

INFORME AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN CICLO DE 2016

PATRICIA BONILLA SANDOVAL
Contralora General de Medellín

EFIGENIA SUESCÚN VEGA
Jefe Oficina Asesora de Control Interno
Coordinador General del Informe

LEOCADIA HINESTROZA GUERRERO
Profesional Universitario

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

MEDELLÍN, AGOSTO DE 2016

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	3
1. INFORMACION BASICA DEL CICLO	4
1.1 CICLO	4
1.2 FECHA	4
1.3 OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	4
1.4 ALCANCE	4
1.5 DEPENDENCIAS AUDITADAS	5
1.6 RESPONSABLES	6
1.7 VIGENCIA DE EVALUACIÓN	6
1.8 CRITERIOS GENERALES DE AUDITORIA	6
1.9 EQUIPO AUDITOR	7
2. ACTIVIDADES DESARROLLADAS	9
3. RESULTADOS OBTENIDOS EN LA AUDITORÍA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CONTRALORIA GENERAL DE MEDELLIN	11
4. CONSOLIDACIÓN DE HALLAZGOS	12
5. TENDENCIA DEL SISTEMA	13
6. ASPECTOS RELEVANTES GENERALES	14
7. ASPECTOS POR MEJORAR GENERALES	15
8. INDICADORES DE LA AUDITORÍA	16
9. CONCLUSIONES GENERALES	17
10. RECOMENDACIONES	19

INTRODUCCIÓN

El Comité Coordinador de Control Interno aprobó el Programa de Auditorías al Sistema Integral de Gestión año 2016, en el Acta Nro. 06 de diciembre de 2015, para realizarse en dos ciclos, uno en el mes de mayo y otro en el mes de agosto de 2016; donde posteriormente se decide realizarlas en un solo ciclo, en el mes de julio, y así fue nuevamente aprobada en Acta 01 de julio de 2016.

El presente informe refleja los resultados de las auditorías realizadas al Sistema Integral de Gestión, esto es: información básica del ciclo, actividades desarrolladas, hallazgos del ejercicio (aspectos relevantes o fortalezas, aspectos por mejorar y no conformidades), conclusiones de la auditoría y recomendaciones para el próximo ejercicio a realizar (siguiente ciclo).

Las auditorías internas al sistema integral de gestión fueron llevadas a cabo, con el objetivo de determinar, la conformidad del mismo con los requisitos establecidos por las normas NTC-ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009, MECI1000:2014, y la capacidad que tiene la entidad para cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables, de acuerdo con su misión y la estructura de los procesos.

Para la revisión del sistema se utilizó la metodología contemplada en el procedimiento “Auditorías Internas al Sistema Integral de Gestión” versión 3, adoptada mediante Resolución 202 del 19 de diciembre de 2014; además, la participación activa de 48 auditores internos de calidad, que recibieron entrenamiento por las firmas A.R.G. ANDRÉS RÍOS GIRALDO S.A.S. y de ISOLUCIÓN, para mejoramiento de las herramientas y de su desempeño, de acuerdo con los resultados esperados por la Contraloría General de Medellín, para de generación de valor.

1. INFORMACIÓN BÁSICA DEL CICLO

1.1 CICLO

Único año 2016.

1.2 FECHA

Desde el 19 al 29 de julio de 2016, se prorrogó hasta el 2 de agosto por motivos de capacitación servidores públicos entidad.

1.3 OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Evaluar la conformidad del Sistema Integral de Gestión de la Contraloría General de Medellín, con el fin de determinar la conformidad con los requisitos establecidos en las normas NTCGP 1000:2009, NTC-ISO 9001:2008, MECI1000:2014, y la capacidad del mismo para dar cumplimiento a los requisitos legales y reglamentarios.

1.4 ALCANCE

Se estableció el programa de auditoría para las actividades de los 18 procesos de la entidad, estipulados en la Resolución 202 de 2014:

Cuadro. Procesos de la Entidad evaluados ciclo de auditoria de calidad 2016.

Nivel estratégico	
1	Proceso Planeación Institucional
2	Proceso Rendición de la cuenta
3	Proceso Comunicación Pública
Nivel Apoyo	
4	Proceso Gestión del Talento Humano
5	Proceso Gestión Financiera
6	Proceso Gestión de Recursos Físicos y de Servicios
7	Proceso Gestión Jurídica
8	Proceso Desarrollo Tecnológico
9	Proceso Gestión Suministro de Bienes y Servicios
10	Proceso Gestión Documental
11	Proceso Apoyo Institucional
Nivel Evaluación	
12	Proceso Autoevaluación Institucional
13	Proceso Evaluación y Seguimiento
Nivel Misional	
14	Proceso Participación Ciudadana
15	Proceso Auditor
16	Proceso Consolidación de la Información
17	Proceso Responsabilidad Fiscal JC
18	Proceso Sancionatorio

1.5 DEPENDENCIAS AUDITADAS

Correspondió a 25 dependencias, que son:

Cuadro Dependencias auditadas ciclo auditoría de calidad 2016

Cons.	Dependencia
1	Secretario General
2	Subcontralor
3	Jefe Oficina Asesora de Control Interno
4	Oficina Asesora Jurídica
5	Oficina Asesora de Planeación
6	CA Responsabilidad Fiscal
7	Oficina Asesora Prensa y Comunicaciones
8	C.A. Apoyo Técnico
9	C.A. Recursos Físicos y Financieros
10	C.A. Desarrollo Tecnológico
11	C.A. Talento Humano
12	C.A. Participación Ciudadana
13	C.A. Obras Civiles
14	C.A. CAAF EPM 3 Aguas y Saneamiento Básico.
15	C.A. CAAF Educación
16	C.A. CAAF Movilidad Servicios Transporte Público
17	C.A. CAAF Servicios de Salud y ESE
18	C.A. CAAF Cultura y Recreación
19	C.A. CAAF Telecomunicaciones
20	C.A. CAAF Municipio 2
21	C.A. CAAF EPM Filiales Energía
22	C.A. CAAF EPM Filiales Agua
23	C.A. CAAF Municipio 3
24	C.A. CAAF Gobernabilidad y Organismos de Control C.A.
25	C.A. CAAF Municipio 1

1.6 RESPONSABLES

Los líderes de los procesos de las dependencias o áreas designadas, con el equipo de trabajo seleccionado.

1.7 VIGENCIA DE EVALUACIÓN

Para el desarrollo del ciclo de auditorías se tomó como referencia, los registros generados por el sistema y relacionados con el desempeño, durante el tiempo comprendido entre agosto 1° de 2015 a junio 30 de 2016.

1.8 CRITERIOS GENERALES DE AUDITORIA

Norma NTC-ISO 9001:2008
Norma NTCGP 1000:2009
MECI1000:2009
Normogramas y C.O.L.A.

Información almacenada en los sistemas de información ISOLUCIÓN y MERCURIO, relacionada con los procesos, entre otras.
Resultados de auditorías internas y externas.

1.9 EQUIPO AUDITOR

Se contó con un grupo auditor conformado por 48 funcionarios de planta, adscritos a las diferentes dependencias de la entidad.

Cuadro Relación de funcionarios auditores participantes del ciclo de auditoria 2016

Cons.	Nombre Auditor
1	Adriana del Socorro Cano Londoño
2	Adriana Enith Zuluaga Peláez
3	Alba Lucia López Giraldo
4	Alberto Austin Castaño Castaño
5	Ana Beatriz Guerra de Hernandez
6	Ana Cecilia Acevedo Vargas
7	Atilio Augusto Vásquez López
8	Beatriz Elena Duque Echeverry
9	Carlos Efrén Montoya Ramírez
10	Carmen Elena Hurtado Jaramillo
11	Cristina Maria Urrego Vargas
12	Eliana Maria Bustamante Zapata
13	Elizabeth Posada Acevedo
14	Emma Cecilia González ríos
15	Ferney Alberto Escudero Yepes
16	Francy Astrid Orozco Sanchez
17	Gabriel Jaime Puerta Cardenas
18	German Alberto Zuluaga Urrea
19	Gloria Patricia Serrano Restrepo
20	Héctor Gustavo Castro Trujillo
21	Irma Leonor Pérez Tejada
22	Jesús Antonio Ramírez Gómez
23	Jhon Jairo Gomez Lemus
24	Jhon Jairo Sierra Rendón
25	José Vidal Pérez Morales
26	Juan Hernando Cano Maya
27	Juan Jorge Castaño Hernández
28	Julio Cesar Zuluaga Díaz
29	Leocadia Hinestroza Guerrero
30	Luis Alfonso Reyes Valencia
31	Luis Humberto Ossa Chavarriaga
32	Luz Emilsen Yepes Ramirez
33	Luz Estela Gutiérrez
34	Luz Miriam Garcés Giraldo
35	Luz Stella López Rendón
36	Magnolia Gallego Buitrago
37	Marco Antonio Gomez Galeano
38	Maria Omaira Alvarez Iriarte
39	María Victoria Santamaría
40	Marisol Correa Cuervo
41	Martha Cecilia Muñoz Holguín
42	Martha Nora Giraldo Vasquez
43	Miriam Hoyos Salazar
44	Olga Nelly Caro Vélez
45	Patricia Elena Gaviria Escobar
46	Sandra Carlina Hernández Zapata
47	Yolanda Jiménez Zuluaga
48	Zulma Tobón Tapias

2. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Las auditorías se desarrollaron en las instalaciones de la Contraloría General de Medellín, Edificio Miguel de Aguinaga.

Para el desarrollo del ciclo de auditoría se realizaron las siguientes actividades generales:

- **Coordinación del ciclo de auditorías internas:**

El ejercicio de auditoría interna de calidad fue planificado, ejecutado y monitoreado por la Oficina Asesora de Control Interno, con apoyo de un consultor externo de la firma A.R.G. ANDRÉS RÍOS GIRALDO S.A.S., bajo el contrato No.99 de julio de 2016.

- **Planificación del ciclo de la auditoría:**

Programa de auditorías: fue autorizado por el Comité Coordinador de Control Interno en acta del 6 de diciembre 2015, modificado en acta del 12 de julio de 2016; y su ejecución fue entre el 25 julio y el 02 de agosto de 2016.

Difusión: a través de comunicaciones, correo electrónico, contranotas y alto parlante.

Planes de auditoría: se enviaron los 30 planes de auditoria interna a los respectivos líderes de los procesos a auditar, para su respectiva notificación formal y aprobación.

- **Entrenamiento para los auditores internos:**

Como se mencionó en la introducción, se llevó a cabo entrenamiento a los auditores internos de calidad los días 18 y 19 de julio de 2016, y adicionalmente se había efectuado una capacitación en la herramienta ISOLUCIÓN, módulo de mejoramiento, el día 4 de julio de 2016.

- **Reunión de apertura:**

Se realizó reunión general de apertura el 25 de julio de 2016, en la sala de juntas de la entidad, con la participación del nivel directivo y los auditores internos de calidad.

- **Entrevistas y recolección de evidencias:**

Con base en la planificación y preparación de cada auditoría, a través de la revisión de la documentación de cada proceso y la definición de listas de verificación, los auditores realizaron las entrevistas pertinentes al personal clave y recolectaron información pertinente para evaluar el desempeño de dichos procesos, de acuerdo con el objetivo y alcance de las auditorías. Adicionalmente se registraron los resultados en el aplicativo ISOLUCION (ingreso de registros de auditoría).

- **Reunión de equipos auditores (parte I):**

Revisión y ajuste de planes de auditoría y listas de verificación con acompañamiento del consultor externo.

- **Reunión de equipos auditores (parte II):**

Revisión y ajuste de informes de auditoría con acompañamiento del consultor externo.

- **Reunión general de cierre:**

Se realizó el 3 de agosto de 2016, en la sala de juntas de la entidad, con la participación del nivel directivo y los auditores de calidad.

- **Formalización de resultados y entrega de informes:**

Se enviaron los informes de auditoría a los líderes de proceso para su aprobación, y generación posterior de planes de acción.

3. RESULTADOS DE AUDITORÍA

Es importante aclarar, que las personas entrevistadas y los documentos revisados en el ejercicio de auditoría se consideran muestras representativas; no obstante, existe un grado de incertidumbre asociado al ejercicio y pueden persistir hallazgos que no fueron detectados en el mismo.

A continuación se presentan los aspectos más significativos encontrados en la evaluación del Sistema de Integral de Gestión de la entidad, donde se evidenciaron aspectos relevantes (positivos), aspectos por mejorar (recomendaciones), y no conformidades (incumplimiento de requisitos). Para este último (no conformidades), reposarán planes de mejoramiento en donde algunos serán institucionales y transversales, y otros desplegados solo a procesos individuales.

La naturaleza de los hallazgos de la auditoría se explica de la siguiente forma, a manera de definición:

- **Aspecto relevante:** Hace referencia a las actividades, situaciones, acciones que se vienen desarrollando y que generan valor en la gestión del proceso. Es considerado de esta forma cuando se detecta que se ha superado la expectativa mínima frente al cumplimiento del requisito.
- **Aspecto por mejorar:** Que para efectos de esta auditoría equivale a una **Nota de Mejora**. La nota de mejora es aquella que proporciona el auditor en búsqueda de generar una mejor práctica y se agregue mayor valor, de acuerdo con el enfoque y la ejecución actual de proceso.
- **No Conformidad:** Es el incumplimiento frente a uno o varios requisitos (cliente, ley, entidad, normas NTC-ISO 9001, NTCGP1000, MECI1000).
- **Recomendación:** Propuesta del equipo auditor dirigida al área coordinadora de las auditorías de calidad, para que los próximos auditores designados al proceso, centren su evaluación en estos puntos de atención y de acuerdo con la percepción obtenida en el presente ejercicio.
- **Observación:** Oportunidad para aumentar la capacidad de cumplir con un requisito, de una forma que genere mayores beneficios o valor al proceso.

4. CONSOLIDACIÓN DE HALLAZGOS

A continuación se relaciona los requisitos con mayor reporte de incumplimiento, los aspectos por mejorar, relevante y observaciones.

Hallazgos totales	Cantidad
No conformidades	22
Aspectos por Mejorar (Notas de Mejora)	82
Observaciones	1
Aspectos relevantes	54
Totales	159

Cons.	Procesos	Aspecto por Mejorar	No Conformidad	Numeral de la norma incumplido	Observación	Aspecto Relevantes
Nivel estratégico						
1	Proceso Planeación Institucional	6	1	5,4,2		
2	Proceso Rendición de la cuenta	5				1
3	Proceso Comunicación Pública	4	3	4,2,4; 8,2,3		4
Nivel Apoyo						
4	Proceso Gestión del Talento Humano				1	3
5	Proceso Gestión Financiera	2	2	4,2,3; 7,1		1
6	Proceso Gestión de Recursos Físicos y de Servicios	1				2
7	Proceso Gestión Jurídica	1	1	4,2,3		2
8	Proceso Desarrollo Tecnológico	2	4	4,2,4. 6,3,b; 4,1; 8,4,c		2
9	Proceso Gestión Suministro de Bienes y Servicios	8	1	8,5,2		1
10	Proceso Gestión Documental	3	2	4,2,3;5,4,2		2
11	Proceso Apoyo Institucional	5	1	4,2,4		2
Nivel Evaluación						
12	Proceso Autoevaluación Institucional					2
13	Proceso Evaluación y Seguimiento	7	1	8,5		1
Nivel Misional						
14	Proceso Participación Ciudadana	1				3
15	Proceso Auditor	28	4	7,5,3; 8,2,3; 5,5,3; 7,5,1		22
16	Proceso Consolidación de la Información	4				2
17	Proceso Responsabilidad Fiscal JC	2	1	7,5,3		2
18	Proceso Sancionatorio	3	1	8,4		2
totales		82	22		1	54

Fuente: Informes de auditoría, aplicativo Isolucion, módulo de mejoramiento, programa de auditorías 2016.

5. TENDENCIA DEL SISTEMA

Requisitos y temas de mayor debilidad:

- Interacciones de los procesos,
- Control de la documentación del sistema y de los registros,
- Medición y análisis de datos,
- Control del producto no conforme,
- Planificación para el cumplimiento de requisitos legales,
- Mejoramiento continuo.

Temas prioritarios de atención:

- Interacciones de los procesos,
- Medición y análisis de datos,
- Control del producto no conforme,
- Planificación para el cumplimiento de requisitos legales,
- Mejoramiento continuo.

Causas más comunes de debilidad:

- Fallas en metodologías de trabajo,
- Falta de unificación de criterios,
- Desconocimiento de requisitos por parte de los funcionarios y mala interpretación de otros,
- Falta de compromiso en la actualización y mejora del sistema,
- Rotación del personal

6. ASPECTOS RELEVANTES GENERALES

- Disposición para el desarrollo de la auditoría por parte de los funcionarios,
- Conocimiento del que hacer del proceso por parte de los funcionarios,
- Avances en la gestión del riesgo, construcción del mapa de riesgos.

7. ASPECTOS POR MEJORAR

- Mayor tiempo para la preparación y entrenamiento de los auditores,
- Establecer estrategias institucionales para asegurar la participación de los auditores internos,
- El fortalecimiento de las competencias de los auditores internos de calidad al igual que la estructura y metodología para llevar a cabo el PHVA de la auditoría, según el procedimiento y guía usada desde la Oficina Asesora de Control Interno,
- Las interacciones de proceso (hoja de vida) con relaciones reales, fuertes y entendibles para todo el personal de funcionarios,
- La implementación del control sobre el producto no conforme de manera sistemática y no sólo para algunos procesos.
- Fortalecimiento del uso de la herramienta ISOLUCIÓN,
- Generar compromiso y conciencia de la importancia del sistema de gestión en todos los funcionarios de la entidad, es decir, una verdadera cultura de la calidad y del control,
- La interpretación de requisitos de las normas NTC-ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009, MECI1000:2014, para entender su alcance, aplicación y uso al interior de cada proceso,
- El sistema de indicadores de toda la Contraloría General de Medellín con miras a la utilidad y generación de valor para los procesos (eficacia, eficiencia y efectividad),
- La generación de acciones correctivas, preventivas y de mejora, desde su identificación y redacción hasta el análisis y definición de planes.

8. INDICADORES DE LA AUDITORÍA

Se relacionan algunos básicos como:

- Ejecución de las auditorías..... 97% de ejecución de planes.
- Desempeño equipo auditor 48 con calificación de 5
(30/33)*100
- Costo de auditores \$35.119.386,19
- Consultor \$10.254.400.00
- Oportunidad en la entrega de Informes..... 100%
- No. de requisitos incumplidos..... 12 (Los más recurrentes: 4.1; 4.2.3; 4.2.4; 5.4.2; 5.5.3; 6.3,b; 7.1; 7.5.1; 7.5.3; 8.2.3; 8.4c; 8.5).

9. CONCLUSIONES GENERALES

De acuerdo con las evidencias suministradas por sus equipos auditores, la Oficina Asesora de Control Interno concluye sobre el estado del sistema integral de gestión de la Contraloría General de Medellín:

Conveniencia:

Frente a este tema, la evaluación arroja que el sistema se ajusta a los propósitos de la entidad. No obstante, es absolutamente pertinente que la estructura de procesos sea revisada para confirmación de la contribución de estos a las líneas estratégicas del plan estratégico de la Contraloría General de Medellín, al igual que a sus objetivos. Las interacciones deben fortalecerse para lograr la sinergia necesaria, a través de una comunicación eficaz que permita entender la importancia de los conceptos CLIENTE-PROVEEDOR.

Adecuación:

El sistema en la actualidad, en términos globales de gestión, cuenta con suficientes disposiciones planificadas para lograr sus objetivos enmarcados. Se invita nuevamente a que se revisen las metodologías, la cantidad de controles y su tipología, para determinar su grado de utilidad a través de cada uno de los procesos que soporta el modelo de gestión. Adicionalmente es absolutamente imperativo, que se genere pleno entendimiento del cómo se articulan los elementos del MECI1000:2014 y los requisitos de las normas NTC-ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009.

Eficacia:

De acuerdo con los resultados reportados por todos procesos, la tendencia de su desempeño frente al cumplimiento de metas y otras actividades de seguimiento, es que éste cumple con el objetivo trazado, contribuyendo de esta manera a la eficacia general del sistema de gestión de la entidad. Sin embargo, es claro que es necesario revisar el sistema de indicadores para determinar su grado de generación de valor, de tal forma que se obtengan retos, y constituyan verdaderas herramientas para la toma de decisiones.

Eficiencia:

Uno de los principios rectores en el desarrollo de funciones públicas es la transparencia y la racionalidad de los recursos; aspecto que es evidente para el sistema, donde las actividades clave son desarrolladas bajo este marco y con fundamento en la legislación que circunscribe la misma.

Efectividad:

Para conclusión en este tema, aún no es perceptible que el sistema sea efectivo (impacto de la gestión en el logro de los objetivos), puesto que los medidores de impacto (indicadores) no son del todo claros, y las prácticas de gestión no generan el beneficio esperado, teniendo en cuenta la percepción general de los funcionarios, que es la pertinencia de actualizar prácticas de gestión, indicadores, documentación y demás elementos clave para la entidad. No obstante, los equipos auditores a través de los procesos, confirmaron que en términos globales se ha desarrollado el sistema tal cual como está planeado, y por ello concluyen que ha sido efectivo.

10. RECOMENDACIONES

Para el próximo ciclo se hacen las siguientes recomendaciones, de acuerdo con el estado actual del sistema y el desempeño del ciclo general de auditorías:

- Planificación de la auditoría con mayor tiempo, basada en el cronograma general de eventos de la entidad; además, en las cargas laborales y compromisos adquiridos, tanto de auditores internos de calidad como de líderes de proceso y responsables participantes.
- Centrar la evaluación en la comunicación entre procesos a nivel de interacciones, una vez se haya realizado la mejora en este aspecto y que es tema prioritario en la migración del sistema de gestión hacia los cambios de la nueva NTC-ISO 9001:2015.
- Realizar la evaluación del sistema de medición, análisis y de mejora, desde una manera crítica y exigente a fin de servir de apoyo al logro de los objetivos definidos en el plan estratégico de la entidad.
- Enfocar las próximas auditorías bajo los avances esperados y reportados en la anterior “evaluación de gestión para el éxito sostenido”, en dónde se pueda hacer seguimiento a los planes de acción propuestos en el informe final.