



# INFORME CONSOLIDADO DE AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD VIGENCIA 2017

CONTRALORÍA GENERAL DE ANTIOQUIA  
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

PRESENTADO POR:

MARIA ESTHER PEREZ SALINAS  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

ELABORADO POR:

MAURICIO HURTADO PÉREZ  
MIRIAM BEATRIZ PALACIO LOPERA  
Profesional Universitario

Agosto 2017



## INTRODUCCIÓN

Las organizaciones que buscan un sistema de gestión de calidad adecuado y eficaz necesitan realizar auditorías internas para identificar las debilidades en el sistema así como las oportunidades de mejora potenciales. La auditoría interna actúa como mecanismo de retroalimentación para la alta dirección, ésta puede darle la seguridad que cumple los requisitos de la norma.

El ejercicio de estas auditorías permitió determinar la eficaz implementación y mantenimiento del sistema de gestión Institucional; con el propósito de identificar oportunidades de mejora para el sostenimiento permanente de las acciones y controles que se aplican en éste.

El presente informe presenta de manera consolidada, los resultados del Ciclo de Auditorías Internas realizadas en la vigencia 2017, las cuales fueron practicadas a todos los procesos (16) y al instructivo de Control Interno Disciplinario

El documento incluye en primera instancia el objetivo, alcance y criterios del ciclo de auditorías internas. Los resultados se presentan a partir de la clasificación de los hallazgos; las fortalezas, las no conformidades, las observaciones y los aspectos por mejorar de cada proceso institucional.

Finalmente se presentan las conclusiones del informe consolidado.

**OBJETIVO DEL INFORME:** Presentar el resultado de las auditorías internas de calidad, realizadas desde el 6 de enero a julio 29 de 2017, a los procesos estratégicos, misionales de apoyo, evaluación y ajuste como insumo para la revisión gerencial.

Los resultados de las auditorías internas se presentan con el propósito de identificar las situaciones frecuentes y recurrentes que afectan la conformidad, el cumplimiento de los requisitos y sus controles, para que a partir de ellos, los dueños de procesos formulen acciones de mejora preventiva y correctiva como principio fundamental del Sistema de Gestión de Calidad.

#### **ALCANCE DE LAS AUDITORIA**

El ciclo de Auditorías Internas de la vigencia 2017, se realizó con cubrimiento de los procesos/procedimientos de acuerdo a la estructura de la Contraloría y el período auditado fue la vigencia del año 2016 y lo realizado hasta la fecha de las auditorias.

**EQUIPO AUDITOR:** Se contó con un equipo de 34 auditores de los cuales, 20 son antiguos y 14 son auditores nuevos; se les capacitó en el fortalecimiento de competencias de auditores internos, del sistema de gestión de la calidad comparativo ISO 9001-2008

Se resalta el compromiso de los auditores internos, puesto que alternamente ejecutaron otras actividades y algunos participaron en más de una auditoria.

#### **PROCESOS AUDITADOS:**

➤ **ESTRATÉGICOS:** Gestión Ética, Comunicación e Información Pública, Planeación Institucional, Desarrollo Organizacional

➤ **MISIONALES:** Auditoria Integral, Responsabilidad Fiscal, Desarrollo del Control social, Evaluación de Políticas Públicas, Atención al Ciudadano

- **APOYO:** Administración de los Recursos Financieros, Administración de Bienes y Servicios, Desarrollo Tecnológico y Telecomunicaciones, Administración del Talento Humano, Control Interno Disciplinario, Asesoría jurídico Fiscal y representación Legal.
- **EVALUACIÓN:** Control Interno
- **AJUSTE :** Mejoramiento Institucional

**MAPA DE PROCESOS CONTRALORÍA GENERAL DE ANTIOQUIA**

CICLO	CLASIF.	NOMBRE DEL PROCESO
<b>P</b>	PROCESOS ESTRATÉGICOS	GESTIÓN ÉTICA P-01
		COMUNICACIÓN E INFORMACION PÚBLICA P-02
		PLANEACIÓN INSTITUCIONAL P-03
		DESARROLLO ORGANIZACIONAL P-04
<b>H</b>	PROCESOS MISIONALES	AUDITORIA INTEGRAL H-01
		RESPONSABILIDAD FISCAL H-02
		DESARROLLO DEL CONTROL SOCIAL H-03
		EVALUACIÓN DE POLITICAS PÚBLICAS H-04
		ATENCIÓN AL CIUDADANO H-10
PROCESOS DE APOYO	C L I E N T E	ADMINISTRACIÓN RECURSOS FINANCIEROS H-05
		ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS H-06
		DESARROLLO TECNOLÓGICO Y DE TELECOMUNICACIONES H-07
		ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO H-08
		ASESORIA JURIDICO FISCAL Y REPRESENTACIÓN LEGAL H-09
	C L I E N T E	
PROCESOS DE EVALUACION		CONTROL INTERNO V-01
<b>A</b>	PROCESOS DE AJUSTE	MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL A-01

**CRITERIOS DE AUDITORIA**

El ciclo de auditorías 2017 se desarrolló con base en los siguientes criterios, como referentes para la verificación de las evidencias de las auditorías: Los procesos documentados y documentos asociados a cada proceso, las normas legales, y las relacionadas ISO 9001-2008, la norma técnica NTCGP 1000-2009 y el modelo estándar de control interno MECÍ, riesgos, indicadores y planes de mejoramiento.

La metodología aplicada en el desarrollo de las Auditorías Internas en su planificación, ejecución, rendición de informes y seguimiento al plan de mejoramiento, se fundamentó en los lineamientos establecidos en el Instructivo para las auditorías internas de calidad, donde se presentan las actividades principales llevadas a cabo durante el proceso auditor.

## RESULTADOS GENERALES:

### HALLAZGOS

Como resultado de las auditorías internas de calidad y dando cumplimiento al numeral 8.2.2 de las normas ISO 9001: 2008 Y NTCGP 1000: 2009, en total se encontraron 120 hallazgos de los cuales 62 son no conformidades, 8 observaciones y 50 aspectos por mejorar.

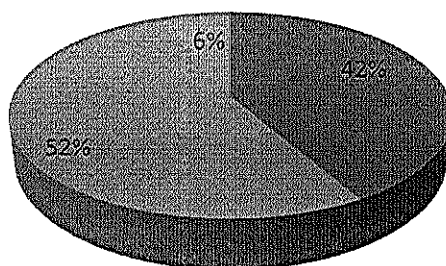
### DESCRIPCIÓN DE LOS HALLAZGOS POR PROCESO

PROCESOS	ACCIONES DE MEJORA	NO CONFORMIDADES	PREVENTIVAS	TOTAL
GESTIÓN ÉTICA:	4	1	2	7
COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN PÚBLICA	2	4	0	6
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	1	1	0	2
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	1	1	0	2
AUDITORIA INTEGRAL	10	9	0	19
RESPONSABILIDAD FISCAL	4	9	0	13
DESARROLLO DEL CONTROL SOCIAL	2	2	0	4
ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	2	0	4
EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PUBLICAS	2	1	0	3
ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	8	4	2	14
ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS	2	0	0	2
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	3	0	1	4
DESARROLLO TECNOLÓGICO Y TELECOMUNICACIONES	5	6	2	13
ASESORÍA JURÍDICO FISCAL	3	6	1	10
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0
CONTROL INTERNO	1	0	0	1
MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	0	16	0	16
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>62</b>	<b>8</b>	<b>120</b>

La siguiente gráfica muestra el resultado mencionado

## Número Hallazgos Auditorías Internas de Calidad 2017

■ ACCIONES DE MEJORA   ■ NO CONFORMIDADES   ■ PREVENTIVAS



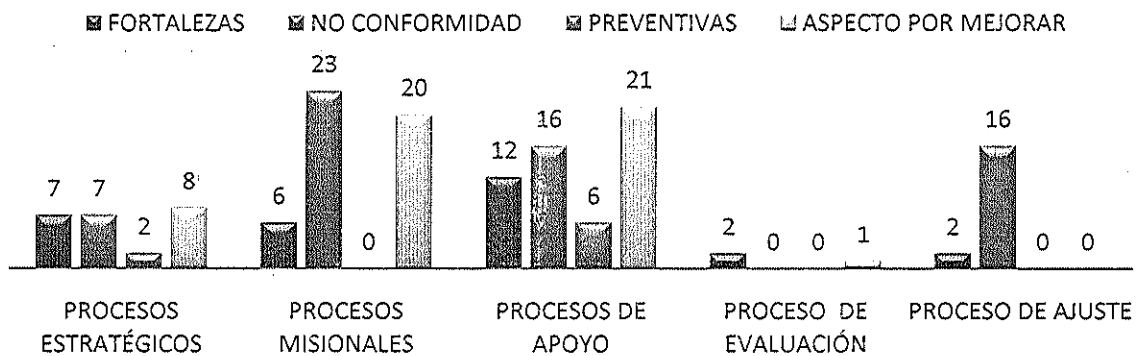
La anterior tabla permite realizar las siguientes observaciones: Se determinaron ciento veinte (120) hallazgos en total

Con respecto a los procesos con mayor número de no conformidades en su orden son: Mejoramiento Institucional con 16 una por cada proceso referente a la administración de los riesgos representando el 25.8%, Responsabilidad Fiscal y Auditoría Integral con 9 que representa el 14.5% cada una; Desarrollo Tecnológico y Asesoría Jurídica con 6 cada una, representado el 9.7%; respectivamente.

Se observaron 50 aspectos por mejorar, relacionados con aspectos administrativos que no incumplen requisitos de la norma del cliente y de la organización; pero que son debilidades que conllevan a realizar un plan de mejoramiento para optimizar el desarrollo del proceso y 8 acciones preventivas con el propósito de establecer acciones para que no se materialice un posible riesgo.

AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD-2017 CONSOLIDADO HALLAZGOS POR CLASIFICACIÓN DE PROCESO				
CLASIFICACIÓN DE PROCESOS	FORTALEZAS	NO CONFORMIDAD	PREVENTIVAS	ASPECTO POR MEJORAR
PROCESOS ESTRATÉGICOS	7	7	2	8
PROCESOS MISIONALES	6	23	0	20
PROCESOS DE APOYO	12	16	6	21
PROCESO DE EVALUACIÓN	2	0	0	1
PROCESO DE AJUSTE	2	16	0	0
<b>TOTAL HALLAZGOS</b>	<b>29</b>	<b>62</b>	<b>8</b>	<b>50</b>

### Consolidado Hallazgos por Clasificación de Procesos



### CONSOLIDADO DE HALLAZGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

Del total de los Hallazgos y Oportunidades de mejora presentados por procesos, los temas más relevantes en cada proceso son:

PROCESO	No. De Hallazgos y oportunidades de mejora	TEMAS	ÁREAS
Gestión Ética	7	<ul style="list-style-type: none"> <li>Debilidades de la operatividad del proceso de Gestión Ética</li> </ul>	Oficina Asesora de Comunicaciones

PROCESO	No. De Hallazgos y oportunidades de mejora	TEMAS	ÁREAS
Comunicación e información pública	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar procedimientos que están dentro del proceso que no se están ejecutando</li> </ul>	Oficina Asesora de Comunicaciones
Planeación institucional	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Construir, definir y estructurar los indicadores que midan efectivamente el desempeño de los procesos</b></li> </ul>	Oficina Asesora de Planeación
Desarrollo Organizacional	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Contraloría se debe actualizar en Normas de Sistemas de Gestión de la calidad ISO 9001-2015.</li> </ul>	Oficina Asesora de Planeación
Auditoría Integral	19	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deficiencias en Actas de Mesas de Trabajo</li> <li>• Debilidades en el ingreso de información al sistema de gestión transparente</li> <li>• Deficiencias en el traslado de hallazgos, (Oportunidad, calidad y soportes)</li> <li>• Incumplimiento en la notificación de los informes definitivos al sujeto de control</li> </ul>	Contraloría Auxiliar de Auditoría Integrada
PAS		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deficiencias en la solicitud de inicio del sancionatorio</li> <li>• Debilidades en el manejo de archivos tabla documental</li> </ul>	
Responsabilidad Fiscal	13	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta rotación de operadores jurídicos, ocasionando riesgo de inactividad procesal, y nulidades.</li> <li>• Incumplimiento de términos respecto a las etapas procesales.</li> <li>• Debilidades en el ingreso de información al sistema de gestión transparente.</li> <li>• Procesos con Derechos de Petición sin respuesta</li> </ul>	Contraloría Auxiliar de Responsabilidad Fiscal, Despacho del Contralor y Oficina Asesora Jurídica



PROCESO	No. De Hallazgos y oportunidades de mejora	TEMAS	ÁREAS
Atención al Ciudadano	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inoportunidad en las respuestas</li> <li>No se están diligenciando las Encuestas de Satisfacción al cliente</li> </ul>	Contraloría Auxiliar de Atención al Ciudadano
Desarrollo del control social	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incumplimiento a lo establecido en los procedimientos.</li> </ul>	Contraloría Auxiliar para el control Social y Atención al Ciudadano
Evaluación de políticas publicas	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento del proceso de acuerdo al plan estratégico corporativo</li> </ul>	Contraloría Auxiliar de Proyectos Especiales
Administración de Recursos Financieros	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Depuración y saneamiento a la cuenta de Incapacidades</li> <li>Incluir todas las obligaciones en la Resolución de Cuentas por pagar</li> </ul>	Subdirección Financiera
Administración de Bienes y Servicios	14	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deficiencias en la supervisión Contractual</li> <li>Tabla de retención documental sin actualizar</li> </ul>	Subdirección Operativa
Administración del Talento Humano	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Debilidades en la verificación del entrenamiento del puesto de trabajo</li> <li>Depuración y saneamiento de la cuenta de Incapacidades, por error en la marcación en Kactus (nomina)</li> </ul>	Subdirección de Administrativa y Control Disciplinario Interno
Desarrollo Tecnológico y Telecomunicaciones	13	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incumpliendo en el PETIC</li> <li>Deficiencias en la implementación de Gobierno en línea, en el componente de Seguridad de la información</li> <li>Riesgo alto por mayor cantidad de información digitalizada</li> <li>Obsolescencia de equipos y servidores</li> </ul>	Dirección Técnica Informática y T Subdirección de Administrativa y Control Disciplinario Interno telecomunicaciones

PROCESO	No. De Hallazgos y oportunidades de mejora	TEMAS	ÁREAS
Representación legal y Asesoría Jurídico fiscal	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deficiencias en la elaboración del Notijurídico</li> <li>Extemporaneidad en conceptos jurídicos</li> <li>Debilidades en la Actas de Comité de Conciliación</li> <li>Incumplimiento en la aplicación de la metodología planteada en la implementación de la política de daño antijurídico</li> </ul>	Oficina Asesora Jurídica
Control Interno	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de operatividad del Comité Coordinador de Control Interno</li> </ul>	Oficina Asesora de Control Interno
Mejoramiento institucional	16	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta mayor Apropiación de la metodología para administrar los riesgos</li> </ul>	Oficina Asesora de Planeación, Control Interno y áreas de gestión

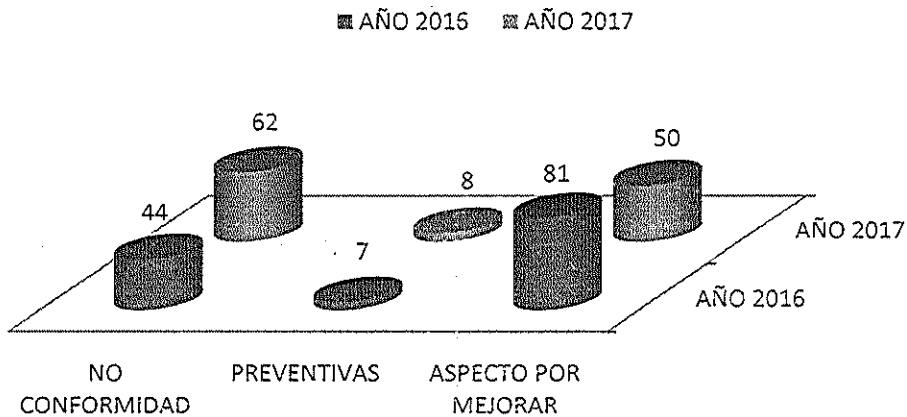
Las observaciones, no conformidades y aspectos por mejorar se encuentran registradas en el sistema de información MEJORAMISO, en el cual se incluye la programación de las auditorías, el informe de auditoría, y el plan de mejoramiento, para ser consultados por los líderes de los procesos, y la verificación de la implementación de las acciones por la oficina Asesora de Control Interno.

#### RESULTADO COMPARATIVO CON LAS AUDITORIAS REALIZADAS DE LAS VIGENCIAS DEL 2015, 2106 Y 2017

Respecto a los procesos auditados en el año 2017, comparado con el 2015 y 2016, se observa lo siguiente:

VIGENCIA	NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN	ASPECTO POR MEJORAR
AÑO 2015	43	15	68
AÑO 2016	44	7	81
AÑO 2017	62	8	50
VARIACIÓN PORCENTUAL 2017 -VS- 2016	40,9	14,3	-38,3

### Comparativo Hallazgos Auditorías Internas de Calidad Vigencia 2016-2017



Se registraron 62 No Conformidades, respecto a la vigencia anterior se aumento en el 40.9%, lo anterior demuestra deficiencia en el análisis de las causas y en el control y seguimiento a las acciones levantadas en las auditorias.

Se detectaron 8 acciones preventivas- Observaciones, respecto al año 2016, aumento en un 14.3%, lo que demuestra que a través del proceso de auditoría interna de calidad se pueden identificar posibles riesgos que ayudan a tomar acciones preventivas para que no se presente materialización.

Se hallaron 50 Aspectos por Mejorar, con un disminución del 38.3% respecto al año anterior, que significa que se fortalece en los controles y seguimiento oportuno a las actividades del proceso.

Una vez finalizado el ciclo de las auditorías y con el ánimo de brindar un servicio de alta calidad en el proceso de Auditorías Internas se realizan las siguientes evaluaciones a través de las encuestas:

- Evaluación del auditado a los auditores
- Evaluación del auditado al proceso de auditorías

A partir de los resultados obtenidos, se retroalimentará el siguiente ciclo y programa de auditoría, como estrategia para mejorar el desempeño de éstas y tomar acciones de mejora continua.

#### MEDICIÓN DE EFICIENCIA EFICACIA Y EFECTIVIDAD

CUMPLIMIENTO	CONCLUSIÓN	QUE FALTARÍA
<p><b>EFICACIA</b></p> <p>Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados</p>	<p>En el ciclo de Auditorías Internas de calidad 2017, se concluye que los 16 procesos y los instructivos Control Interno Disciplinario y PAS que fueron auditados, cumplen con el objetivo propuesto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejercer un mayor control a la calidad de los informes generados en el Proceso Auditor.; puesto que la planta de cargos para ejecutar el proceso es cambiante.</li> <li>• Registrar toda la trazabilidad del proceso Auditor en el sistema de gestión transparente, debido a que en algunas auditorias no se encontraron los respectivos programas de auditoría, y el desarrollo de los procedimientos, formatos de verificación, soportes de los hallazgos, mesas de trabajo y de controversia entre el equipo auditor y el abogado o comité operativo.</li> <li>• Oportunidad en la notificación del informe definitivo al sujeto de control.</li> </ul>

CUMPLIMIENTO	CONCLUSIÓN	QUE FALTARÍA
<p style="text-align: center;"><b>EFICACIA</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad y Oportunidad en el traslado de los hallazgos de la Contraloría Auxiliar de Auditoría Integrada a la Contraloría Auxiliar de Responsabilidad Fiscal.</li> <li>• Continuar con el seguimiento y monitoreo permanentemente los procesos de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, para que no se presente prescripciones, caducidades y nulidades.</li> <li>• Mayor seguimiento por parte de los dueños de los procesos a las responsabilidades establecidas en los procesos transversales.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>EFICIENCIA</b></p> <p>Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados</p>	<p>En este ciclo de Auditorías Internas de calidad se concluye que los procesos de la Entidad que fueron auditados, son eficientes, ya que se demuestra la optimización de los recursos humanos, y físicos en el logro de los objetivos propuestos, como se refleja en la cobertura de los sujetos de control en el ejercicio del control fiscal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar por parte de los jefes y comités operativos, seguimiento permanentemente a los planes de acción de las auditorías para verificar que se estén llevando a cabo y están siendo eficaces al eliminar las no conformidades y prevenir los riesgos.</li> <li>• Mejorar la ejecución de los procedimientos y unificar los criterios entre los operadores jurídicos para un buen desempeño del proceso</li> <li>• Dar cumplimiento a la ley de transparencia y gobierno en línea.</li> <li>• Adquisición de equipos y servidores que permitan mejorar el rendimiento y asegurar la información.</li> </ul>

CUMPLIMIENTO	CONCLUSIÓN	QUE FALTARÍA
<p><b>EFFECTIVIDAD</b></p> <p>Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.</p>	<p>El impacto generado con el acercamiento de la Contraloría a la comunidad los Foros Subregionales, con el fin de estar más cerca de la comunidad, dar a conocer sus programas y proyectos, resolver quejas y reclamos de la ciudadanía, capacitar en temas relacionados con el control fiscal y presentar los resultado de la acción fiscalizadora.</p> <p>El cubrimiento del 100% del proceso auditor a los sujetos de control.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuar el control y seguimiento permanente al desarrollo de los procesos misionales y su sistematización en el sistema de Gestión Transparente.</li> <li>• Dar cumplimiento oportuno a los procedimientos establecidos en la metodología para administrar los riesgos de gestión y anticorrupción y el manejo del software mejora riesgos.</li> <li>• Mayor seguimiento a las PQRS comunicando oportunamente al ciudadano el estado de su denuncia</li> </ul>

### CONCLUSIONES

- Se cumplió con el 100% de las auditorías programadas en la vigencia del año 2017, todas fueron registradas en el aplicativo MEJORAMISO, para que los líderes de los procesos elaboren el respectivo plan de mejoramiento.
- Las Auditorías Internas del Sistema de Gestión de Institucional se llevaron a cabo de manera dinámica y objetiva, dando cumplimiento al numeral 8.2.2, en total se encontraron 120 hallazgos, de los cuales 62 son No conformidades, 50 son oportunidades de mejora y 8 son acciones preventivas. Las principales causas de los hallazgos se relacionaron en general al no cumplimiento de lo establecido en procesos y procedimientos, debilidades en la planeación de actividades, reporte de indicadores e incumplimientos en las metas propuestas en el plan de acción
- Se ha vinculado en la ejecución de las auditorías internas, funcionarios expertos con competencias en contratación, sistemas y revisión de procesos de responsabilidad fiscal

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda un mayor compromiso con los planes de mejoramiento suscritos, velando por el cumplimiento de las acciones correctivas en las fechas previstas.
- Se recomienda tener en cuenta los riesgos y los controles al interior de los procesos con el fin de poder cumplir con los objetivos planteados.
- Se recomienda a los funcionarios interiorizar la cultura del Autocontrol como estrategia válida que permite y garantiza maximizar la eficiencia y eficacia de cada uno de los procesos que se adelantan al interior de la entidad.
- Con la actualización de la nueva norma ISO 9001-2015 los procesos requieren ajustarse, y evaluar causas generadoras de las deficiencias encontradas con el propósito de implementar acciones que mejoren el proceso y dinamizar el Sistema de Gestión Institucional.

Jefe Oficina Asesora De Control Interno  
P/E Miriam Palacio, Profesional Universitario.  
R/. María Esther Pérez salinas, jefe oficina asesora de control interno

