No conformidades, acción correctiva, preventiva y planes de mejoramiento” entre el mes de enero al mes de septiembre de la presente vigencia.


## EVALUACION DE CONTROLES

De conformidad con los resultados obtenidos, en el siguiente cuadro se presenta la metodología de evaluación con sus respectivos comentarios para la adecuada comprensión y correcta implementación del plan de mejoramiento, de acuerdo con la clasificación:

	<p><b>INADECUADO</b></p> <p>En los procedimientos y pruebas de auditoría, se evidencia que existe un bajo grado de observancia de las políticas, directrices y/o normas vigentes; los controles se están ejecutando pero son muy vulnerables y deben ser objeto de intervención o ajustes que se deben establecer y detallar a través del correspondiente plan de mejoramiento para su seguimiento.</p>
	<p><b>ADECUADO CON OPORTUNIDAD DE MEJORA</b></p> <p>En los procedimientos y pruebas de auditoría, se evidencia que existe un grado de observancia de las políticas, directrices y/o normas vigentes; los controles se están ejecutando pero presentan oportunidades de mejora que se deben establecer y detallar a través del correspondiente plan de mejoramiento para su seguimiento.</p>
	<p><b>SATISFACTORIO</b></p> <p>En los procedimientos y pruebas de auditoría, se evidencia que existe un alto grado de observancia de las políticas, directrices y/o normas vigentes; los controles se están ejecutando.</p>

## Matriz de evaluación de controles

## 1. Mapa de Riesgos por Procesos

Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
Identificación, calificación y controles		La acción identificada para los controles, no se encuentra asociada a los mismos.

## 2. Mapa de Riesgos de Corrupción

Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
Identificación, calificación y controles		

## 3. Indicadores de los Procedimientos

Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
Existencia, análisis, seguimiento y publicación		

## Matriz de evaluación de controles

## 4. Marco Normativo de los procedimientos


Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
Documentación de las normas		La normatividad interna y externa se está cumpliendo, sin embargo, no está documentada en los procedimientos.

## 5. PROCEDIMIENTOS VS CONTRATO Y/O MANUAL DE FUNCIONES

Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
Coherencia entre el contrato vs responsabilidades documentadas en los procedimientos		Los procedimientos son referenciados en el contrato, más el contenido de las obligaciones no guardan relación con las actividades.

## Matriz de evaluación de controles

**6. PROCEDIMIENTO “PI-PRC07 Producto Servicio No Conforme” y “PI-PRC16, No conformidades, acción correctiva, preventiva y planes de mejoramiento”**

Subproceso y/o Actividad	Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
PROCEDIMIENTO “PI-PRC07, Producto Servicio No Conforme” y “PI-PRC16, No conformidades, acción correctivas, preventiva y planes de mejoramiento”	Existencia, actualización y funcionalidad		<p><b>Definiciones:</b> No existen definiciones relacionadas al interior de los procedimientos; de igual forma se tuvo en cuenta términos a que no se hacen referencia estos</p> <p><b>Cumplimiento de las actividades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No tienen documentadas las actividades que realiza la contratista responsable de los procedimientos.</li> <li>- Ambiente de prueba para los procedimientos inoperante y desactualizado.</li> <li>- El procedimiento PI-PRC 07, hace referencia en la actividad 7, a un procedimiento anulado .</li> </ul>



## Matriz de evaluación de controles

## 7. PLAN DE MEJORAMIENTO

Actividades de Control	Evaluación del Control	Observaciones
Cumplimiento Plan de Mejoramiento		

## CONCLUSIÓN

El GIT de Control Interno concluye que el proceso de Planeación Integral cumple con los procedimientos documentados “PI-PRC07, Producto servicio no conforme” y “PI-PRC16 No Conformidades, acción correctiva, preventiva y planes de Mejoramiento”, existiendo varios aspectos susceptibles de mejora que deben ser ajustados de acuerdo con las observaciones y recomendaciones establecidos en el presente informe.

## 1. MATRIZ DE RIESGOS POR PROCESO Y DE CORRUPCIÓN

### ➤ RIESGOS POR PROCESO

Inicialmente se revisó el mapa de riesgos publicado en el SIGI para el proceso de Planeación Integral, el cual se encuentra desactualizado con fecha de 14/10/2014, razón por la cual no se tuvo en cuenta en el análisis de este punto.

Adicionalmente se confrontó el mapa de riesgos enviado por el GIT de Planeación Integral frente al publicado en la página web vigente, con fecha del 29 de septiembre del presente año, se ratificó la coherencia de la información, la definición y ejecución de los controles establecidos acorde con la metodología de riesgos emitida por el por el DAFP.

### OBSERVACION

Producto de la evaluación, se evidenció que la acción identificada no se encuentra asociada a los controles implementados para el riesgo, como se observa en el cuadro, donde la acción para los dos controles es “Desarrollar acciones de capacitación...”

<b>RIESGO</b> <b>Desactualización De La Planeación Estratégica Y El Modelo De Operación Por Procesos</b>	
<b>CONTROLES</b>	<b>ACCIONES</b>
Seguimiento a las acciones preventivas, correctivas y de mejora - CGN, ICONTEC.	Desarrollar acciones de capacitación interna y externa. Incluir PIC 2015
Revisión y seguimiento acciones de mejora originadas en los procesos.	

## RECOMENDACIÓN

Acorde con la metodología establecida en la guía para Administración del Riesgo expedida por el DAFP y consulta elevada mediante el aplicativo EVA; donde ratifican que cada control debe tener una acción y esta acción debe estar asociada a los controles, se recomienda hacer revisión a los controles vs acciones, teniendo en cuenta la causa de este riesgo la cual fue, “*Lineamientos inadecuados de la alta dirección*”, emitida por el GIT de Planeación.

### ➤ RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Una vez analizados estos riesgos en el proceso con todos sus componentes, se observó que dentro de la matriz con corte al 5 de septiembre de 2016, no se identificaron riesgos asociados a los procedimientos PI-PRC07 y PI-PRC16; el GIT de Control Interno considera que de acuerdo con el análisis y características de los procedimientos objeto de la auditoría, no se considera necesario reconocer riesgos de corrupción para estos. **El resultado es satisfactorio.**

## 2. INDICADORES DE LOS PROCEDIMIENTOS

De acuerdo con lo publicado en el Reporte Estadístico del SIGI y el Cuadro de Mando Integral con corte a junio de 2016, correspondiente al Proceso de Planeación Integral, no se evidenciaron indicadores que midan el comportamiento de los procedimientos “PI-PRC 07 Producto Servicio no Conforme” y “PI-PRC16 No conformidades, acción correctiva, preventiva y planes de mejoramiento”.

Con base en lo anterior, el GIT de Control Interno solicitó vía correo electrónico información sobre los indicadores asociados a los procedimientos antes enunciados, a lo cual el auditado allegó los archivos; evidenciándose que ninguno se asocia al “PI-PRC 07 y PI-PRC16”.

Este GIT considera que de acuerdo con el análisis y características de los procedimientos, no cree pertinente la implementación de indicadores. **Resultado satisfactorio.**

### 3. MARCO NORMATIVO DE LOS PROCEDIMIENTOS

Mediante una matriz de legalidad y de cumplimiento, se confrontaron los procedimientos “PI-PRC07 Producto servicio no conforme” y “PI-PRC16 No conformidades, acción correctiva, preventiva y planes de mejoramiento, frente al Marco Legal vigente, verificando que la normatividad aplicable estuviera incorporada en éstos, así como, la observancia con los lineamientos allí establecidos.

Es oportuno y pertinente tener en cuenta lo estipulado por la norma ISO 9001:2015, el cual dice en uno de sus apartes: “...36 meses después de la publicación del estándar ISO 9001:2015, la versión 2008 dejará de ser válida y todos los certificados que existan en base a ella quedarán anulados.”, “Todo esto se traduce, en que los 3 años de transición han comenzado el 23 septiembre de 2015 y terminarán el 23 de septiembre de 2018. Tras septiembre de 2018 las certificaciones de ISO 9001:2008 dejarán de ser válidas, y a partir de marzo de 2017 todas las certificaciones de Sistemas de Gestión de la Calidad deben realizarse respecto a ISO 9001:2015”, (subrayado fuera de texto). En la actualidad se están capacitando unos funcionarios frente a éste tema para la implementación del mismo.

#### OBSERVACIÓN

Se verificó la existencia de normatividad interna y externa que en la actualidad se está cumpliendo, sin embargo, no está documentada en los procedimientos, como se puede evidenciar:

<b>MARCO JURÍDICO</b> <b>PI-PRC 07 y PI-PRC 16</b> <b>"Producto Servicio No Conforme " y "No Conformidades, Acción Correctiva, Preventiva y Planes de mejoramiento"</b>	
<b>Marco legal documentado en los procedimientos</b>	<b>Marco legal que debería documentar a los procedimientos</b>
<b>NORMATIVIDAD EXTERNA</b>	
Norma Técnica Internacional ISO 9001-2008. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos numeral 8.3. Control del producto y/o servicio no conforme.	
Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP-1000:2009. En cumplimiento de lo establecido en el artículo 6 de la ley 872 de 2003. Esta norma especifica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, aplicable a la Rama Ejecutiva del Poder Público y otras entidades prestadoras de servicios. Numeral 8.3 Control del Producto y/o servicio no conforme.	
Norma Técnica Colombiana NTC - ISO 14001 - 2004. <u>Sistema de Gestión Ambiental.</u>	
Norma Técnica Colombiana NTC OHSAS 18001 - 2007. Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.	
	Ley 872 del 30 de Diciembre de 2003 "Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios".
	Decreto 4110 del 9 de Diciembre de 2004, "Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública"
	Decreto 2375 del 17 de Julio de 2006, "Por el cual se reglamenta el artículo 7° de la Ley 872 de 2003"
	Decreto 4485 del 18 de Noviembre de 2009 "Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública."
	Título 23 del Decreto 1083 del 26 de mayo de 2015. "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
<b>NORMATIVIDAD INTERNA</b>	
	Resolución 597 del 30 de Diciembre de 2009 " Por la cual se deroga la Resolución N° 034 del 29 de Enero de 2007 y se designa al representante del Sistema de Gestión de la Calidad"
Proyectó y elaboró: Teresa Cecilia Rave Cárdenas	

## RECOMENDACIÓN

Con el objetivo de que la CGN, se adapte en forma fácil a los cambios en entornos cada vez más dinámicos, complejos y cambiantes, se deben crear mecanismos de control o fortalecer los existentes, de tal forma que se garantice la actualización permanente del marco normativo en los procedimientos, acorde a las vicisitudes jurídicas que se presenten.

### 4. PROCEDIMIENTOS VS CONTRATO Y/O MANUAL DE FUNCIONES

Se constató que las actividades a que hacen referencia los procedimientos objeto de esta auditoría, son efectuadas por un contratista con el (Contrato N° 112 de 2016), asignada al GIT de Planeación Integral.

## OBSERVACIÓN

De acuerdo con la prueba de auditoría realizada, se evidenció que los procedimientos auditados son referenciados en el contrato antes enunciado, más el contenido de las obligaciones no guardan relación con las actividades de los mismos.

## RECOMENDACIÓN

Con el objetivo de que haya coherencia entre las obligaciones del contratista y los procedimientos, y por ende se reviertan en eficacia y eficiencia en la entidad, se recomienda implementar estrategias que aseguren correlación entre las obligaciones de los contratos y las actividades enunciadas en los procedimientos.

## 5. PROCEDIMIENTOS “PI-PRC07 Producto Servicio No Conforme” y “PI-PRC16, No conformidades, acción correctiva, preventiva y planes de mejoramiento”

### 5.1 Aspectos Generales de los Procedimientos

En este punto se revisó la estructura de los procedimientos verificando la afinidad entre el objetivo, la pertinencia de las definiciones y las actividades en los mismos.

#### OBSERVACIÓN

✓ Definiciones

Evaluated el numeral 2, “DEFINICIONES” de los procedimientos auditados, se constató que no existen definiciones que se relacionan al interior de los procedimientos y pueden considerarse relevantes para la fácil comprensión de los mismos, de igual se verificó que se tuvo en cuenta términos a las que no se hace referencia los mismos:

DEFINICIONES EN LOS PROCEDIMIENTOS			2.2. INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS
CÓDIGO PROCEDIMIENTO	Terminos en las DEFINICIONES que no se evidencian en el desarrollo de los procedimientos	Terminos en el desarrollo del procedimiento que no estan relacionados en las DEFINICIONES	
PI-PRC 07	BDME, Reproceso, concesion, defecto, liberación, reclasificar, rechazo	SIGI, Módulo, Proceso, Auditoria, PI-PRC, Tratamiento, GIT, GAD-PRC	
PI-PRC16	Acto Administrativo, Evidencia objetiva, liberación, defecto, corrección.	Plan de acción, indicador, matriz de riesgos, SG-SST, hallazgo, GTH, fuente de evaluación, SIGI, PI-PRC	



## RECOMENDACIÓN

Con el propósito de dar cumplimiento al literal 2.2 del *“Instructivo para la elaboración de documentos”*: se recomienda evaluar la pertinencia de los términos a que hace referencia el numeral 2 *“DEFINICIONES”* de los procedimientos, y de igual manera documentar los que hacen alusión los procedimientos.

### ✓ Cumplimiento de las actividades

Mediante prueba de auditoría se sostuvo diálogo con la responsable de los procedimientos “PI-PRC07” y “PI-PRC16”, evidenciándose que las actividades realizadas por esta, en la actualidad no se encuentran documentadas en los procedimientos, debido a que las acciones de la contratista es la funcionalidad y operatividad de los mismos según lo expresado, adicionalmente se requirió evaluar el ambiente de prueba, el cual no fue posible, debido a la desactualización e inoperatividad del sistema.

## OBSERVACIÓN

Se evidenció en los procedimientos PI-PRC07 “Producto servicio no conforme” y “PI-PRC16 y No conformidades, acción correctiva, preventiva y planes de mejoramiento”:

- No tienen documentadas las actividades que realiza la contratista responsable de los procedimientos.
- Ambiente de prueba inoperante y desactualizado en el momento de la auditoría, de igual forma no se evidenció un responsable del mismo, debido a eso el ingeniero administrador del SIGI, intentó subsanar la debilidad más no tenía conocimiento del link para el ingreso.
- El procedimiento PI-PRC 07 hace referencia en la actividad 7, en uno de sus apartes al GAD-PRC16 (Quejas y reclamos), un procedimiento anulado según el SIGI.

## RECOMENDACIÓN

- Actualizar los procedimientos de tal manera que exista coherencia entre las actividades ejecutadas por el responsable y las documentadas; de igual forma actualizar la actividad 7 del procedimiento PI-PRC07.
- Implementar o establecer estrategias de control y seguimiento al ambiente de prueba.

### 6. PLAN DE MEJORAMIENTO

No se evidencian auditorías internas de gestión a los Procedimientos PI-PRC 07 y PI-PRC 16 realizadas durante las vigencias 2013 a las 2015. **Resultado satisfactorio.**