



**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME AUDITORIA INTERNA
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
VIGENCIA 2014**

JUNIO 2014



INFORME AUDITORIA INTEGRAL

Fecha ¹: 2014-06-09

Página 2 de 18

AUDITORÍA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, BAJO LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 EN EL FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA.

En cumplimiento a la Directiva Transitoria 003 del 22 de abril de 2014 "*Programa anual de auditorías para la vigencia 2014*" y con el fin de evaluar la gestión, el control de los procesos e identificar los aspectos susceptibles de mejora que permitan fortalecer el desempeño de los mismos, contribuyendo a un mejor resultado de los objetivos institucionales y la mejora continua en la prestación del servicio, la Dirección General del Fondo Rotatorio de la Policía dispuso llevar a cabo una auditoria interna al sistema de gestión de la calidad en la entidad.

1. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad del mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad de los procesos estratégicos, misionales, apoyo y evaluación en el grado de satisfacción del cliente.

2. ALCANCE DE LA AUDITORIA

Verificar la eficacia, eficiencia y efectividad del mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad de los Procesos Estratégicos, Misionales, Apoyo, Evaluación en el grado de satisfacción del cliente del Fondo Rotatorio de la Policía del 01 de abril de 2013 hasta 30 de marzo de 2014.

3. CRITERIOS DE LA AUDITORIA

Constitución Nacional, Leyes 87/93, 80/93, 1150/07, 872/03 y Decretos Reglamentarios Ley 489/98, 594/00, Decreto 3622/05, 1151/08 Normas ISO9001:2008, NTCGP1000:2009, MECI, Procedimientos, Instructivos y Protocolos, Directivas y Circulares emitidas por la Entidad y todas las normas establecidas que regulen las actividades de los diferentes procesos.

4. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la auditoría e identificación de oportunidades de mejora, fue utilizada el procedimiento PG -4-1-2 Auditorias Integrales y las técnicas de auditoría como son: Norma ISO 19011:2011, el uso de tecnologías de información y comunicación, la observación, la entrevista, la verificación de soportes, la realización de pruebas técnicas (sustantivas, de cumplimiento), bajo los parámetros de las Normas Internacionales de Auditoría, Normas Gubernamentales Colombianas de Auditoría, que permitan realizar una observación objetiva de las actividades, indicadores, riesgos y puntos de control para obtener evidencias suficientes sobre el desempeño del proceso.

5. DESARROLLO DE LA AUDITORIA

En la Auditoría Interna al Sistema de Gestión de la Calidad, bajo la norma técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 en el Fondo Rotatorio de la Policía, efectuada por parte de la Oficina de Control Interno se evidenciaron catorce (14) NO CONFORMIDADES y diez (10) OBSERVACIONES.



INFORME AUDITORIA INTEGRAL

Fecha ¹: 2014-06-09

Página 3 de 18

6. FECHA, HORA, AUDITORES Y CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA IN SITU

La actividad de auditoría se desarrolló con observancia y cumplimiento al Programa y Plan de Auditoría.

Auditor Líder: Jefe Oficina de Control Interno Contadora Pública MIRYAM DORIS REYES LÓPEZ
En Coordinación con la Abogada Auditora ELVIA CONSTANZA GARCÍA ORTEGA

PROCESOS	AUDITOR(ES)/OBSERVADOR	FECHA	HORA
Gerencial Planeación	Ingeniera Industrial María Cristina Bejarano Chávez	16/05/2014	8:30 a 12:00 Horas
Contractual	Administradora de Empresas Blanca Lucila Cristancho Valero Giovanny Muñoz Martínez	8:30 a 12:00	8:30 a 12:00 Sede 14:00 a 17:30 Horas Complejo Industrial
Industrial	Ingeniero Industrial Jose Alberto Bermúdez Páez, Ingeniero de Sistemas John Walter Méndez y Ing. Andrea Milena Casallas Martínez Observador: Hamilton Virgüez Ramírez	16/05/2014	8:30 a 12:00 y 14:00 a 17:30 Horas
Créditos	Ingeniera Mercados Andrea Milena Casallas Martínez	15/05/2014	8:30 a 12:00 Horas
Administración Financiera	Economista William Tello Novoa	16/05/2014	14:00 a 17:30 Horas
Administración Logística	Marlen Rodríguez Cruz Ingeniero Electrónico Mario Ángel Leal Moreno	15/05/2014	8:30 a 12:00 Sede 14:00 a 17:30 Complejo Industrial Horas
Administración del Talento Humano	Ingeniera Civil Ingrid Jeannett Parra García	15/05/2014	8:30 a 12:00 Horas
Telemática	Ingeniero de Sistemas John Walter Méndez Manjarrez	13/05/2014	14:00 a 17:30 Horas
Asesoría Legal	Abogada Elvia Constanza García Ortega	14/05/2014	8:30 a 12:00 Horas
Evaluación y Seguimiento	Ingeniero Industrial José Alberto Bermúdez Páez	16/05/2014	14:00 a 17:30 Horas

7. FORTALEZAS DE LOS PROCESOS

Durante el desarrollo de la auditoria se evidenciaron las fortalezas por procesos, así:

PROCESOS ESTRATEGICOS	
GERENCIAL	PLANEACION
Disposición y participación activa en el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad, redundando en la mejora de los procesos y los resultados de la Entidad.	Disposición y participación activa del Talento Humano de la Oficina Asesora de Planeación en el Sistema de Gestión de Calidad, que contribuye en la mejora de los procesos.



INFORME AUDITORIA INTEGRAL

Fecha ¹: 2014-06-09

Página 4 de 18

PROCESOS MISIONALES

CREDITOS

Implementación de una encuesta vía web, con el fin de ser enviada a los usuarios por correo electrónico, después de la aprobación del crédito.

Diseño del formulario para que sea diligenciado por los usuarios desde el computador y no a mano como actualmente se está realizando, agilizando la información y evitar información errada.

Realización de la difusión de sus líneas de crédito enviando un correo masivo, al personal activo y pensionado.

CONTRACTUAL

Se cuenta con el ciclo de contratación que propicia el cumplimiento de las condiciones y requisitos normativos de la Ley 80 de 1993 y demás normas reglamentarias.

Se evidencia compromiso por parte de las Jefaturas del proceso y del personal que lo integra para el desarrollo de las etapas precontractual, contractual y post contractual.

Las condiciones de infraestructura y orden del proceso han mejorado, aprovechando los espacios y obteniendo mayor confort en cada puesto de trabajo.

Es positivo el acercamiento al cliente por parte del Grupo Operaciones de Comercio Exterior, lo cual posibilita a determinar las expectativas del cliente frente al servicio.

INDUSTRIAL

Cuenta con personal operativo especializado para la confección de prendas de uso privativo de la Policía Nacional.

PROCESOS DE APOYO

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

El Responsable conoce todas las etapas del proceso lo cual puede impactar positivamente en la mejora continua del mismo.

ADMINISTRACION LOGISTICA

Se está llevando a cabo un proceso de contratación para mejorar el manejo de la gestión documental, contribuyendo a la política de cero papel.

La herramienta para evaluar la satisfacción del cliente permite conocer y mejorar la calidad de los servicios prestados, en lo referente a la conservación de la infraestructura

ADMINISTRACION FINANCIERA

El conocimiento de las funciones y actividades que desempeñan en cada uno de los Grupos que conforman el Proceso Financiero.

ASESORIA LEGAL

El Jefe y los funcionarios conocen de las etapas del proceso impactando positivamente en el proceso de Asesoría Legal

TELEMATICA

El Proceso Telemática ha buscado el apoyo técnico de la Policía Nacional para subsanar las debilidades evidenciadas en



INFORME AUDITORIA INTEGRAL

Fecha ¹: 2014-06-09

Página 5 de 18

administración de la plataforma informática, denotando interés por mejorar el nivel de prestación de servicio al usuario final.

PROCESO EVALUACION

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Cuenta con Recurso Humano y Técnico que permite el cumplimiento del objetivo del Proceso.

8. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

La Auditoría Interna al Sistema de Gestión de la Calidad fue desarrollada cumpliendo con el objetivo, alcance y plan de auditoria, como resultado se evidenciaron catorce (14) No Conformidades y diez (10) observaciones, las cuales se relacionan a continuación y resumidos por cada proceso en el Anexo 1 que hace parte integral del presente informe.

9. RELACIÓN DE NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES

9.1 NO CONFORMIDADES

- 1) 4,1 Requisitos Generales, literales b), c), g); MECI Subsistema: Control Estratégico, Componente: Administración de riesgo, Elemento: Valoración de riesgos.

En el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad se evidenció falta de controles para prevenir riesgos potenciales que puedan afectar la satisfacción del cliente Evidencia: Procesos contractual, Administración Logística y Telemática, descritos a continuación:

PROCESO CONTRACTUAL

El Grupo de Operaciones de Comercio Exterior, no ha registrado la firma del actual Director General en el Ministerio de Relaciones Exteriores, según lo establecido en el procedimiento nacionalización de mercancías PE-3-2-2V4.

PROCESO ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA

No se evidencia la verificación de los documentos por parte del responsable del proceso antes de publicarse en la suite visión empresarial como el acta de reunión Grupo Almacén General del 05 y 31 de marzo de 2014, informe actividades segundo semestre del 30-12-2013 de acuerdo con lo establecido en el (I-1-2-1V1) Instructivo para el manejo e información en la suite visión empresarial.

PROCESO TELEMÁTICA

Las acciones emprendidas para la mitigación de los riesgos 1) Carencia de soporte técnico del software de misión crítica y 2) Interrupción en los servicios de la plataforma de T.I.C. (Tecnología de Información y de las Comunicaciones), no han sido efectivas ya que se ha evidenciado la materialización de los mismos debido a la ausencia de contratos para soporte y mantenimiento de



INFORME AUDITORIA INTEGRAL

Fecha ¹: 2014-06-09

Página 6 de 18

las aplicaciones centrales y a la ocurrencia frecuente de interrupciones en servicios informáticos que han afectado la operación normal de la Entidad.

2) 4.2.3 Control de Documento: Subsistema: Control de Gestión. Componente: Información.

No se han actualizado los procedimientos de los procesos contractual e Industrial ajustándolos a la normatividad aplicable y en algunos casos se utilizan formatos obsoletos afectando el control efectivo en el Sistema de Gestión de la Calidad, evidenciado en los procesos Contractual e Industrial.

PROCESO CONTRACTUAL

Para el primer trimestre de 2014, no se evidencia la actualización de los procedimientos y documentos del proceso contractual en cumplimiento al decreto 1510 de 2013 y la resolución 2378 de 2013 "Por la cual se adopta el Manual de Contratación del Fondo Rotatorio de la Policía", además el manual en su Título III etapa preparatoria 3,1 Comité Asesor en Contratación, no obliga al Comité Técnico Asesor que recomiende la suscripción de todos los convenios y contratos interadministrativos, sin embargo el procedimiento PE-3-2-1V2 "GESTIÓN SEGUIMIENTO Y LIQUIDACIÓN DE CONVENIOS Y CONTRATOS INTERADMINISTRATIVOS" va en contravía a lo establecido en dicho manual, así mismo el Título VI, Numeral 6,2 dispone la aplicación del servicio post-venta en el proceso contractual constatando que solo se tiene el procedimiento PE-3-2-6V1 SEVICIO POST VENTA DE OBRA, sin evidenciar la post-venta en los bienes adquiridos y entregados a través del grupo adquisiciones y contratos

PROCESO INDUSTRIAL

Los Planes Específicos de Producción de los años 2013 y 2014 elaborados en el formato F-1-2-1-4V2, no están aprobados por el señor Director de la Entidad, como se dispones el procedimiento PE-1-2-1V7 ELABORACION DE PLANES, y se utilizan Formatos Obsoletos como F-0612-005V01 "Acta de Entrega Retal Fábrica de Confecciones", el cual no se encuentra en el listado maestro de documentos, evidenciado en las Actas de fecha 19 de noviembre de 2013 y 2 de diciembre de 2013.

3) 4.2.4 Control de registros, Subsistema: Control de gestión. Componente: Información

No se realiza un efectivo control a los registros de los documentos del proceso Talento Humano que permitan evidenciar oportunamente el cumplimiento de las actividades de los procedimientos. Evidenciado en el Proceso Administración del Talento Humano.

PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

En el proceso de Talento Humano no se utiliza la herramienta de radicación de documentos internos y externos como se evidenció con los oficios No. E1403-003128 de fecha 25 de marzo de 2014, el cual trata de solicitud información caso Aurora Cruz y el oficio No. E1307-006908 de fecha 04 de julio de 2013, cuyo tema hace referencia solicitud soportes aportes de cesantías. El formato F-2-3-1-11 establecido en el procedimiento PE-2-3-2 de Historias Laborales relacionado con la forma de clasificar los documentos recibidos por los servidores públicos, no se está utilizando, igualmente no se encuentra publicado en la FORPONET.



INFORME AUDITORIA INTEGRAL

4) 5,4,2 Literal b) Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad Subsistema Control Estratégico Elemento Planes y Programas

No se evidencia la aplicación de procedimientos de alto impacto para la integridad del SGC como mecanismo de mejora continua en el cumplimiento de objetivos y de servicio al cliente en los Procesos Gerencial y Telemática

PROCESO GERENCIAL

No se evidencia aplicación del procedimiento PG 1-1-11 INVESTIGACION DE MERCADOS CUALITATIVA Y/O CUANTITATIVA, para toma de decisiones y mejora continua de los productos y/o servicios que ofrece la Entidad

PROCESO TELEMÁTICA

En la planificación del proceso telemática para el año 2014 no se evidencian objetivos coherentes con las políticas gubernamentales de Gobierno en Línea, de obligatorio cumplimiento, dejando de cubrir con necesidades cruciales en materia TIC (Tecnología de Información y de las Comunicaciones) para la Entidad, como son la implementación de un sistema de gestión de Tecnologías de Información y un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), con sus respectivos planes de recuperación de desastres y de continuidad del negocio.

5) 6.1 Provisión de los recursos, Subsistema: Control Estratégico Componente: Direccionamiento estratégico, Elemento: Planes y Programas

La provisión de los recursos para el mantenimiento efectivo de los procesos se encuentra en riesgo de impactar la satisfacción del cliente evidenciado en el proceso de Administración Logística.

PROCESO ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA

Las actividades establecidas en la planeación del proceso de administración financiera (contabilidad, presupuesto, tesorería) no permite el logro del objetivo estratégico de "Garantizar los recursos necesarios para asegurar la sostenibilidad financiera y la operación de la entidad " lo cual evidencia que el proceso no se encuentra alineado a la planeación estratégica de la Entidad.

6) 6.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia, Subsistema: Control Estratégico Componente: Direccionamiento estratégico Elemento: Planes y Programas

No se evidencia que se realice la inducción específica a todos los funcionarios que ingresan a la entidad por fallas en la incorporación e inducción lo que puede impactar el logro de los objetivos en el cumplimiento de actividades del Proceso Administración del Talento Humano.

PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

No se evidencia la inducción específica y general en las historias laborales de los señores funcionarios Diego Alejandro Almario y Yudi Martínez Gonzales como se establece en el

**INFORME AUDITORIA INTEGRAL**Fecha ¹: 2014-06-09

Página 8 de 18

procedimiento de Selección, incorporación, reubicación y reclasificación PG-2-3-1 V9, así mismo se observó que no se evidencia en su totalidad diligenciado el formato único de hoja de vida, faltando firmas y fechas de elaboración (Cr Albeiro Ruiz Reyes, Alejandro Almario y Yudi Martínez González).

7) 7.1 Planificación de la realización del producto y/o servicio Subsistema: Control Estratégico Componente Direccionamiento Estratégico.

La planificación del proceso productivo no es coherente con los resultados de la producción y las evidencias de los registros, lo que incide en los indicadores del proceso Industrial.

PROCESO INDUSTRIAL

En el informe mensual de actividades elaborado para conocer el impacto que genera por cada periodo la productividad de la Fábrica de Confecciones determinado en el procedimiento PE-3-3-1V8 Confección de Prendas, en los meses de marzo y abril de 2014 no coinciden las cantidades estimadas a producir con el plan de producción 2014, dado que para el mes de marzo se tenía programado 56783 prendas y se tomó para elaborar el informe una producción estimada de 37763, cantidad que desvirtúa los indicadores de eficiencia. Igualmente sucede con el mes de abril se programaron 68008 y se consideró para el informe la cantidad de 68686, de esta forma se presenta también con la de mano de obra directa en cada turno.

8) 7.5.5 Preservación del producto y/o Servicio Subsistema Control de Gestión. Componente Actividad de Control.

Las condiciones para mantener la preservación del producto y servicio a cargo de los procesos Contractual - Depósito Aduanero y Administración Logística - Almacén no es óptima.

PROCESO CONTRACTUAL

No se cumple con lo establecido en el procedimiento PE-3-2-3V7 Deposito de Mercancía en Trámite de Nacionalización por cuanto los bienes nacionalizados (armamento) no se preservan en las instalaciones habilitadas del Depósito aduanero FORPO, siendo almacenadas en las instalaciones del grupo armamento de la Policía Nacional, de la misma manera no se evidencian condiciones para la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección de las mercancías en trámite de nacionalización en el Depósito Aduanero -FORPO.

PROCESO ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA

Los responsables de los procesos no han realizado la devolución de los activos fijos para cambiar los inventarios individuales en la sede principal, incumpliendo con la preservación de los bienes muebles que están en el sótano, ni aplicando el procedimiento Recepción, Manejo, Control de activos fijos (PE-2-4-8V1).

9) 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición Literal a) Subsistema Control de Gestión Componente actividades de Control



INFORME AUDITORIA INTEGRAL

Fecha ¹: 2014-06-09

Página 9 de 18

No se evidencia registro de la calibración en la báscula para el pesaje de las mercancías que ingresan al Deposito Aduanero, que pueda proporcionar evidencia de la conformidad de los bienes nacionalizados Proceso Contractual – Depósito Aduanero.

PROCEO CONTRACTUAL

No se evidencia registro de la calibración en la báscula para el pesaje de las mercancías que ingresan al Deposito Aduanero, que pueda proporcionar evidencia de la conformidad de los bienes nacionalizados.

10)8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, Subsistema control de evaluación, componente autoevaluación, elemento autoevaluación de la gestión.

No se evidencia seguimiento efectivo de los procesos Contractual y Talento Humano.

PROCESO CONTRACTUAL

Las matrices aplicadas para el seguimiento del proceso se utilizan de manera aislada y no permiten demostrar la capacidad del proceso en términos de eficacia y eficiencia, no se evidencian correcciones o acciones correctivas como resultado del seguimiento de la medición del proceso a través de indicadores, ni su registro del análisis en la Suite Visión Empresarial.

PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

No se hizo seguimiento y control al reconocimiento de pensión de vejez de la señora Evelia Caro Vargas, al verificar el oficio No. S1305-002636 de fecha 16 de mayo de 2013 por el Director General de la entidad a Colpensiones, donde manifestó que la mencionada señora cumplía con requisitos para reconocimiento de vejez, incumpliendo el procedimiento PE-2-3-13 V3, actividad 21, detalle 3,10.

11)8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio Subsistema Control de evaluación Componente: Autoevaluación - Elemento: Autoevaluación del control

En la adquisición de la dotación, algunos productos presentan novedades de calidad pues el supervisor no verificó en su totalidad el cumplimiento de los requisitos, evidenciado en el proceso Administración Logística, como también en la aplicación de las acciones de mejora que conduzcan a aumentar el rendimiento en la producción diaria del proceso Industrial.

PROCESO ADMINISTRACION LÓGÍSTICA

No se evidencian las salidas de almacén a fecha marzo de 2014 en la ejecución de contratos con terceros como: Contrato 185-1-2013 Adquisición de uniformes personal administrativo y operativo y Contrato No. 186-1-2013 Adquisición de calzado personal administrativo y operario, estos tienen las entradas de almacén y certificación de recibido a satisfacción con fecha 31 de diciembre de 2013 por parte de la supervisora Erika Peña, presentando novedades de calidad por parte de los usuarios.

12)8.4. Análisis de Datos literal a) - Subsistema: Control de gestión - Componente: Información. Elemento: Información Secundaria.

No se evidencia el análisis de los datos resultado de la medición de la satisfacción del cliente a través de las encuestas aplicadas en el proceso contractual en los Grupos Adquisiciones y Contratos y Operaciones de Comercio Exterior.

PROCESO CONTRACTUAL

No se evidencia el análisis de los datos resultado de la medición de la satisfacción del cliente a través de las encuestas aplicadas en el proceso contractual en los Grupos Adquisiciones y Contratos y Operaciones de Comercio Exterior.

13)8.5.2 Acción Correctiva: Subsistema Control de Gestión Componente: Actividades de Control, Elemento: Controles.

Las acciones correctivas establecidas sobre no conformidades de los planes de mejoramiento no han sido efectivas pues no se evaluó el impacto y la afectación al cliente evidenciadas en los procesos de Planeación y Administración Logística.

PROCESO DE PLANEACION

No se evidencio la evaluación de la ocurrencia e impacto de los productos y servicios no conformes en los procesos misionales donde se analice su incidencia y la situación presentada y la afectación al cliente y las recomendaciones al Director por parte del Proceso de Planeación como se establece en el procedimiento PG-1-2-14V5 Control Conformidad de los Productos y Servicios.

PROCESO ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA

Las acciones correctivas establecidas en el plan de mejoramiento de auditorías anteriores, en cuanto la elaboración de un diagnóstico para el mantenimiento correctivo y preventivo para los equipos, maquinaria, vehículos, instalaciones, redes eléctricas, hidráulicas, mecánicas, no han sido efectivas por cuanto no fue presentado en esta auditoría.

14)8.5.3: Subsistema Control de Gestión Componente Actividades de Control Elemento: Controles

No se evidenciaron acciones preventivas en el seguimiento que debe realizar el proceso Planeación como resultado de la autoevaluación del control y la gestión, ni en el proceso Telemática sobre los bajos resultados de la estrategia de gobierno en línea.

PROCESO DE PLANEACIÓN

No se evidencio seguimiento al control del Procedimiento PG-1-2-16-V2 Autoevaluación del Control y la Gestión.

**9.2 OBSERVACIONES**

- 1) 4.2.3 Control de Documento: Subsistema: Control de Gestión. Componente: Información.

PROCESO ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

Se observa que el procedimiento P-2-2-1v4 Análisis de costos fue actualizado el 10/02/2,009, es necesario revisar las actividades y controles para que no se materialice el riesgo de incumplir los objetivos planeados.

- 2) 6.1 Provisión de los recursos, Subsistema: Control Estratégico Componente: Direccionamiento estratégico, Elemento: Planes y Programas

PROCESO ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA

En el plan de compras en el año 2013 fue provisionado lo recursos y ejecutados por \$97.799.544.00 para contratar el servicio de aseo para la entidad. Para el año 2014 se disminuyó el recurso asignado por \$75.000.000.00, sin tener en cuenta el aumento del IPC; situación que puede generar el riesgo que el proceso no se adjudique y la entidad no cuente el servicio de aseo.

PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

En la elaboración del Plan de Capacitación para la vigencia 2014, solamente se tuvieron en cuenta 10 actividades de las 47 actividades propuestas por las dependencias; no se establecen estrategias de como suplir las capacitaciones faltantes a través de otras entidades; riesgo que puede incurrir al Fondo Rotatorio de la Policía por no proporcionar formación para lograr la competencia necesaria a los funcionarios en sus puestos de trabajo. Igualmente, en el plan de bienestar y estímulos no se contempló las actividades para el personal que se retira de la entidad (Pensionados), actividad relacionada en el Manual de estímulos.

- 3) 6.3 Infraestructura - Subsistema: Control de Gestión - Componente: Información - Elemento: Sistemas de Información.

PROCESO ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA

El no establecer comunicación de manera inmediata con el proceso contractual para verificar los estudios de conveniencia y oportunidad para la contratación de acuerdo a las modalidades de contratación, el mantenimiento de vehículos de la entidad, generó cuatro (04) devoluciones del 04 de febrero de 2014 al 15 de abril de 2014 que fue publicado el pliego en borrador, es decir tres (3) meses; corriendo el riesgo que no se realice el mantenimiento de los vehículos e incumplir con el plan y procedimiento PG-2-4-5V5-Mantenimiento Correctivo y Preventivo.

PROCESO TELEMÁTICA

Aunque en el plan anual de adquisiciones de la Entidad se evidencia la contratación de los mantenimientos para el sistema de información LINUX y la plataforma de almacenamiento y procesamiento IBM (sistemas de misión crítica para la Entidad) actualmente no se cuenta con este



INFORME AUDITORIA INTEGRAL

Fecha ¹: 2014-06-09

Página 12 de 18

soporte, por lo cual no se garantiza la completa disponibilidad de la infraestructura TIC (Tecnologías de Información y de las Comunicaciones) para que la información institucional para la toma de decisiones sea oportuna, integral y confiable.

4) 7.2.3 Comunicación con el cliente Subsistema Control de Gestión - Componente: Información - Elemento: Información Primaria.

PROCESO INDUSTRIAL

La demora en las correcciones que tiene que realizar el proveedor a las insignias de acuerdo a los informes del laboratorio de la policía nacional al cumplimiento de la especificación técnica ETPN - 177, está afectando el programa de producción porque se están corriendo los plazos de entrega de estos elementos evidenciando que no hay retroalimentación y seguimiento al cliente en el cumplimiento total de este producto.

5) 8.1 Generalidades literal a). - Subsistema: Control de Evaluación

PROCESO INDUSTRIAL

En el reporte 144 Sistema Linux el estándar del producto terminado para el Uniforme Asistencial N° 4 masculino para la confeccionar de uniformes se establece 168 minutos y para el Uniforme de fatiga 125,38 minutos. Al verificar el tiempo real en la planta de producción se están confeccionando el Uniforme Asistencial con un estándar promedio de 130 minutos y el Uniforme de Fatiga en 100 minutos, términos que no coinciden con lo reflejado en el Sistema Linux, donde se registra los estándares de producción situación que afecta los costos de producción de la prenda e incumplen con el Procedimiento PE-3-3-1V8.

6) 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio Subsistema Control de evaluación Componente: Autoevaluación - Elemento: Autoevaluación del control

PROCESO INDUSTRIAL

Se está controlando la base de tareas del operario, se obtienen los rendimientos pero no se aplican acciones de mejora para aumentar la producción diaria, como tampoco se está inspeccionando por línea y por turno. Se tienen siete (7) órdenes de producción abiertas del año 2013 y cincuenta y tres (53) del año 2014.

7) 8.3 Control del producto y/o Servicio no conforme literal a) - Subsistema : Control de Gestión - Componente: Actividades de Control - Elementos Controles

PROCESO INDUSTRIAL

Se proyectó producir 743.312 prendas para el año 2014 y la Fábrica de Confecciones solo tiene compromisos con contratos interadministrativos hasta julio para 414.977 prendas que corresponden al contrato con la Policía N° 06-5-10003- 13, la Entidad no cuenta con más clientes o contratos



INFORME AUDITORIA INTEGRAL

Fecha ¹: 2014-06-09

Página 13 de 18

para cumplir con lo programado generando incumplimiento del plan de Producción del Fondo Rotatorio de la Policía.

8) 8.4. Análisis de Datos literal a) - Subsistema: Control de gestión - Componente: Información. Elemento: Información Secundaria

PROCESO ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA

Si bien el indicador del proceso Administración Logística Oportunidad en la Distribución de Uniformes está cumpliendo, corre el riesgo de incumplir por que no se está realizando las entradas de uniformes por parte de la Fábrica de Confecciones, medida establecida en el cronograma de entrega de producto terminado a la Policía Nacional.

9) 8.5.1 Mejora Continua. Subsistema: Control de evaluación, Componente: Planes de mejoramiento.

PROCESO GERENCIAL

Se cuenta con la metodología de evaluar las encuestas para medir la satisfacción del cliente pero se está corriendo el riesgo de no medir la satisfacción del servicio o producto que suministra la Entidad, como en los casos de los Contratos Interadministrativos, créditos y entrega de uniformes etc.

PROCESO INDUSTRIAL

En el módulo de mejoras de la Suite Visión Empresarial, se evidencia no conformidades y hallazgos que están en etapa de ejecución, con fechas límite de cumplimiento para el 20 de diciembre de 2013. Se observó que algunos de los archivos adjuntos no se puede abrir lo cual dificulta la verificación de la información.

PROCESO TELEMÁTICA

En la planificación del proceso telemática para la vigencia 2014 se incluyó el objetivo específico "Modernizar las Comunicaciones Unificadas en la Entidad" fundamentado en una solución tecnológica que se adquirió y recibió a satisfacción en la vigencia 2013, por lo cual no revierte valor agregado para el plan de acción 2014.

10) 8.5.2 Acción Correctiva: Subsistema Control de Gestión Componente: Actividades de Control, Elemento: Controles

PROCESO TELEMÁTICA

Las acciones correctivas emprendidas por el proceso telemática para subsanar los hallazgos identificados en anteriores auditorías, relacionados con el respaldo y seguridad de la información no han sido efectivas, en razón a que actualmente no se cuenta con soluciones implementadas, aumentando el riesgo de pérdida de información crítica de la Entidad.

**INFORME AUDITORIA INTEGRAL****10. CONCLUSIONES**

La evaluación de la eficacia, eficiencia y efectividad en el mantenimiento del Sistema Gestión de Calidad en los procesos estratégicos, misionales, apoyo y evaluación en el grado de satisfacción del cliente cumple con los requisitos de la Norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008, sin embargo presentan debilidades en algunos procesos relacionados en las No Conformidades y Observaciones enunciadas.

EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Los procesos Gerencial, Planeación, Créditos, Asesoría Legal, Financiera, Contractual, Talento Humano, Evaluación y Seguimiento cumple con las actividades programadas alcanzando los resultados planificados.

En cuanto al Proceso Industrial la planificación presenta inconsistencias frente a los resultados de los datos reportados en la herramienta Suite Visión Empresarial y en el proceso Administración Logística su planificación se ve afectada por las múltiples revisiones que se efectúan a los estudios de conveniencia y oportunidad por el Grupo Adquisiciones y Contratos, lo que no permite agilizar los procesos de contratación corriendo el riesgo de incumplir con los planes propuestos para la presente vigencia.

EFICIENCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Los recursos asignados para el cumplimiento de lo planificado se logró en la mayoría de los procesos, sin embargo se concluye el grado de eficiencia por proceso, así:

1. Procesos de Estratégicos

- a. Gerencial y Planeación para obtener mayor eficiencia es necesario evaluar los resultados de los seguimientos de los procesos y la satisfacción del cliente implementando acciones correctivas y preventivas.

2. Procesos Misionales

- a. Créditos, se resalta su eficiencia en un 99.94% en recuperación de Cartera Financiera a pesar de la insuficiencia de personal que ejecuta la gestión de cobro.
- b. Contractual su eficiencia se afecta por la falta de personal generando sobrecarga laboral y a distribuir las funciones, dilatando el suministro de productos y la prestación del servicio para satisfacer al cliente de manera oportuna.
- c. Industrial su eficiencia se ve afectada debido a que el Sistema Linux (Software local) el estándar de minutos establecidos del producto terminado para la confección de uniforme asistencial y de fatiga, no coinciden con el tiempo real en la planta de producción para confeccionar los uniformes impactando los costos de producción de las prendas.



INFORME AUDITORIA INTEGRAL

Fecha ¹: 2014-06-09

Página 15 de 18

3. Procesos de Apoyo

- a. Talento Humano: los recursos asignados cumplen con las actividades planificadas, sin embargo es necesario gestionar los recursos de forma positiva para lograr suplir las necesidades de cada dependencia, reflejándose en la mejora continua del proceso.
- b. Administración Logística: no muestra eficiencia entre los resultados alcanzados y los recursos utilizados, debido a que los planes de acción y específicos se planifican al inicio de la vigencia con los recursos asignados, pero estos durante la vigencia se ven disminuidos; y por otra parte los procesos contractuales son demorados y desgastantes sin llegar a alcanzar la adjudicación y ejecución de los recursos en los tiempos indicados que conlleven al cumplimiento de los planes propuestos.
- c. Administración Financiera: se identificó el seguimiento al presupuesto asignado a cada uno de los procesos y la disponibilidad de recursos para el pago de cuentas, en un 100%.
- d. Telemática: los recursos asignados están siendo orientados en gran medida al mantenimiento y soporte de la plataforma informática actual, conformada en su mayoría por sistemas y aplicaciones obsoletas, que si bien apoyan en forma básica la misión actual de la Entidad, están desactualizadas frente al mercado de tecnologías (TIC) emergentes, donde existen soluciones robustas y eficientes para apoyar la gestión de las entidades gubernamentales, por tal razón se busca el apoyo de la Policía Nacional a través de convenios.

4. Procesos de Evaluación

- a. Evaluación y Seguimiento: cumple con los resultados propuestos en el plan de acción de acuerdo con los recursos asignados para el cumplimiento de sus actividades planificadas.

EFFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El impacto en la gestión en el logro de los resultados planificados en el manejo de los recursos utilizados y disponibles en los procesos es satisfactorio efectuando un análisis el equipo auditor por proceso así:

1. Procesos Estratégicos

- a. Los Procesos Gerencial y Planeación se identifica efectividad en la aplicación del sistema, sin embargo se debe hacer énfasis en la mejora continua, utilizando como insumo la autoevaluación de los procesos entre las herramientas útiles.

2. Procesos Misionales

- a. Créditos: genera un impacto significativo en la Policía Nacional ya que para la vigencia 2013 este proceso pudo beneficiar a 3.943 usuarios en otorgamiento de créditos.
- b. Contractual: el impacto del servicio postventa es necesario implementarse la evaluación de la satisfacción de los clientes.

**INFORME AUDITORIA INTEGRAL**Fecha ¹: 2014-06-09

Página 16 de 18

- c. Industrial: el impacto que genera la falta de control y seguimiento de la planificación en el proceso ocasiona que los resultados no sean los más óptimos en el cumplimiento de las actividades.

3. Procesos de Apoyo

- a. Talento Humano: el impacto de la gestión estratégica al interior del proceso, contribuye a mejorar los resultados permitiendo el logro de los objetivos propuestos.
- b. Administración Logística: presenta debilidades debido a que las actividades planificadas y los recursos utilizados cumplen parcialmente con la planificación por demoras en la adjudicación de los procesos contractuales o la no adjudicación, disminución en los recursos asignados, que pone en riesgo a la entidad al no contar con los respectivos mantenimientos.
- c. Administración Financiera: el impacto que genera es positivo como apoyo a los procesos misionales informando la ejecución de recursos y llevando a cabo el pago de cuentas y presentando el rendimiento sobre los ingresos.
- d. Telemática: las acciones emprendidas para superar las debilidades de administración, soporte y mantenimiento de la plataforma TIC de la Entidad presentan debilidades ya que se registran requerimientos sin solución en el corto plazo e incidencias periódicas de interrupción de servicios que impactan negativamente en el normal funcionamiento de los procesos, pero que son tratadas de manera inmediata.

4. Procesos de Evaluación

- a. Evaluación y Seguimiento, el control realizado por la Oficina de Control Interno, es de gran impacto en la gestión logrando advertir a tiempo a los procesos sus debilidades con el fin de prevenir y tomar acciones correctivas para el efectivo mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

11. ASPECTOS A MEJORAR

El equipo auditor realiza las siguientes recomendaciones para que los procesos desarrollen acciones de mejora en el Sistema de Gestión de Calidad, así:

Proceso de Créditos

- 1- Evaluar la atención prestada a través de la Pagina Web y telefónica, ya que son medios de comunicación utilizados por los clientes en busca de información.
- 2- Presentar al Proceso Financiero de forma impactante la necesidad de recursos, para el buen funcionamiento del proceso y así garantizar la fidelidad de nuestros clientes.
- 3- Unificar los porcentajes establecidos en los indicadores de "Calidad de cartera" y "Grado de Satisfacción del Cliente" establecidos en la caracterización y el Plan de Acción de la presente vigencia.
- 4- Creación de un protocolo de atención especial a los usuarios como adultos mayores, mujeres embarazadas, entre otros; ya que es una actividad del Área de Atención al usuario.



INFORME AUDITORIA INTEGRAL

Fecha ¹: 2014-06-09

Página 17 de 18

Proceso Industrial

1. Verificar y actualizar los formatos y procedimientos estableciendo controles que permitan impactar positivamente el proceso y por ende la mejora continua del mismo.
2. Utilizar los puntos de control que tiene el proceso para garantizar un seguimiento permanente al proceso industrial.
3. Llevar un control de la producción por parte de los ingenieros de planta para que se dé cumplimiento a la base de tarea y a la producción diaria programada por línea.
4. Determinar un responsable para el manejo de la aplicación de la Suiteve para que se mantenga actualizada y sirva de herramienta para la toma de decisiones.

Proceso Administración del Talento Humano

1. Afianzar al interior del proceso los conceptos relacionados con la misión, visión y las políticas de la entidad.
2. Establecer estrategias para el cumplimiento del cronograma de viáticos y pasajes para que no se vea afectado el proceso por múltiples cancelaciones y posibles multas en contra de la entidad.
3. El diagnóstico, la identificación y definición de las políticas de Gestión de Talento Humano establecidas en la caracterización CP-2-3 V5 se debe elaborar al inicio de cada vigencia.
4. La Ley 1592 del 11 de julio de 2012 *"Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional"*, quedó establecida en el procedimiento PG-2-3-8, con un año que no corresponde (2011), por tal razón es necesario realizar los ajustes correspondientes.

Proceso Administración Logística

1. Se evidencia resultados de satisfacción del cliente interno, a pesar que dentro del Manual de Calidad no está contemplado el numeral 8.2.1 para este proceso, esta herramienta permite mejorar el servicio prestado para la conservación de la infraestructura de la Entidad.
2. La actualización del Manual de Inventarios debe concluirse, para lo cual se estableció un Plan de Acción con fecha de plazo 30 de junio de 2014.
3. La Coordinación está realizando un proceso contractual para contratar un Outsourcing que permita mejorar la gestión documental de la entidad y contribuir a la política de cero papel,
4. Establecer mecanismos para la disposición del archivo histórico de la entidad de años anteriores a 1989, para responder los diferentes requerimientos que se allegan en solicitudes de pensiones.

Proceso Administración Financiera

1. Establecer acciones de mejora que definitivamente conduzcan al fortalecimiento de la Planeación y del Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad, así como, la actualización de



INFORME AUDITORIA INTEGRAL

Fecha ¹: 2014-06-09

Página 18 de 18

los procedimientos, el cumplimiento de los requisitos del cliente y el establecimiento de controles del proceso y sus procedimientos.

2. La alineación estratégica de los objetivos específicos enmarcados en los planes de acción, los cuales no representan valores agregados al proceso, sino actividades normales que se desarrollan en cada uno de los grupos. La autoevaluación del proceso debe consolidarse para establecer acciones de mejora.

Proceso Asesoría Legal

1. Establecer en las solicitudes de los conceptos jurídicos la limitación del problema, identificando de manera concreta los contratos que fueron aprobadas las Garantías con la Aseguradora Cóndor S.A, la cual fue decretada por la Superintendencia Financiera la liquidación mediante la Resolución N°2211 de 2013; con el fin de tomar acciones correctivas de manera inmediata a los contratos que se encuentran en ejecución, los contratistas que incumplieron con la entrega del objeto contractual o los contratos que presentan fallas de postventa.

Lo anterior para dar alternativas de solución y evitar que no reconozca el Contratista y la Aseguradora los perjuicios que le ocasiono a la Entidad.

2. En el plan de mitigación de riesgo del año 2013, se estableció como actividad la Indevida e Inoportuna Defensa Judicial de los Intereses de la Entidad, cuya tarea era la modificación del Procedimiento PE-2-5-6V1 Demandas, publicado en la suite visión empresarial para la época su cumplimiento.

En el año 2014 se vuelve a registrar la misma tarea publicando y cerrando como realizada en el mes de marzo de este año, concluyendo que no se realizó al interior del proceso cambios sustanciales de mejoramiento, rediseño o sustitución de la actividad en el riesgo.

NOTA: Los informes de las auditorías internas realizadas a cada proceso se encuentran suscritas por el personal de auditores que laboran en las diferentes dependencias de la entidad y por los responsables de los procesos auditados, al igual que el Reporte de No Conformidades y Observaciones y la Hoja de Verificación y hacen parte integral del presente informe

Atentamente,


Contadora Pública MIRYAM DORIS REYES LOPEZ
Jefe Oficina de Control Interno Auditora Líder

“SERVICIO CON PROBIDAD”