**INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**Fecha de informe:** 24 de agosto de 2018

**Nombre del proceso o dirección territorial auditada:** Gestión Financiera

**Dependencia líder del proceso:** Grupo de Gestión Financiera y Contable

**Servidor responsable del proceso:** DIANA MARCELA BOHORQUEZ

**Tipo de auditoría realizada:** De primera parte, sistema de gestión de calidad

**Fecha de auditoría:** 22 y 23 de agosto de 2018

**Equipo Auditor:** DIANA SOFIA RAMIREZ GONZALEZ y NIDIA YISEL ALFONSO ZORRO

1. **OBJETIVO DE LA AUDITORIA**

Verificar el cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001: 2015.

1. **ALCANCE DE LA AUDITORÍA**

Inicia con la reunión de apertura de auditoría y concluye con el seguimiento al plan de mejoramiento.

1. **GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR**
* Dificultas para acceder a las fuentes de información del proceso de Gestión Financiera
* Imposibilidad de cumplir con el cronograma de auditoria interna planeado en los términos de tiempo y oportunidad establecidos.
* Desechar la pertinencia del informe de auditoría interna que es producto del proceso auditor realizado.
* Alarma en los servidores auditados de la entidad por el desconocimiento del proceso auditor como herramienta gerencial de la Unidad.
* Perdida de información por falta de respaldo de esta.
1. **CRITERIOS DE AUDITORÍA**

Proceso, procedimientos y demás instrumentos de gestión - el corte de la documentación a auditar es del 01 de enero de 2018 al 30 de junio de 2018.

1. **CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 4 DE LA ISO 9001:2015**

Sobre el numeral 4 Contexto de la Organización de la Norma ISO 9001:2015, en la auditoria se evidenció un cumplimiento del 70%, obteniendo 4 ítems conformes que se deben mantener, 1 ítem que no aplicaba al proceso, 3 ítems con observaciones y 3 ítems no conformes.

Se evidenció que el proceso tiene definidos y documentados el Contexto Estratégico, el alcance del proceso y los procedimientos que requiere para el cumplimiento de su objeto y alcance, se encontraron las evidencias documentales de su ejecución y los controles que aplican para verificar su cumplimiento, sin embargo, se evidenció que algunos procedimientos no tienen bien definidos los responsables de las actividades y el flujo secuencias de estas. Adicional, se encontró que el proceso no tiene identificados los requisitos de sus partes interesadas y por lo tanto, no les realiza seguimiento, esta situación les generó una no conformidad (se encuentra registrada en el numeral 12 de este documento).

1. **CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 5 DE LA ISO 9001:2015**

Sobre el numeral 5 Liderazgo de la Norma ISO 9001:2015, en la auditoria se evidenció un cumplimiento del 79%, obteniendo 4 ítems conformes que se deben mantener, todos los ítems le aplicaban al proceso, 3 ítems observaciones y 1 ítem no conforme.

Se evidenció el compromiso de la líder del proceso respecto del conocimiento del SGC y la información del proceso, adicional se hace la asignación de roles y responsabilidades de acuerdo con las características, competencias y capacidades del personal del proceso. También se encontró que el proceso tiene definido sus mapas de riesgos de gestión y de corrupción.

Al preguntar a las personas del proceso sobre los requisitos del cliente respecto de los productos y/o servicios que el proceso presta, se evidenció que no los conocen y tampoco los tienen documentados, ni verifican que los cumplen, por lo tanto, tampoco están midiendo la satisfacción del cliente (numeral 9.1.2), esta no conformidad se incluye en el numeral 12 de este documento.

1. **CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 6 DE LA ISO 9001:2015**

Sobre el numeral 6 Planificación de la Norma ISO 9001:2015, en la auditoria se evidenció un cumplimiento del 92%, obteniendo 3 ítems conformes que se deben mantener, 1 ítem que no aplicaba al proceso, 1 ítem con observaciones y ningún ítem no conforme.

El proceso tiene definido el mapa de riesgos de gestión con 7 riesgos y el mapa de riesgos de corrupción con 1 riesgo de corrupción identificado, adicional todos los riesgos tiene definidos sus controles y acciones en el plan de respuesta. Como observación se recomienda la redacción de los controles y acciones del plan de respuesta para que no se presten a interpretaciones y sean fácilmente identificables para realizar el seguimiento (la observación se encuentra registrada en el numeral 13 de este informe).

Al revisar la caracterización se encontró que se tiene claramente definido el objetivo del proceso, adicional el proceso mostró las evidencias de la socialización de los objetivos del SIG a los integrantes del proceso. A su vez, a la fecha el proceso no ha requerido la implementación del procedimiento de Gestión del Cambio que la Unidad definió.

1. **CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 7 DE LA ISO 9001:2015**

Sobre el numeral 7 Apoyo de la Norma ISO 9001:2015, en la auditoria se evidenció un cumplimiento del 76%, obteniendo 5 ítems conformes que se deben mantener, 4 ítems que no aplicaba al proceso, 4 ítems con observaciones y 2 ítems no conformes.

Se evidenció que el proceso tiene identificadas las necesidades de recursos que requiere para su operación, estos recursos definidos en infraestructura (espacios para trabajo y archivo), materiales, equipos de cómputo, personal (número de personas y necesidades de capacitación). Se identificaron dos observaciones (que se registran en el numeral 11 de este Informe) que hacen referencia a la solicitud del espacio adecuado para el archivo y la inclusión de unas guías y manuales del Ministerio de Hacienda en el listado maestro de documentos externos.

Por último, se evidenciaron dos no conformidades, una al numeral 7.3 Toma de conciencia y la otra al numeral 7.5.2 Creación y actualización de la norma ISO 9001:2015 (estas no conformidades se encuentran en el numeral 12 de este Informe).

1. **CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 8 DE LA ISO 9001:2015**

Sobre el numeral 8 Operación de la Norma ISO 9001:2015, en la auditoria se evidenció un cumplimiento del 89%, obteniendo 7 ítems conformes que se deben mantener, 16 ítems que no aplicaba al proceso (por ser un proceso de apoyo), 1 ítem con observación y 1 ítem no conforme.

El proceso hace la planeación y definición de los recursos que requieren todos los procesos para su ejecución durante cada vigencia, adicional define los cierres presupuestales, las vigencias futuras, cuentas por pagar y vigencias expiradas para cada vigencia. Por su naturaleza y objetivo el proceso es el encargado de los recursos financieros y presupuestales para todos los procesos de la Unidad y por ende el cumplimiento de la misión institucional. Adicional, el proceso dentro de los procedimientos que implementa tiene identificados los controles para verificar el cumplimiento de los requisitos de los productos y/o servicios que ofrece.

A su vez, el proceso no tiene establecidos los mecanismos para la comunicación con el cliente (esta no conformidad se reportó en el numeral 9.1.2 Satisfacción del cliente) y en su caracterización tiene identificados los requisitos de los productos y servicios que ofrece, como los requisitos legales, sin embargo, no tiene definidos los requisitos del cliente (esta no conformidad se reportó en el numeral 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas).

El proceso la única propiedad del cliente que maneja es la información tributaria, bancaria y de contacto de los contratistas y proveedores de la Unidad, y esta se registra en los aplicativos como el SIIF Nación que tiene sus controles acceso y perfiles.

1. **CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 9 DE LA ISO 9001:2015**

Sobre el numeral 9 Evaluación del desempeño de la Norma ISO 9001:2015, en la auditoria se evidenció un cumplimiento del 67%, obteniendo 1 ítem conformes que se deben mantener, 5 ítems que no aplicaba al proceso, 1 ítem con observación y 1 ítem no conforme.

El proceso realiza la medición de su ejecución por medio de los 4 indicadores del Plan de Acción que tiene definidos, a los cuales se les realiza seguimiento mensual en el aplicativo SISGESTION, adicional se verificaron las evidencias de la implementación de los indicadores. Lo único es que el proceso no realiza la medición de la satisfacción del cliente, pero esta no conformidad se encuentra registrada en el numeral 12 de este informe.

1. **CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 10 DE LA ISO 9001:2015**

Sobre el numeral 10 Mejora de la Norma ISO 9001:2015, en la auditoria se evidenció un cumplimiento del 60%, obteniendo ningún ítem conforme que se deben mantener, ningún ítem que no aplicaba al proceso, 4 ítems con observaciones y 1 ítem no conforme.

Al revisar la gestión de las no conformidades generadas al proceso se evidenció que se encuentran con el respectivo análisis de causas y las acciones correctivas formuladas, sin embargo, estas aún no se han cumplido y tampoco tienen seguimientos reportados en SISGESTION, lo que genera una no conformidad (está registrada en el numeral 12 de este Informe).

De acuerdo, a lo informado por el proceso durante la ejecución de la auditoría, viene realizando un Estudio de Devoluciones de Cuentas que vienen implementando, como este estudio es un control y análisis a la ejecución del proceso, se debería documentar dentro del SGC. Adicional, el proceso puede generar no conformidades a los procesos por los incumplimientos por no uso de CDP, cumplimiento del PAA y ejecución del PAC, de acuerdo con los seguimientos que realiza el proceso mensualmente (estas dos observaciones se encuentran registradas en el numeral 11 de este informe).

1. **OBSERVACIONES**

Resultado de la auditoría realizada al proceso se evidenciaron las siguientes observaciones:

* Al revisar los mapas de riesgos de gestión y de corrupción del proceso se evidenció que los controles y las acciones del plan de respuesta definidas no están redactados de manera clara y precisa, de manera que se facilite su seguimiento, por lo tanto, se recomienda revisar y ajustar la redacción que sea precisa, clara y no se preste a varias interpretaciones, de acuerdo con el literal e) del numeral 9.1.3 Análisis y evaluación de la Norma ISO 9001:2015.
* Se recomienda realizar la solicitud al proceso de Gestión Documental de la Unidad, para que les brinden un espacio adecuado para la gestión y custodia del archivo que genera el proceso, debido a su alto volumen e importancia de los documentos que se manejan, de acuerdo con lo contemplado en el numeral 7.5.3.2 de la norma ISO 9001:2015.
* Se recomienda que el proceso registre en el Listado Maestro de Documentos Externos de la Unidad, todas las guías y manuales del Ministerio de Hacienda y Crédito Público que el proceso viene implementando, de acuerdo con lo contemplado en el numeral 7.5.3.2 de la norma ISO 9001:2015.

* Se recomienda al proceso realizar la generación de no conformidades a los procesos que presenten incumplimientos por no uso de CDP, cumplimiento del PAA y ejecución del PAC, de acuerdo con los seguimientos mensuales que realiza el proceso sobre estos aspectos, de acuerdo con lo contemplado en el numeral 10.2 No conformidad y acción correctiva de la norma ISO 9001:2015.
* Se recomienda al proceso documentar dentro del Sistema de Gestión de Calidad el Estudio de Devoluciones de Cuentas que vienen implementando, ya que es un control y análisis a la ejecución del proceso, de acuerdo con los literales a) y d) del numeral 9.1.3 Análisis y evaluación de la Norma ISO 9001:2015.
1. **NO-CONFORMIDADES**

Resultado de la auditoría realizada al proceso se evidenciaron las siguientes no conformidades:

* Al preguntar al proceso sobre los requisitos de las partes interesadas respecto de los productos y/o servicios que ofrece y presta el proceso, se evidenció que no los tienen identificados, ni documentados, generando un incumplimiento a lo establecido en el numeral 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas de la Norma ISO 9001:2015.
* Al entrevistar a las diferentes personas del proceso se evidenció que desconocen diversos temas como son: contexto del proceso, caracterización del proceso, política del SIG y objetivos del SIG, adicional, que presentaron dificultades en el momento de buscar esta información en la página web e intranet de la Unidad, generando un incumplimiento a lo contemplado en el numeral 7.3 Toma de conciencia de la norma ISO 9001:2015.
* Al revisar la documentación del proceso con corte a 30 de junio de 2018, se evidenció que los documentos: “Caracterización del proceso de Gestión Financiera”, “Procedimiento de autoevaluación de los sistemas de control interno contable”, “Procedimiento de administración presupuestal” se encontraban desactualizados, a su vez se evidenció que lo documentado en estos difieren de lo que se está ejecutando por los responsables de los mismos, las actividades que son puntos de control no tienen las decisiones que se generan de estas y se tiene desactualizada la normatividad legal aplicable al procedimiento. A su vez los registros y la descripción de las actividades no están de acuerdo con la ejecución que se viene realizando dentro del proceso, lo que genera un incumplimiento en lo contemplado en el numeral 7.5 Creación y Actualización de la norma ISO 9001:2015.
* Al preguntar al proceso sobre la medición de la satisfacción del cliente, este informó que no la realiza y tampoco tiene medios establecidos para su comunicación, por lo tanto, se genera un incumplimiento al numeral 9.1.2 Satisfacción del Cliente y 8.2.1 Comunicación con el Cliente de la norma ISO 9001:2015.
* Al revisar la gestión de las no conformidades del proceso, se encontró que existen no conformidades que a pesar de haber sido gestionadas (con análisis de causas y acciones correctivas formuladas) a la fecha existen acciones correctivas que no han sido cumplidas dentro de los plazos establecidos y otras que aún no se han implementado; adicional, se encontró que las acciones formuladas no tiene seguimientos registrados en el aplicativo SISGESTION; lo que genera un incumplimiento a lo establecido en el numeral 10.2 de la norma ISO 9001:2015.
1. **RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA**

Grafico con el porcentaje de Cumplimiento General de cada numeral de la Norma ISO 9001:2015 en el proceso



Cuadro resumen con el porcentaje de cumplimiento de cada numeral de la norma ISO 9001:2015 en el proceso

|  |  |
| --- | --- |
| **ITEM DE NORMA** | **VALOR PORCENTUAL** |
| 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | 70% |
| 5. LIDERAZGO | 79% |
| 6. PLANIFICACION  | 92% |
| 7. APOYO | 76% |
| 8. OPERACIÓN  | 89% |
| 9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO | 67% |
| 10. MEJORA | 60% |

Cuadro resumen de los hallazgos encontrados por numeral de la norma ISO 9001:2015

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ITEM DE NORMA** | **No. NO CONFORMIDADES** | **No. OBSERVACIONES** | **No. ITEMS A MANTENER** |
| 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | 3 | 3 | 4 |
| 5. LIDERAZGO | 1 | 3 | 4 |
| 6. PLANIFICACION  | 0 | 1 | 3 |
| 7. APOYO | 2 | 4 | 5 |
| 8. OPERACIÓN  | 1 | 1 | 7 |
| 9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO | 1 | 1 | 1 |
| 10. MEJORA | 1 | 4 | 0 |
| **TOTAL**  | **9** | **17** | **24** |
| **PORCENTAJE**  | **18%** | **34%** | **48%** |

Cordialmente;

|  |  |
| --- | --- |
| **DIANA SOFIA RAMIREZ GONZALEZ**  | **CARLOS ARTURO ORDOÑEZ**  |
| **Auditor líder** | **Jefe Oficina de Control Interno** |
|  |  |
| **Versión** | **Fecha del cambio** | **Descripción de la modificación** |
| 1 | **30**/30/05/2014 | Creación del formato |
| 2 | 24/02/2015 | Se adicionó el número de auditoria, la definición de cada una de términos, la agenda de la auditoria, informe de la auditoria, conformidad, aspectos positivos, fortalezas, oportunidades de mejora, observaciones, no conformidades, ficha técnica y responsables de la auditoria. |
| 3 | 6/11/ 2015 | Se restructura la presentación de la no conformidad |
| 4 | 26/07/2017 | Se modifica el nombre del formato de acuerdo con el procedimiento.se adiciona firma aprobación del Jefe Oficina de Control Interno  |
| 5 | 22/05/2018 | Se modifica formato de acuerdo a nuevos lineamientos del Jefe de la Oficina de Control Interno, se eliminan cuadros en Excel. |