

**INFORME AUDITORÍA INTERNA AL
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Fecha 1: 2017-08-02

Página 1 de 31

**AUDITORÍA AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:
2015**

En el programa y plan de auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad de la Norma ISO 9001:2015 del año 2017, se estableció a todos los procesos de la Entidad.

1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Evaluar la implementación de la actualización de la norma NTC-ISO 9001:2015 del Fondo Rotatorio de la Policía, en todos los procesos de la Entidad.

2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Verificar la implementación de la actualización de la norma NTC-ISO 9001:2015 del Fondo Rotatorio de la Policía, en todos los procesos de la Entidad del 01 de abril de 2016 al 30 de junio de 2017.

3. PERSONAL ENTREVISTADO

En la auditoría se entrevistaron a todos los responsables de los procesos.

4. EQUIPO AUDITOR**4.1 Auditores**

1. Ardila Rocha Carlos Antonio
2. Contreras González Camilo
3. Cristancho Valero Blanca Lucila
4. García Ortega Elvia Constanza
5. García Perez Wilson Octabio
6. Hendez Osorio Johanna Astrid
7. Henao Sánchez Johana
8. Linares Londoño Linda Paola
9. Reina Diaz Carol Liliana
10. Rios Osorio Oscar
11. Rodríguez Cruz Marlen
12. Virgüez Hamilton Steve

**INFORME AUDITORÍA INTERNA AL
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Fecha 1: 2017-08-02

Página 2 de 31

4.2 Observadores

1. Moreno Gutiérrez Diana Carmenza
2. Ramírez Lesmes Cristian Alfonso
3. Beltrán Contreras Angie Yamile

4.3 Experto Técnico

1. Abogado Arsecio Guarnizo Carvajal
2. Contadora Pública Yeinner Xiomara Peña Torres
3. Contador Público Jeferson Erazo Escobar
4. Economista William Ricardo Tello Novoa
6. Ingeniero Industrial Oscar Heli Pérez Rincón
7. Ingeniera de Sistemas Carolina Cardona Gutiérrez

5. FORTALEZAS DE LOS PROCESOS**1. Proceso Direcccionamiento Estratégico**

- ✚ Compromiso de la alta dirección en la implementación de la norma NTC ISO 9001:2015
- ✚ Actualización de 60 funcionarios de la entidad, con el diplomado sistemas de gestión integrados HSEQ versión 2015 y formación de auditores internos en el Sistema de Gestión Integrados, dictado por el órgano certificador ICONTEC.
- ✚ Campaña conoce tu entidad, con el fin de reforzar los conocimientos de la organización, frente a las normas.
- ✚ Mensajes institucionales, lineamientos de planeación de la Entidad, juego quien quiere ser millonario y sensibilizaciones.

2. Proceso Direcccionamiento Sistema Gestión Integral

- ✚ El proceso Direcccionamiento del Sistema de Gestión Integral viene asesorando a los equipos implementadores, pares integrales, jefes, coordinadores en cuanto a la implementación del Sistema de Gestión Integral HSEQ (ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 OHSAS 18001:2007)

**INFORME AUDITORÍA INTERNA AL
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Fecha 1: 2017-08-02

Página 3 de 31

- ✚ Se observa el profesionalismo y la preparación para llevar a cabo la implementación de la norma NTC ISO 9001:2015 a través de cronograma aprobado.
- ✚ Sensibilizaciones a los funcionarios de la entidad por medio de boletines con temas alusivos al Sistema de Gestión Integral.

3. Proceso Gestión Documental

- ✚ El proceso cuenta con buena disposición del personal para la atención en la ventanilla en jornada continua, lo cual permite que el usuario tanto interno como externo realice sus trámites de manera oportuna.
- ✚ El proceso Gestión documental, al interior del grupo nombró responsables por proceso para la atención a los diferentes requerimientos, con el fin de disminuir el tiempo de respuesta a los mismos.
- ✚ El proceso ha realizado sensibilizaciones y folletos en el tema del manejo del archivo, dirigido al personal de la entidad.
- ✚ El proceso se interesa por gestionar capacitaciones a los funcionarios de la dependencia en temas archivísticos y referenciaciones con el Archivo General de la Nación.

4. Proceso Telemático

- ✚ El proceso cuenta con disponibilidad y buena actitud de los funcionarios para atender los requerimientos de los diferentes procesos.
- ✚ El proceso realiza distribución de tareas y asignación de funciones entre el personal del grupo, lo cual permite evidenciar una adecuada gestión.
- ✚ El proceso se encuentra trabajando en pro de la seguridad de la información de la Entidad, por medio de la aplicación de la norma ISO 27001:2013 Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

5. Proceso Mercadeo y Comunicaciones

- ✚ Cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad bien organizado y con funcionarios comprometidos con el proceso.

**INFORME AUDITORÍA INTERNA AL
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Fecha 1: 2017-08-02

Página 4 de 31

✚ El proceso de Mercadeo y Comunicación cuentan con canales de información que permiten la interacción con los clientes internos y externos (partes interesadas), el cual aporta a las comunicaciones efectivas para el logro de los objetivos estratégicos de la entidad, destacando la adquisición de seis buzones diseñados para las sugerencias, quejas y reclamos que se encuentran instalados en la sede administrativa, sede industrial y sede Funza, que permite mayor interacción con los clientes y partes interesados, dando cumplimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, PQRD.

✚ El responsable del proceso de Mercadeo y Comunicaciones está comprometido y lidera constantemente el logro de los objetivos del proceso con la administración y seguimiento a las redes sociales, además realiza monitoreo a los demás procesos frente a la información que publican en los canales de comunicación autorizados por la entidad.

6. Proceso Logístico

✚ El proceso se interesa por capacitar a los funcionarios en temas que influyen directamente con las funciones asignadas, de igual manera hace partícipe a los mismos en charlas y capacitaciones que se gestionan en las diferentes áreas de la Entidad.

7. Proceso Control Ético Disciplinario

✚ El personal de la dependencia tiene el perfil profesional y experiencia que aporta para el cumplimiento de las actividades programadas, adicionalmente se evidencia amplio conocimiento en el sistema de gestión de la calidad.

✚ Se evidencia orden en el manejo de la información y de los procesos disciplinarios y administrativos lo cual facilita la consulta de la información de manera ágil generando confianza.

✚ Las sensibilizaciones sobre ética son de impacto e innovadoras, permitiendo fortalecer los valores en la entidad.

✚ Se evidencia trabajo en equipo lo que permite tener los mejores resultados.

8. Proceso Control Interno

✚ El proceso Control Interno cuenta con la experiencia y conocimiento de los funcionarios, el cual permite que se cumpla con las actividades establecidas.

**INFORME AUDITORÍA INTERNA AL
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Fecha 1: 2017-08-02

Página 5 de 31

9. Proceso Mejora Continua E Innovación

El proceso Mejora Continua e Innovación ha demostrado tener un adecuado funcionamiento e implementación de herramientas de trabajo de forma dinámica, para así identificar la causa raíz de las diferentes dificultades que se pueden presentar y su vez generar soluciones adecuadas

10. Proceso Administración Financiera

Experiencia y conocimiento de los funcionarios del Proceso Administración Financiera que permite que el proceso cumpla con las actividades establecidas como apoyo a la entidad y a los procesos misionales.

11. Proceso de Créditos

- ✚ El proceso Créditos y Cartera si bien depende del presupuesto asignado, para su correcto funcionamiento, reacciona de manera oportuna la aprobación de los créditos.
- ✚ Los funcionarios y el líder del proceso, demuestran sentido de pertenencia, conocimiento y claridad de los procedimientos en las actividades que desarrollan.

12. Proceso Industrial

- ✚ El proceso Industrial cuenta con un personal idóneo en la confección de las prendas de igual manera en un equipo encargado de la calidad del producto en proceso y terminado que permite entregar un producto con los estándares de calidad exigidos por el cliente externo.
- ✚ En el procedimiento de mantenimiento de las máquinas de confección de prendas se observó una mejora en el nivel de alistamiento a las máquinas, que ha asegurado la continuidad en la producción.

13. Proceso Asesoría Legal

- ✚ Se pudo evidenciar que el Proceso Asesoría Legal, brinda todo el apoyo jurídico necesario a la Alta Dirección, frente a temas que así lo requieran de acuerdo al procedimiento establecido.
- ✚ En el procedimiento P-3.3-02 V3 DEMANDAS se evidencia una fortaleza para toda la Entidad, ya que el mismo cuenta con el manejo de un aplicativo como el EKOGUI, el cual cuenta con dos usuarios (administrador y revisor), que permite mantener al día los

**INFORME AUDITORÍA INTERNA AL
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Fecha 1: 2017-08-02

Página 6 de 31

diferentes procesos que se adelantan a favor y en contra del Fondo Rotatorio de la Policía. Así mismo es una herramienta que genera los soportes necesarios para realizar informes requeridos por la Alta Dirección o entes externos.

- ✚ Se resalta la disponibilidad por parte del responsable del proceso y su equipo de trabajo para recibir la auditoría interna de calidad.

14. Proceso de Talento Humano

- ✚ El personal del proceso del Direccionamiento del Talento Humano viene fortaleciendo la gestión del talento humano por medio del establecimiento en la sede sur de un área funcional conformada por un grupo de colaboradores que actúan como una extensión del proceso, haciendo más accesibles los servicios a los funcionarios de la sede sur y mejorando los controles de los procedimientos como es el caso del manejo de incapacidades que ahora se registran desde la sede sur minimizando el riesgo de inconsistencias en su liquidación y pago por nómina.
- ✚ Se resalta el análisis situacional de todos los puestos de trabajo contratado por el proceso en cumplimiento a las normas de seguridad y salud en el trabajo, para facilitar la comprensión y aplicación de una atención integral en salud ocupacional evitando los riesgos de tipo laboral e incapacidades que redunden en la productividad de la organización y bienestar del personal.
- ✚ Además, se evidencia actividades de bienestar como son campañas de higiene oral y el cumplimiento en el plan de capacitaciones trazados por el proceso, para mejorar las competencias y clima laboral del personal de la organización.
- ✚ La documentación del proceso se mantiene actualizada con base en la normatividad vigente y se traduce en resultados tangibles como es el caso de la actualización del manual específico de funciones y competencias de la Entidad.
- ✚ Se destaca en la presenta auditoria que el proceso de direccionamiento del Talento Humano, se encuentra comprometido en la implementación del SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SG-SST), en cumplimiento del Decreto 1072 de 2015, que generará una mayor participación del personal en todos los niveles de la organización y mejoras en el bienestar y la salud de los servidores públicos de la Entidad.
- ✚ Es de destacar las gestiones que viene realizando el proceso promoviendo jornadas de prevención con el apoyo de profesionales en salud de las entidades prestadoras de



INFORME AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha 1: 2017-08-02

Página 7 de 31

salud, actividad por medio de la cual se realizan consultas médicas de baja complejidad directamente en la sede sur, evitando enfermedades de tipo laboral o incapacidades.

15. Proceso Contractual

- ✚ El Proceso Contractual cuenta con un personal idóneo y con las competencias necesarias para cumplir cada uno de los objetivos que son trazados a través de los diferentes planes de acción, toda vez que las tareas que hacen parte de la suite visión empresarial se cumplen en un 100%, denotando compromiso y responsabilidad de los funcionarios de cada uno de los grupos que lo conforman.
- ✚ En el Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos se evidencia que las carpetas de los diferentes contratos suscritos, cumplen a cabalidad con los parámetros de gestión documental, situación que permite una búsqueda rápida y coherente de los documentos que hacen parte de cada uno de los mismos.
- ✚ Se resalta la disponibilidad por parte del responsable del Proceso y su equipo de trabajo para recibir la auditoría interna de calidad, por parte de cada uno de los grupos que lo conforman

7. NO CONFORMIDADES (15)

El equipo auditor evidencio en la implementación de la norma ISO9001:2015, en los procesos de la Entidad un total de quince (15), no conformidades así:

1-ISO 9001:2015 Clausula 5,1,2 Enfoque al cliente literal a)	PROCESO TELEMÁTICA Teniendo en cuenta que el proceso de Telemática estructura los estudios y documentos previos de los servicios y/o bienes a contratar identificados y requeridos por el mismo proceso, no se evidencia la identificación de la Ley 80 de 1993 y Ley 1150 de 2007, en la matriz de requisitos legales y otros requisitos, lo anterior incumpliendo la norma ISO 9001:2015 clausula 5,1,2 enfoque al cliente literal a.
2-ISO 9001:2015:Cláusula 5.3 Roles, responsabilidad y autoridad Literal c)	PROCESO GESTION DOCUMENTAL En la matriz de requisitos legales y otros requisitos del proceso publicada en la forponet, se encuentra la Resolución No. 00768 del 29 de agosto de 2013, donde establece que se debe realizar por lo menos dos veces al año el Comité de Archivo, ante lo cual no se evidenciaron las actas del comité, dificultando la definición de las políticas, los programas de trabajo y la toma de decisiones en los procesos en temas de archivo incumpliendo la norma ISO 9001:2015: cláusula 5.3 Roles, responsabilidad y autoridad Literal c)



INFORME AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha 1: 2017-08-02

Página 8 de 31

3-ISO9001:2015

Cláusula 6,1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.1.1 literal c)

PROCESO ADMINISTRACION FINANCIERA

El proceso financiero ha cumplido con el plan de riesgos desarrollando las actividades identificadas, sin embargo se evidencia una actividad por el Grupo de Presupuesto que consiste en la revisión de los certificados de disponibilidad a los tres (3) meses de expedición, control poco efectivo, pues este debe ser antes de su expedición, debido a que una vez firmado el documento se materialice el riesgo llegando a incumplir; Además se evidencia una actividad vencida en la suite visión de un plan de contingencia debido al riesgo materializado de pago extemporáneo de impuestos llegando a incumplir la cláusula 6,1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.1.1 literal c) de la norma ISO9001:2015 la cláusula 6,1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.1.1 literal c) de la norma ISO9001:2015

4-ISO 9001:2015:

Clausula 6,1,2 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

PROCESO TELEMÁTICA

El proceso identificó un riesgo asociado con "inestabilidad e interrupción del software y los servicios de misión crítica de las plataformas TIC" el cual se materializó debido a una interrupción del servicio de energía eléctrica el día 8 de marzo de 2017, según el procedimiento P-1.1-04 V7 "administración del riesgo" el responsable del proceso debe realizar una revaloración y análisis del riesgo materializado, el cual tenía fecha de cumplimiento 31 de marzo de 2017 y que a la fecha no se encuentra aprobado por la alta dirección; lo anterior impidiendo implementar las acciones para mitigar los riesgos e incumpliendo la norma ISO 9001:2015 clausula 6,1,2 acciones para abordar riesgos y oportunidades.

5-ISO9001:2015

Cláusula 7.1 Recursos, 7.1.1 generalidades literal a)

PROCESO DE ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA

Al revisar los recursos necesarios del contrato 214-6-2016 de mantenimiento de vehículos, se evidencio que para la motocicleta Suzuki modelo 2013 de placa ABS98C, se cancelaron las facturas: 1) N°30 de fecha 10 de febrero de 2017 por valor \$649.240.00 y 2) N°199 de fecha 23 de mayo de 2017 por valor de \$3.258.458.00, para un total de \$3.907.698.00, en menos de tres (3) meses sin evidenciar un control y limitación de los recursos internos, incumpliendo con la norma ISO9001:2015 clausula 7.1 Recursos, 7.1.1 generalidades literal a)

6-ISO 9001:2015

Cláusula 7.1.3 infraestructura literal a) y c).

PROCESO DE ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA

En la bodega de Funza, se evidenciaron dos motocicletas entregadas por el Grupo de Logística, sin concepto técnico donde informe si son activos de fijos para baja, por disposición final o remate, con su respectivo avalúo y acta, incumpliendo con el procedimiento P-3-5-04V4 recepción, manejo, control y salida de activos fijos y la norma ISO 9001:2015 clausula 7.1.3 infraestructura literal c).



INFORME AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha 1: 2017-08-02

Página 9 de 31

PROCESO TELEMÁTICA

No se evidencia la publicación del proceso en el en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP) cuyo objeto es "Adquisición equipos de cómputo para el Fondo Rotatorio de la Policía", programado para el mes de mayo de 2017 en el Plan Anual de Adquisiciones, ni la modificación de fecha al mismo, lo cual no garantiza que los procesos cuenten con la infraestructura necesaria para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos de la Entidad, tal y como lo establece la norma ISO 9001:2015 clausula 7,1,3 infraestructura literal a).

PROCESO CONTROL ÉTICO Y DISCIPLINARIO

7-ISO 9001:2015
Cláusula 7.5.1
Generalidades
Información
Documentada literal
b).

No se evidencia el registró en el Sistema Jurídico del Fondo Rotatorio de la Policía (SIJUR) la apertura de la investigación disciplinaria establecida en el procedimiento ordinario disciplinario P-1.5-02V6, lo cual no asegura que el proceso esté generando y proporcionando las salidas previstas y que la información documentada que la organización determina como necesaria para eficacia del sistema de gestión de la calidad norma ISO9001:2015- clausula 7.5.1 generalidades información documentada literal b)

PROCESO CONTRACTUAL

8-ISO9001:2015
Cláusula 7.5.2
Información
documentada -
Creación y
actualización, literal a)
y c)

Al revisar la actualización de la información documentada del proceso contractual, frente a la identificación de los formatos: 1) aviso convocatoria pública -F-010101-007V01 en el Grupo de Venta de Bienes en Desuso, 2) contrato de prestación de servicio N°091-6-2016, adición, prorroga, el informe de supervisión los seguimientos mensuales, 3) pliego de condiciones definitivo selección abreviada de menor cuantía N° 028-6-2016 4) formato de control total de operaciones de comercio exterior, se evidencia que se incumplió con la norma ISO9001:2015 de la cláusula 7.5.2 creación y actualización literal a).

PROCESO INDUSTRIAL

Al verificar la publicación de los documentos del proceso Industrial se evidenció que están actualizados y publicados, en tiempos posteriores a la fecha de cumplimiento, en los planes específicos en la tarea: "incorporar el talento humano", la tarea correspondía era subir la resolución del personal al proceso productivo, observando que no se registraron todos los actos administrativos donde fueron vinculados los supernumerarios.



INFORME AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha 1: 2017-08-02

Página 10 de 31

De igual manera se evidenció en la comunicación con los clientes: un documento el cual al parecer es un oficio sin número de radicado y sin formato manifestando los resultados de la tabulación sin soportes y los documentos existentes no correspondían con el informe y no hay uniformidad en los formatos en el año 2016 tenían un formato y en el 2017 otro no establecido en el sistema de gestión de calidad (sin código y sin fechas) con las misma preguntas, incumpliendo con la norma ISO 9001:2015 clausula 7.5.2 Creación y actualización en el literal c).

9-ISO 9001:2015
Cláusula 7.5.3 Control
de la información
documentada.

PROCESO INDUSTRIAL

En la verificación realizada a la proyección y asignación de los precios del 2017 en el 2016 de acuerdo con el MC 2-2-19 V1 manual de costos y el procedimiento P - 3.1-01 V5 Análisis de costos, se evidenció que no se realizaron los presupuestos de: 1-ventas, 2-producción, 3-requerimientos de materia prima, 4-compra de materia prima, 5-presupuesto y proyección de mano de obra directa, de acuerdo con los soportes presentados, no corresponden con los formatos autorizados en la página de la Forponet de igual manera no se evidencia la evaluación del método de las variaciones de los CIF, así mismo, se cotejaron frente al uniforme asistencial N° 4 y no coincidieron los datos, para la asignación de precios de la vigencia 2017, incumpliendo con la Norma ISO 9001:2015, en la cláusula 7.5.3 Control de la información documentada del literal a).

10-ISO 9001:2015
Cláusula 7.5.3.1
Control de la
información
documentada literal a)

PROCESO TELEMÁTICA

Al revisar los procedimientos P-3-2-01 V2 de fecha 31 de octubre de 2014 "administración de plataformas de tecnologías de la información y comunicación" y PG-2-1-1 V7 de fecha 26 de diciembre de 2015 "atención a requerimientos telemáticos" y verificar la disponibilidad de los documentos en la forponet se evidencia publicado el procedimiento P-3-2-02 V6 de fecha 31 de octubre de 2014 "atención a requerimientos telemáticos" el cual corresponde a una versión obsoleta, lo anterior incumpliendo la norma ISO 9001:2015 clausula 7.5.3.1 control de la información documentada literal a).

11-ISO 9001:2015
Cláusula 7.5.3.2
Control de la
información
documentada literal
a), b) y d)

PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

Las zonas de trabajo archivístico, consulta y prestación de servicios están ubicadas dentro de las de almacenamiento, lo cual genera un riesgo tanto por razones de seguridad como de regulación y mantenimiento de las condiciones ambientales en las áreas de depósito, incumpliendo lo establecido en el acuerdo 049 de 2000 y la norma ISO 9001:2015 cláusula 7.5.3.2 Control de la información documentada literal a).



INFORME AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha 1: 2017-08-02

Página 11 de 31

En la bodega de Funza, destinada a almacenar material del archivo central e histórico, se evidencia que hay dos termohigómetros y dos deshumificadores de los cuales solo el archivo histórico tiene un termohigómetro y los demás equipos están ubicados en áreas diferentes al archivo, lo cual no garantiza las condiciones ambientales de manejo de temperatura y humedad relativa, para que la documentación se encuentre adecuadamente protegida, tal y como lo establece el Decreto 049 de 2000 en su artículo 5 y la norma ISO 9001:2015 cláusula 7.5.3.2 Control de la información documentada literal b).

En el archivo central se evidencian planos que no cuentan con el sistema de almacenamiento especial acorde con las dimensiones de los mismos incumpliendo lo establecido en el acuerdo 049 de 2000 y la norma ISO 9001:2015 cláusula 7.5.3.2 Control de la información documentada literal d).

PROCESO DE TELEMÁTICA

Teniendo en cuenta las salidas previstas del proceso en el formato C-3-2-01 V5 Caracterización, se evidencia el plan específico de fecha 24 de enero de 2017 con el documento "cronograma de plan de tecnologías TIC", el cual no cuenta con la firma de aprobación de la Dirección General, así mismo se encuentra el documento publicado en la forponet, lo anterior incumpliendo la norma ISO 9001:2015 cláusula 7.5.3.2 almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad literal b).

12-ISO 9001:2015
Cláusulas 7,5,3 Control
de la Información
documentada, 7, 5,3,2
la información
documentada de
origen externo (...).

PROCESO DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA ✓

Al revisar el procedimiento P-3.1-07 V4 Liquidación de Impuestos, el responsable de establecer las actividades para liquidar y determinar el valor a pagar los impuestos le corresponde al Grupo de Contabilidad, con el fin de no incumplir con el Estatuto Tributario artículo 580 "Declaraciones que se tienen por no presentadas. Literal d) Cuando no se presente firmada por quien deba cumplir el deber formal de declarar, o cuando se omita la firma del contador público o revisor fiscal existiendo la obligación legal", y la resolución N°00523 de 28 julio de 2008, el cual reorganiza los grupos internos de trabajo del Fondo Rotatorio de la Policía y se establecen sus funciones específicas al Grupo de Contabilidad artículo 2° numeral 2,5 Grupo de Contabilidad y Costos literal d) "Generar y tramitar para pago los impuestos de ley que está obligada la Entidad, de acuerdo con el calendario tributario", actividad que está desarrollando el Grupo de Tesorería, incumpliendo con la norma ISO 9001:2015 cláusulas 7,5,3 Control de la Información documentada, 7,5,3,2 la información documentada de origen externo (...).

En la matriz de requisitos legales no se encuentra las resoluciones 523 de 2008 que establece la funciones de los grupos del Proceso Administración Financiera y la resolución 00249 de 2015 que establece las funciones del Grupo de Central de Cuentas, así mismo, no se encuentra publicada en la página web de la entidad.



INFORME AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha 1: 2017-08-02

Página 12 de 31

13-ISO 9001:2015
Cláusula 8.1
Planificación y control
operacional literal c y d

PROCESO CRÉDITOS /

Al determinar el presupuesto para los créditos en el año 2016 se solicitó 70.000.000.000.00, siendo aprobados \$135.135.334.201.00, para la vigencia 2017 el presupuesto proyectado fue de \$80.000.000.000.00, siendo aprobados a la fecha créditos por \$63.000.000.000.00, de lo cual se evidencia deficiencia en la determinación de recursos necesarios para lograr la conformidad del servicio para el proceso, incumpliendo con la norma ISO9001:2015 clausula 8.1 planificación y control operación literal c.

PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

No se evidencia la implementación de controles en el proceso, observado en: 1) las actas de verificación de la aplicación de los formatos nuevos de descripción documental de fecha 27 de junio de 2017;2) cumplimiento de lo establecido en las Tablas de Retención Documental;3) en la oportunidad de la respuesta a la solicitud de modificación de las Tablas de Retención Documental de la Subdirección Administrativa y Financiera de fecha 30 de mayo de 2017 sin emitir respuesta a la fecha; 4) en el informe de seguimiento al archivo de gestión de las dependencias de fecha 20 de junio de 2017, firmado por el Subdirector Administrativo y Financiero y devuelto al grupo Gestión Documental, sin determinar acciones para la mejora, 5) se observa transferencia de la oficina de planeación de fecha 13 de junio de 2017, sin embargo a la fecha 12 de julio no se ha revisado, lo anterior por posible falta de personal asignado al proceso, incumpliendo la norma ISO 9001:2015 cláusula 8.1 Planificación y Control Operacional literal d)

14-ISO9001:2015
Cláusula 8.5.4
preservación.

PROCESO LOGÍSTICO /

En el cuarto ubicado en el sótano del área de mantenimiento del Grupo Logística, se evidenció el almacenamiento de productos de cafetería (café, azúcar, panela etc.) sin identificar la fecha de empaque y vencimiento; los productos de aseo algunos sin marcar y rotular el contenido de cada producto, evidenciando falta de control en la contaminación de alimentos con productos químicos, incumpliendo con la norma ISO9001:2015 clausula 8.5.4 preservación.

15-ISO 9001:2015,
Cláusula 9.1.3 Análisis
y evaluación,

PROCESO INDUSTRIAL

De acuerdo con los resultados obtenidos de la instalaciones de la fábrica de bordados de Funza, la producción no cumplió con el cronograma donde se tomaron acciones en meses posteriores a estos, debido a que en el mes de mayo se presentó un incumplimiento de 10,000 productos y en el mes de junio con 10.600 productos, presentando un incumplimiento a la Norma ISO 9001:2015, Clausula 9.1.3 Análisis y evaluación del literal d



INFORME AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha 1: 2017-08-02

Página 13 de 31

8. OBSERVACIONES (12)

El equipo auditor evidencio en la implementación de la norma ISO9001:2015, en los procesos de la Entidad un total de doce (12), observaciones así:

1-ISO 9001:2015 Cláusula 4. Contexto de la Organización. Cláusula 4.4.1, literal f).	PROCESO DE MERCADEO En el MAPA DE RIESGOS CORRUPCIÓN de la vigencia 2017 del proceso de Mercadeo y Comunicaciones, se identificó como único riesgos "Corrupción en la entidad", el cual tiene como causa la "Manipulación de la información recopilada y sus resultados", para lo cual se trazó la siguiente tarea a realizar de manera semestral: "Realizar sensibilización al interior del grupo. Registro Acta de reunión del grupo", pero al verificar el soporte del cumplimiento a la tarea según acta denominada "plan de mitigación de riesgos" del día 28 de junio de 2017, se evidencia que se está realizando una reunión con los pares de planeación, tarea que es muy diferente a lo plasmado en el mapa de riesgos, además que el citado mapa de riesgos se encuentra colgado en la página WEB de la entidad pero el documento esta "borroso" sin que se pueda observar el contenido del mismo, lo que genera un riesgo de incumpliendo en el numeral 4. Contexto de la Organización. Cláusula 4.4.1, literal f) de la norma ISO 9001:2015; MECI: Modulo: Control de planeación y Gestión. Componente: direccionamiento estratégico. Elemento: Planes programas y proyectos, modelo de operación por procesos, políticas de operación.
2-ISO 9001:2015, Cláusula 5. Liderazgo. Cláusula 5.1.2 Enfoque al cliente.	PROCESO MERCADEO Y COMUNICACIONES En el acápite de los objetivos específicos, integrales, calidad, ambiental, salud y seguridad en el trabajo de la caracterización C-13.01V4 del proceso de Mercadeo y Comunicaciones, aparece un objetivo denominado "Aumentar los clientes institucionales, sugerir nuevos productos y servicios", el cual no le apunta al sistema integral tal como lo señala el mismo título del objetivo, lo que genera un riesgo de incumpliendo con la Cláusula 5.1.2 Enfoque al cliente, literales a) de la norma ISO 9001:2015; MECI: Modulo: Control de planeación y Gestión. Componente: direccionamiento estratégico. Elemento: Planes programas y proyectos, modelo de operación por procesos, políticas de operación.
3-ISO 9001:2015 Cláusula 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades literal c)	PROCESO INDUSTRIAL En la revisión de los riesgos identificados en el proceso Industrial se observó que se están realizando de manera extemporánea las actividades del plan de acción, es importante tener en cuenta debido a que se puede materializar un riesgo ya identificado, por no realizar las actividades en el tiempo establecido, llegando a presentar un posible incumplimiento a la Norma ISO 9001:2015. Clausula 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades del literal c.



INFORME AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha 1: 2017-08-02

Página 14 de 31

PROCESO CONTRATACIÓN

Al revisar la matriz de riesgo establecida en la etapa precontractual de los contratos de prestación de servicios No. 098-6-2016 y 023-6-2017, se evidencia que son los mismos riesgos en la matriz de riesgos, sin tener en cuenta la profesión, el sitio donde van a prestar el servicio, el tratamiento de controles a ser implementados y mitigar la ocurrencia de un evento, situación que puede generar un riesgo por no prevenir o reducir los efectos no deseados generando un posible incumplimiento a la norma ISO9001:2015 cláusula 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades literal c)

4-ISO9001:2015 Clausula
7.5.3.1 Control de la
información
documentada

PROCESO ASESORIA LEGAL

En el procedimiento Control de normas internas y externas (P.3.3-05), al no tener un criterio definitivo de lo que se debe publicar en la página WEB de la Entidad - normatividad; ya que para el año 2016 se publicaron resoluciones de nombramiento y encargo de la Alta Dirección como la No. 00271 del 10 de mayo de 2016 y No. 4830 del 07 de junio de 2016 y para el 2017 no son publicadas. Así mismo se encuentran actos administrativos derogados como la No. 259 de 2017, generando un riesgo referente a la publicación en el nomograma de la entidad y un posible incumplimiento a la cláusula 7.5.3.1., Control de la Información documentada de la norma ISO9001:2015; Decretos 943 de 2014 (actualización Modelo Estándar de Control Interno MECI) Normas ISO9001:2015, NTCGP1000:2009 procedimientos, instructivos y protocolos, directivas y circulares.

5-ISO 9001:2015,
Cláusula 8.2.2
Determinación de los
requisitos relacionados
con los productos y
servicios.

PROCESO INDUSTRIAL

Se revisaron los cronogramas de entrega de las prendas acordados para los contratos de confección de uniformes con la Policía Nacional PONAL y el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario - INPEC, donde se presenta un posible riesgo para la Entidad, en la entrega de los uniformes por parte del Almacén General; se está facturando a la Policía después de que estos realizan el muestreo y la aprobación de los uniformes por parte del laboratorio dentro del tiempo establecido en los procedimientos, pero por capacidad y acuerdo entre las partes del Fondo Rotatorio de la Policía debe entregar en tiempos extemporáneos al pactado en el cronograma firmado por las partes para la entrega de los uniformes y un posible incumplimiento a la norma ISO 9001:2015, en la cláusula 8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios del literal a).

6-ISO 9001:2015

PROCESO INDUSTRIAL



INFORME AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha 1: 2017-08-02

Página 15 de 31

Cláusula 8.2.3 Revisión Análisis y Evaluación literal b)	Al verificar las actividades del procedimiento Control de Calidad P 2-2 -03 V1, : "concepto técnico en la entrega de insumos", el jefe de control de calidad debe elaborar una certificación a los insumos que ingresan, contando con tres (3) días después recibir la certificación de conformidad, donde no es posible evidenciar la trazabilidad de las fechas de entrega de Almacén y recepción por parte del Grupo de Calidad establecido en el procedimiento, donde puede presentarse un posible incumplimiento a la norma ISO 9001:2015, en la cláusula 8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios.
7-ISO9001:2015 Cláusula 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos 8.2.3.2 literal a).	PROCESO DE ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA Las actas de entrega de los bienes adquiridos por el Fondo Rotatorio de la Policía se evidenciaron firmadas por los contratistas, supervisores y almacenista, se observó que algunas entregas no se realizan en presencia del Almacenista, corriendo el riesgo de no efectuar la revisión en el momento de la entrega por personal del almacén general, certificar como recibidos y aseverar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el contrato, llegando a incumplir con la norma ISO9001:2015, cláusula 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos 8.2.3.2 literal a).
8-ISO9001:2015 Cláusula 8.4.2 Tipo de alcance y control, literal b)	PROCESO CONTRACTUAL En el procedimiento P-2-1-09 V9 Depósito de Mercancías en Trámite de Desaduanamiento, actividad No.11, se estableció "informar al cliente la fecha programada para recibir el inventario y confirmar el personal que adelantará esta actividad", al revisar el correo de fecha 02 de enero de 2017, se informa al cliente que llegó la guía 805-1182-1515 y que el inventario se realizará este mismo día, pero no se comunica las personas que cumplirán esta función como dispone el procedimiento, situación que puede generar un riesgo al no informar al cliente como control quien adelantará esta actividad, presentándose un posible incumplimiento con la norma ISO9001:2015 cláusula 8.4.2 Tipo y Alcance de Control literal b).
9-ISO 9001:2015 Cláusula 8,5,1 Control de la Producción y prestación del servicio literal a)	PROCESO INDUSTRIAL En la reevaluación realizada a la MEGA del Fondo Rotatorio de la Policía se analizó que se están tomando productos tales como: banderas, heráldicas, cintas de identificación del INPEC y demás productos confeccionados en la Fábrica de Funza, como productos unitarios los cuales se suman a las prendas producidas en la Fábrica de Confecciones reflejando un cumplimiento por encima del 53% para el mes de junio de acumulado, donde se puede presentar un incremento superior o lo planeado para el cumplimiento de la MEGA, con un posible incumplimiento con la norma ISO 9001:2015, en la cláusula 8,5,1 Control de la Producción y prestación del servicio del literal a.



INFORME AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha 1: 2017-08-02

Página 16 de 31

10-ISO 9001:2015
Cláusula 8.5.3 Propiedad
pertenece a los
clientes o proveedores
externos literal a)

PROCESO INDUSTRIAL

En el desarrollo de la auditoría al momento de realizar una verificación al procedimiento de mantenimiento de las máquinas de la fábrica se observó lo siguiente: 1- en una máquina, fuga de aire, 2- dos (2) mesas donde se trabaja con planchas calientes sostenidas con ladrillos, 3- en una máquina, una manguera pegadas con cinta micro poro, 4- (2) dos tomas eléctricas sin tapa, 5- un extintor en condiciones no idóneos para su uso en malas condiciones y sin el seguro y dos (2) en sitios no adecuados, con un posible incumplimiento con la norma ISO 9001:2015, en la cláusula 8.5.3 Propiedad pertenece a los clientes o proveedores externos literal a.

11-ISO9001:2015
Cláusula 9.1.1
Seguimiento, medición,
análisis y evaluación,
literal b)

PROCESO CONTRACTUAL

En el procedimiento P-2.1-06V3 Liquidación de Contratos, en la actividad No. 9 dice "el acta liquidación una vez firmada por las tres partes, deberá ser archivado en el expediente contractual en el área de contratación", al revisar el contrato de prestación de servicios No. 091-6-2016, no se evidencia el acta de liquidación, situación que puede generar un riesgo para el proceso al no contar con datos de saldos a favor o en contra del proveedor, por no tener un método de seguimiento, análisis y evaluación financiero de manera oportuna, con el fin de asegurar los resultados, llegando posiblemente a incumplir con la norma ISO9001:2015, cláusula 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación del literal b).

12-ISO 9001:2015
Cláusula 9.1.3 Análisis y
Evaluación literal b) y d)

PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

La estructura de la encuesta utilizada para medir el indicador de satisfacción del cliente del proceso, puede ocasionar el riesgo de una inadecuada toma de decisiones de acuerdo a los resultados, lo cual podría generar un incumplimiento en la norma ISO 9001:2015 cláusula 9.1.3 Análisis y Evaluación literal b)

PROCESO CONTROL ÉTICO Y DISCIPLINARIO

En el plan de acción de 2017 y plan específico al verificar el avance y seguimiento se observó, que tienen programadas actividades relacionadas con los acuerdos y compromisos éticos, con fecha 30 de junio de 2017, no se encontró evidencia de esta actividad, incumplimiento con la norma ISO9001:2015 cláusula 9.1.3 análisis y evaluación literal d)

9. RECOMENDACIÓN

1- Proceso Direcccionamiento Estratégico

- ✚ Es importante que el proceso analice las necesidades de los procesos misionales en cuanto la asignación de recursos financieros, para que esto no genere un impacto desfavorable en los clientes.

**INFORME AUDITORÍA INTERNA AL
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Fecha 1: 2017-08-02

Página 17 de 31

- ✦ Continuar con la verificación y cumplimiento de las actividades del cronograma según las fechas programadas, para que no se afecte el objetivo del proceso de Direccionamiento estratégico de la entidad.

2- Proceso Direccionamiento Sistema Gestión Integral

- ✦ Si bien se viene cumpliendo con las actividades programadas en el cronograma aprobado cuya finalidad es la actualización de los documentos referidos a la norma NTC ISO 9001:2015, es necesario fortalecer con mayor personal al proceso, teniendo en cuenta que la actividad de revisión de los procedimientos, instructivos, manuales, protocolos y formatos es bastante extensa en algunos procesos, lo anterior para no incurrir en incumplimiento de estas actividades según las fechas señaladas.
- ✦ Proporcionar lineamientos para asegurar que los responsables de los procesos estén pendientes de los cambios de los requisitos de los productos, servicios y modifiquen oportunamente la información documentada cuando esto se presente.

3- Proceso Gestión Documental

- ✦ El proceso debe definir una política de gestión documental, que le permita establecer lineamientos del sistema de gestión documental y que responda a una adecuada articulación y coordinación entre las áreas de telemática, grupo Gestión Documental, oficina de planeación y los procesos. Esta política debe estar ajustada a la normatividad, alineada con el plan estratégico, el plan de acción y el plan institucional de archivos – PINAR, aprobada por la dirección general de la Entidad y deberá estar documentada e informada a todo nivel de la entidad.
- ✦ Se recomienda analizar la inclusión del riesgo asociado al software de radicación ORFEO en cuanto al daño de la plataforma y la dificultad en generar un radicado en el oficio interno.
- ✦ El proceso debe gestionar la asignación de un vehículo para transportar documentación entre los archivos de gestión, central y el personal de la dependencia, con el fin de dar una respuesta oportuna a los requerimientos de los procesos en cumplimiento a la normatividad archivística.
- ✦ El proceso debe actualizar los procedimientos, programas, formatos, planes y demás documentos en cumplimiento a la ISO 9001:20015, según cronograma establecido por la oficina asesora de planeación.

**INFORME AUDITORÍA INTERNA AL
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Fecha 1: 2017-08-02

Página 18 de 31

- ✚ Los manuales de uso de los diferentes equipos, deben estar disponibles para consulta y deben ser socializados con el fin de garantizar el adecuado uso y funcionamiento de los mismos.
- ✚ Establecer controles para que las transferencias documentales del archivo de gestión, al archivo central, se realicen según lo establecido en las tablas de retención documental de cada proceso, a fin de garantizar que la información se encuentre disponible y sea idónea para utilizarla, cuando y donde se necesite.
- ✚ Se determinan las entradas requeridas en el proceso, sin embargo se debe propender por verificar las salidas esperadas 1) soportes documentados de la revisión de la aplicación de las tablas de retención documental, 2) formatos de eliminación documental, 3) actas de la disposición final de la documentación, sean

4- Proceso Telemático

- ✚ Se evidencia gestión por parte del proceso para implementar los lineamientos establecidos en el Decreto 415 de 2016, sin embargo, se recomienda continuar realizando las acciones pertinentes para dar cumplimiento al decreto en el menor tiempo posible.
- ✚ En la herramienta gerencial suite visión empresarial se evidencia el incumplimiento de cuatro (4) tareas, si bien, debido al periodo de tiempo de ejecución no hacen parte del alcance de la auditoría, se recomienda adelantar las gestiones pertinentes para dar cumplimiento a las mismas, así como tomar medidas al interior del proceso para que estos incumplimientos no se vuelvan a presentar.
- ✚ El proceso debe actualizar los procedimientos, programas, formatos, planes y demás documentos en cumplimiento a la ISO 9001:2015, según cronograma establecido por la Oficina Asesora de Planeación, teniendo en cuenta que algunas actividades establecidas en el procedimiento PG-2-1-1 V7 de fecha 26 de diciembre de 2015 "atención a requerimientos telemáticos" no corresponden al hacer del proceso, adicionalmente el objetivo del procedimiento incluye atención a requerimientos de usuarios externos y en ningún momento del ciclo PHVA del procedimiento se tienen en cuenta estos usuarios.

5- Proceso Mercadeo y Comunicaciones

- ✚ Se hace necesario tener más claridad en los documentos que reposan en las carpetas entregadas al equipo auditor, además se debe organizar por parte del proceso los soportes de

**INFORME AUDITORÍA INTERNA AL
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Fecha 1: 2017-08-02

Página 19 de 31

los planes de mejoramiento de las auditorías de calidad y tareas realizadas dando cumplimiento al mismo, toda vez que fue dispendioso en algunos momentos ubicar documentos.

- ✦ Fortalecer el proceso con personal idóneo en atención a las cargas laborales que lleva cada uno de los funcionarios que allí laboran conforme a los procedimientos que desempeña el proceso para garantizar una eficiente prestación del servicio a los clientes internos y externos.
- ✦ Los informes de diagnóstico a la comunicación interna y externa, que son elaborados por el proceso de mercadeo y comunicaciones se sugieren entregar a la alta dirección para la toma de decisiones y no se quede como un registro en la herramienta SUITE VISIÓN EMPRESARIAL.
- ✦ Fortalecer el área de Atención al Usuario, donde labora actualmente la funcionaria MARTHA CATALINA ARIAS LABASTIDA, ya que se evidencia la necesidad adecuar su puesto de trabajo, con el fin de prevenir los riesgos laborales de acuerdo a los antecedentes de sus antecesoras que han sido reubicadas laboralmente por enfermedades relacionadas por la exposición al clima, enfermedades virales entre otras.
- ✦ Se resalta la iniciativa del líder del proceso en haber realizado reuniones con el Grupo Construcciones para definir la necesidades del puesto de trabajo de la citada funcionaria, sin que se haya obtenido resultados positivos frente al mismo, lo anterior para hacer necesario para garantizar una eficiente prestación del servicio.

6. Proceso Logístico

- ✦ Es necesario ofrecer los bienes muebles en desuso de la Entidad de manera oportuna, dando cumplimiento al procedimiento P-3.5-04V4 recepción, manejo, control y salida de activos fijos.
- ✦ Se deben establecer más controles para el manejo de la documentación (carpetas con sus respectivos lomos, documentos archivados según lo establece la norma y manejo y preservación del mismo) a fin de garantizar que la información se encuentre disponible y sea idónea para utilizarla en el momento requerido.
- ✦ Coordinar que posibilidad tiene el Fondo Rotatorio de la Policía en obtener una categoría especial frente al cobro de peajes entre Bogotá y Funza.

7-Proceso Control Ético Disciplinario

- ✦ Utilizar los formatos correspondientes a cada uno de los procedimientos, toda vez que se verificó la investigación número ADM-002-2016, la cual está correctamente radicada, sin embargo a folio 107 se evidenció que existe un auto remitiendo por competencia pero en el encabezado del documento el título es fallo de primera instancia.

**INFORME AUDITORÍA INTERNA AL
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

- ✚ Para la realización de las actividades de promoción ética en la entidad, documentar mediante registro de asistencia, para permitir verificar que están siendo impactados todos los procesos y las sedes; principal, fábrica y Funza.
- ✚ Realizar la actualización de los formatos del proceso, toda vez que se evidenciaron algunos formatos; como los rótulos y caratulas que no están dentro del sistema de gestión de la calidad.

8. Proceso Control Interno

- ✚ En el proceso de Control Interno a pesar de contar con personal idóneo se debe adelantar las gestiones necesarias en coordinación con Talento Humano para la incorporación de recurso humano que permita fortalecer las actividades que se ejecutan al interior del grupo.

1. Proceso Mejora Continua e Innovación

- ✚ Si bien al verificar el cumplimiento de las tareas de los diferentes planes a los que se les realiza el seguimiento por parte del proceso de mejora continua e innovación, es importante resaltar que los demás procesos realicen oportunamente las actividades correspondientes, para minimizar futuros incumplimiento y así no se vea afectado el proceso con incumplimientos.

2. Proceso Administración Financiera

- ✚ Se recomienda evaluar en el grupo de central de cuentas en la matriz Dofa se evidencia en las debilidades que no están enfocadas al grupo y que los documentos estén debidamente firmados en su totalidad, y que los tiempos en los tramites de órdenes de pago sean acordes al procedimiento.
- ✚ Se recomienda que el sistema de información de la entidad sea confiable y con el debido soporte técnico para evitar contratiempos que perjudican el normal funcionamiento del proceso financiero.

3. Proceso de Créditos

Se sugiere que en la implementación del nuevo software, se mejoren los controles parametrizados en el Sistema Linux, para identificar los valores por saldos de terceros, devoluciones con cargo a los clientes por lo siguiente: 1- retiro, 2- protección del salario

**INFORME AUDITORÍA INTERNA AL
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

(embargos, descuentos etc.), 3-civiles en vacaciones, 4-fallecidos (ubicando al familiar), 5-mes de alta, con el fin de facilitar a los funcionarios el análisis de las causas y disminuir el riesgo de error humano que se pueda presentar al momento de no efectuar la devolución y/o pagos de los valores cancelados por parte del cliente.

12. Proceso Industrial

- ✚ Es importante verificar la información y los soportes antes de ser publicados en la Suite Visión Empresarial, de igual manera en el tiempo establecido y caso de tener la necesidad ineludible de prorrogar una tarea efectuarla antes de que se venza, de esta manera permitir al proceso industrial entregar información precisa y veraz.
- ✚ Realizar un adecuado estudio de precios para la siguiente vigencia de manera técnica, con los procedimientos, formatos aprobados y las buenas prácticas, haciendo un estudio de los presupuestos utilizados, para tener los costos más exactos y precios adecuados a la realidad financiera de la Entidad.
- ✚ Contar con soportes para evidenciar cumplimiento del cronograma de entregas de los uniformes de acuerdo con lo establecido entre las partes.
- ✚ En la confección de bordados aparte de tener máquinas adecuadas para generar productos en proceso en grandes cantidades, es necesario la mano de obra adecuada para poder cumplir con el programa de producción.
- ✚ Se recomienda discriminar los productos que hacen base para la mega teniendo en cuenta las banderas, heráldicas, cintas de identificación y demás productos de la fábrica de bordados para establecer los lineamientos de igual considerar las cantidades producidas de acuerdo a los tiempos, costos y gastos incorporadas en la proceso de producción en la planificación del cumplimiento a la mega de la producción de 3.038.200 productos, teniendo en cuenta que las banderas, heráldicas, cintas de identificación y demás productos confeccionados en Funza, Almacén General les da ingreso como insumo mas no como producto.
- ✚ Es necesario contar con la trazabilidad de la información documentada, cuando se recibe y entrega dejando constancia de las firmas y registros de soportes.
- ✚ Se recomienda que un grupo diferente al de Producción, realice la evaluación de satisfacción al cliente, de esta manera se contaría con evaluaciones más objetivas, tabulación, análisis y poder tomar medidas de mejoramiento.

**INFORME AUDITORÍA INTERNA AL
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Fecha 1: 2017-08-02

Página 22 de 31

13. Proceso Asesoría Legal

- ✚ Se recomienda definir los criterios a tener en cuenta para la publicación de la normatividad que debe hacer parte del nomograma de la Entidad, con el fin de velar por su uso disponible, donde y cuando se requiera su consulta.

14. Proceso Contratación

- ✚ Se recomienda gestionar la aprobación y socialización del Manual de Contratación, que garantice uniformidad dentro del proceso contractual y permita instrumentalizar la eficiencia, eficacia y efectividad pretendida con los clientes internos y externos del Fondo Rotatorio de la Policía, dentro de los tiempos establecidos en la suite visión como resultado de una auditoría interna de calidad.
- ✚ Se sugiere la revisión de certificaciones e informes de supervisión de los diferentes contratos que son suscritos, para que los funcionarios designados como supervisores de los mismos, cumplan sus roles y responsabilidades

10. CONCLUSIONES

Al evaluar la implementación de la actualización de la norma ISO9001:2015 en los procesos del Fondo Rotatorio de la Policía, se evidencia que cumplen en su mayoría con las cláusulas de la norma, detectando quince (15) no conformidades y doce (12) observaciones.

En el desarrollo de la auditoría el equipo auditor no evidenciaron no conformidades y observaciones a los procesos: 1-Direccionamiento Estratégico, 2-Sistema de Gestión Integral, 3-Control Interno y 4- Mejora Continua e Innovación; a continuación se realiza las conclusiones efectuadas frente a la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema así:

1-Proceso Direccionamiento Estratégico**1. Eficacia de los Sistemas**

El proceso de Direccionamiento estratégico determina la mejora en los procesos y el sistema de gestión de calidad a través de los cambios programados mediante cronograma aprobado, que contiene actividades para la implementación de la norma (ISO 9001:2015) vigencia 2017

2. Eficiencia de los Sistemas

**INFORME AUDITORÍA INTERNA AL
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Fecha 1: 2017-08-02

Página 23 de 31

La implementación de la norma ISO 9001:2015 es para todos los procesos de la entidad y a la fecha se ha elaborado la DOFA, matriz de requisitos legales y otros requisitos, matriz de partes interesadas, manual estratégico, ajustes a la política de calidad, manual de calidad, el ajuste a las caracterizaciones de procesos, las cuales están publicadas en la página web y manual de procesos y procedimientos.

Igualmente, se elabora el manual para la gestión del riesgo, aunque el ajuste a los mapas se realizará en el último trimestre de año 2017.

La alta dirección ha demostrado compromiso y liderazgo sobre el enfoque al cliente llevando a cabo jornadas de tarde de café para los procesos misionales, así mismo adquirió la bodega para mejorar el sistema de gestión de la calidad, pero es importante analizar la distribución de los recursos a los procesos misionales.

Durante las vigencia 2015 y 2017 la entidad determinó los cambios al sistema de Gestión de calidad brindando capacitaciones a través de diplomados.

En cuanto a la revisión por la dirección del primer semestre la entidad ajusto las ayudas incluyendo la DOFA, actividad que está en espera de los resultados.

3. Efectividad de los Sistemas

Se evidencia un impacto positivo en la gestión realizada por el Proceso de Direccionamiento Estratégico, porque se viene trabajando coordinadamente con los procesos para la implementación de la norma NTC ISO 9001:2015, asegurando el fortalecimiento del sistema de gestión de calidad en la entidad.

2- Proceso Direccionamiento Sistema de Gestión Integral**1. Eficacia de los Sistemas**

El proceso de Direccionamiento del Sistema de Gestión Integral, cumple con las actividades programadas en el cronograma, efectuando asesorías para avanzar en la implementación de la norma NTC ISO 9001:2015

2. Eficiencia de los Sistemas

Según el cronograma de implementación de la norma NTC ISO 9001:2015, se ha creado, controlado se conserva y actualizado la información documentada para las caracterizaciones,

**INFORME AUDITORÍA INTERNA AL
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Fecha 1: 2017-08-02

Página 24 de 31

matriz de requisitos legales, DOFA, matriz de partes interesadas, pero aún falta los procedimientos, manuales instructivos, protocolos y formatos.

Se conserva la información documentada sobre los resultados de la revisión por la dirección del segundo semestre de 2016, para la presente vigencia está en espera los resultados de la revisión por la dirección del primer semestre de 2017.

3. Efectividad de los Sistemas

Se evidencia un impacto positivo frente a la gestión que viene realizado el proceso de Direccionamiento del Sistema Gestión Integral, por el trabajo en equipo, la comunicación y compromisos de todos para que la implementación continúe avanzando.

3-Proceso Gestión Documental**1. Eficacia del sistema**

Las actividades definidas en los diferentes planes, se han cumplido dentro del tiempo establecido y otras están en proceso de ejecución.

2. Eficiencia del sistema

El proceso no cuenta con el talento humano suficiente para alcanzar los resultados frente al servicio de archivo y documentación, así como tampoco cuenta con un medio de transporte oportuno para las transferencias documentales y traslado de funcionarios de Gestión Documental entre las diferentes sedes (administrativa, complejo industrial y Funza), y no cuentan con canales de comunicación como el internet, teléfonos, correo, y chat, sin embargo el proceso ha respondido de manera adecuada a los requerimientos de los diferentes procesos.

3. Efectividad del sistema

El proceso cuenta con la infraestructura (bodega y mobiliario de oficina), y personal de seguridad suficientes para cumplir con su misionalidad, lo cual garantiza que la información documentada este protegida adecuadamente contra pérdida de documentos.

4-Proceso Telemático

**INFORME AUDITORÍA INTERNA AL
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Fecha 1: 2017-08-02

Página 25 de 31

1. Eficacia del sistema

Las actividades definidas en los diferentes planes y proyectos, se han cumplido dentro del tiempo establecido y otras están en proceso de ejecución.

2 Eficiencia

El proceso no cuenta con el talento humano suficiente para alcanzar los resultados frente al servicio de modernización de los sistemas de información y herramientas tecnológicas de la Entidad, sin embargo, se evidencia la ejecución de varios proyectos como mantenimiento preventivo y soporte de la plataforma IBM, proyecto ERP con la firma Cambridge, entre otros.

3 Efectividad

El impacto que el proceso genera es de suma importancia, puesto que realiza las actividades de apoyo a todos los procesos de la Entidad; administra todos los datos informáticos que resultan de la inclusión de información de los procesos, controla el acceso de la información virtual tanto internas como externas cumpliendo con las expectativas. Presta los servicios y entrega los productos como lo solicita el usuario final.

5. Proceso Mercadeo y Comunicaciones**1. Eficacia de los Sistemas.**

En el proceso se evaluó de conformidad con los criterios de la auditoría y se identificó en la página WEB de la entidad y en la herramienta informática de la SUITE VISION EMPRESARIAL que se ha cumplido con los procedimientos del proceso de Mercadeo y Comunicaciones, las metas y demás planes trazados durante la vigencia de 2016 y los primeros seis (6) meses de 2017.

2. Eficiencia de los Sistemas.

Se evidenció en la auditoría la maduración que ha tenido el proceso en el desarrollo de las comunicaciones internas y externas, generando mayor participación de los ciudadanos y partes interesadas.

3. Efectividad de los Sistemas.

El proceso de Mercadeo y Comunicaciones usa los recursos de acuerdo con lo programado para el logro de los objetivos y metas planteadas.

**INFORME AUDITORÍA INTERNA AL
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Fecha 1: 2017-08-02

Página 26 de 31

6. Proceso Logístico**1 Eficacia de los Sistemas**

Las actividades y responsabilidades definidas en los diferentes planes (mantenimiento, de seguridad vial, acción y mitigación del riesgo) cumplen satisfactoriamente con los tiempos establecidos y el porcentaje de ejecución esperado.

2 Eficiencia de los Sistemas

El proceso no cuenta con acceso a los diferentes medios de comunicación (internet, equipos de cómputo, telefonía, correo institucional) en el complejo de Funza, sin embargo se cumple con los roles y responsabilidades adquiridas.

3 Efectividad de los Sistemas

El proceso cuenta con los medios adecuados para cumplir con su objetivo, dispone de personal capacitado e idóneo para la ejecución de las actividades; así mismo presta los diferentes servicios para satisfacer las necesidades de su cliente interno.

7. Proceso Control Ético Disciplinario**1. Eficacia del sistema:**

El proceso realizó las actividades planificadas alcanzando los resultados planificados, conforme al plan de acción de la vigencia 2016 y transcurrido del año 2017.

2. Eficiencia del Sistema:

El resultado alcanzado se logró con el recurso designado como es el talento humano, tecnológico e infraestructura.

3. Efectividad del Sistema:

El impacto que el proceso Control Ético Disciplinario generado es positivo, ya que apoya el mejoramiento de los procesos con las sensibilizaciones de ética y corrupción a los funcionarios de la Entidad.

8. Proceso Control Interno**1 Eficacia de los Sistemas**

**INFORME AUDITORÍA INTERNA AL
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Fecha 1: 2017-08-02

Página 27 de 31

El proceso Control Interno mediante el seguimiento y revisión de las auditorías, cumplen con las actividades evaluadas en los procedimientos auditados.

2 Eficiencia de los Sistemas

El proceso Control Interno en su planeación distribuye las actividades de forma que permita el adecuado desarrollo y cumplimiento.

3 Efectividad de los Sistemas

El proceso Control Interno mediante el desarrollo de las auditorías realiza el análisis de los riesgos y verifica que cada proceso esté cumpliendo con sus respectivos planes y a su vez disminuya el impacto.

9. Proceso Mejora Continua e Innovación**1 Eficacia de los Sistemas**

El proceso Mejora Continua e Innovación realiza una adecuada revisión y seguimiento del cumplimiento de los planes de mejoramiento, identificando que realmente disminuyan el impacto negativo y presente soluciones de mejora.

2 Eficiencia de los Sistemas

El proceso Mejora Continua e Innovación realiza la planeación de los recursos mediante proyectos de gestión, los cuales generan el fortalecimiento de la entidad.

3 Efectividad de los Sistemas

El proceso Mejora Continua e Innovación mediante los planes de mejoramiento y de trabajo realiza el seguimiento para así generar resultados que permiten implementar la mejora.

10. Proceso Administración Financiera**1. Eficacia del sistema**

El proceso cumple con las actividades evaluadas en los procedimientos auditados como: cierre contable, trámite de cuentas, plan anual de caja, recaudo de recursos, Modificación al Presupuesto y el procedimiento Ingresos presupuestales, entre otros, cumpliendo las actividades establecidas.

**INFORME AUDITORÍA INTERNA AL
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD****2. Eficiencia del Sistema**

Se identificó en la caracterización la implementación de cuatro indicadores de oportunidad para el desarrollo de sus principales actividades que garantizan la satisfacción del cliente, a los cuales se les debe analizar en el indicador de central de cuentas y tesorería el valor agregado para el proceso.

3. Efectividad del Sistema

El impacto que el proceso de Administración Financiera genera es bien importante, puesto que realiza las actividades de apoyo a los procesos y a la Entidad mostrando la verdad a través de los resultados financieros, el trámite y pago de las cuentas cumpliendo con nuestros clientes una vez nos prestan sus servicios o entregan los productos.

11. Proceso de Créditos**1 Eficacia de los Sistemas**

El proceso Créditos y Cartera realiza un seguimiento mensual del cumplimiento de la cartera, al igual que mediante encuestas, evaluando, generar soluciones y contempla mejoras en el proceso.

2 Eficiencia de los Sistemas

El proceso Créditos y Cartera reacciona con la planeación con los recursos asignados, pero es necesario planificar adecuadamente las metas a seguir para el año con unos recursos determinados para el proceso.

3 Efectividad de los Sistemas

El proceso Créditos y Cartera genera un impacto positivo a la misión de la entidad, por esto es importante establecer mecanismos que permitan proporcionar los recursos necesarios para el proceso.

12. Proceso Industrial**1 Eficacia de los Sistemas**

El cumplimiento presentado en el informe de resultados relacionado con el plan de producción no fue acorde a lo planeado en los meses de mayo y junio con respecto a la producción de los bordados, situación que fue corregida en el mes de julio de 2017.

**INFORME AUDITORÍA INTERNA AL
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

De igual manera los informes presentados del plan de acción no son acordes con la realidad de las acciones realizadas, en cuanto a la actividad de la publicación de la tarea: "incorporar el talento humano", la tarea correspondía a subir la resolución del personal al proceso productivo, observando que no se registraron todos los actos administrativos donde fueron vinculados los supernumerarios para la planta de producción y demás.

2 Eficiencia de los Sistemas

En la adquisición de materias primas e insumos, el proceso Industrial planifica de acuerdo a las necesidades de la Entidad y los clientes, lo que permite el cumplimiento del programa de producción de los uniformes

En la preparación y presentación de los presupuestos para los precios de venta para la presente vigencia (2017), no se realizaron con estudios adecuados que garantizaran los precios acordes con el estudio de costos de manera oportuna y a su vez permitiera establecer valores reales por prenda, y de esta manera contar con informes de resultados más acordes con la realidad, de acuerdo con las acciones emprendidas en su momento por el proceso de Administración financiera.

3 Efectividad de los Sistemas

Los resultados de la gestión fueron adecuados para la fábrica de confecciones, donde se evidenció en el cumplimiento al cronograma de las diferentes obligaciones contractuales

13. Proceso Asesoría Legal**1 Eficacia de los Sistemas**

El proceso de Asesoría Legal ha venido cumpliendo con las actividades que hacen parte de la caracterización de acuerdo a los diferentes procedimientos con que cuenta a su interior, con el fin de brindar la asesoría jurídica que requiere la Alta Dirección y demás dependencias; para lo cual se evidencia que ha fortalecido el personal al contar con profesionales en el área de derecho para el manejo de cada una de las actividades, generando confianza y credibilidad.

2 Eficiencia de los Sistemas

El Proceso de Asesoría Legal cuenta con unos recursos asignados para el normal funcionamiento de las actividades, orientados a garantizar las funciones administrativas y así cumplir la misionalidad del Fondo Rotatorio de la Policía, frente a los desplazamientos a nivel nacional para asistir a las audiencias por demandas a favor o en contra de la Entidad, adelantar los debidos procesos, provisionar los recursos para el reconocimiento de sentencias

**INFORME AUDITORÍA INTERNA AL
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

y conciliaciones, todo entorno a lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia, leyes, decretos y demás normas.

3 Efectividad de los Sistemas

El Proceso de Asesoría Legal, ha adelantado acciones a nivel de toda la Entidad, con el fin de que todos los servidores públicos que hacen parte del Fondo Rotatorio de la Policía, conozcan de primera fuente la normatividad y demás reglamentos a los cuales se debe supeditar, cumpliendo a cabalidad, para lo cual por medio de folletos dan a conocer los diferentes temas relevantes como son el contenido del Régimen Interno.

14. Proceso de Talento Humano**1. Eficacia de los Sistemas**

El proceso direccionamiento del talento humano desarrolló de manera eficaz las actividades previstas para el cumplimiento de los planes de acción, de mejoramiento y de mitigación de riesgos propuestos, alcanzando un cumplimiento satisfactorio en cada una de las tareas programadas para la vigencia 2016 y primer semestre del año 2017.

2. Eficiencia de los Sistemas

Los recursos asignados al proceso direccionamiento del talento humano están siendo utilizados en forma adecuada para alcanzar el logro de los objetivos establecidos, sin embargo se deben mejorar algunos controles orientados a garantizar el cumplimiento de actividades relacionadas con recreación y deporte en beneficio del talento humano.

3. Efectividad de los Sistemas

El impacto generado por la gestión del proceso direccionamiento del talento humano se refleja positivamente en el recurso humano de la entidad, evidenciándose un mejor desempeño laboral, aumento de productividad y mejoras en el clima organizacional.

15- Proceso Contractual**1 Eficacia de los Sistemas**

En el proceso Contractual, se resalta el cumplimiento de los planes de acción y mejoramiento que hacen parte de la suite visión en un 100%, por parte de cada uno de los grupos que lo conforman.

**INFORME AUDITORÍA INTERNA AL
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Fecha 1: 2017-08-02

Página 31 de 31

2 Eficiencia de los Sistemas

El proceso Contractual de acuerdo a los recursos asignados para su normal funcionamiento cuenta en cada uno de sus grupos con el personal, ya sea auxiliar, técnico o profesional necesario para cumplir con las metas y objetivos trazados para la presente vigencia; sin dejar de lado que en el Grupo Adquisiciones y Contratos, se debe estudiar la posibilidad de optimizar los tiempos frente a la revisión de los estudios de conveniencia y oportunidad por las partes involucradas.

3 Efectividad de los Sistemas

Se evidencia dentro del proceso contractual, que la satisfacción del cliente en cada uno de los procesos se realiza de acuerdo a las variables e indicador que hace parte de la suite visión, alcanzando resultados del 100%, sin embargo se hace necesario realizar un análisis de los indicadores que permita realmente conocer el impacto de los servicios que presta el Fondo Rotatorio de la Policía, a través de las dependencias que conforman el proceso contractual.

Atentamente,

Contador Público **JEFERSON ERAZO ESCOBAR**
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Equipo Auditor

Consolidó: Abogada Elvia Constanza García Ortega

Auditor Líder

