

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>INFORME AUDITORIA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>			
	PROCEDIMIENTO AUDITORIA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE			
	Código: 150.19.15-1	Versión: 05	Fecha: 22/05/2018	Página 1 de 12

## INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

**Fecha de informe:** 25 de Septiembre del 2020

**Nombre del proceso o dirección territorial auditada:** PROCESO DE GESTION FINANCIERA.

**Dependencia líder del proceso:** CONTROL INTERNO

**Servidor responsable del proceso:** LIZA NINELLY BOTELLO PAYARES

**Tipo de auditoría realizada:** De primera parte, Sistema de Gestión de Calidad

**Fecha de auditoría:** 16, 17 DE SEPTIEMBRE de 2020

**Equipo Auditor:** Mary Luz Caballero Bohórquez - Nora Helena Méndez Artunduaga.

### 0. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar por medio del proceso de Evaluación Independiente en el cumplimiento de los requisitos de la norma 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.

### 2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR.

- Imposibilidad de cumplir con el cronograma de auditoria interna planeado en los términos de tiempo y oportunidad establecidos.
- Dificultad para acceder a las fuentes y sistemas de información utilizados desde el Proceso de Gestión Financiera.
- Alarma en los servidores auditados de la entidad por el desconocimiento y falta de capacitación, seguimiento del proceso auditado como herramienta gerencial de la Unidad.
- Perdida de información por falta de respaldo digital y documental por parte de los interesados.
- Contar con la disponibilidad de la información documentada solicitada durante el desarrollo de la Auditoría debido a la no presencia de los colaboradores en sus lugares habituales de trabajo por la situación de emergencia presentada debido a la pandemia de COVID 19.

### 3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Los criterios para tener en cuenta con los procesos, procedimientos y demás instrumentos asociados al Subsistema de Gestión de Calidad – Procedimiento Pagos Versión No. 1.

El corte de la información documentada a auditar es del 01 de agosto de 2019 al 31 de julio de 2020, formatos, instructivos, guías y documentos del SIG, y demás instrumentos de gestión.

#### 4. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 4 DE LA ISO 9001:2015

En el Proceso de Gestión Financiera, se observa conocimiento de la metodología sobre la base de la cual se construyó el contexto interno y externo, lo anterior se evidencia a través de los registros documentados que toman como referencia la Guía para la construcción del contexto estratégico, la identificación de la DOFA y las actividades del Hacer que se encuentran dentro de la caracterización del proceso. Mediante correo del 10 de marzo del 2020, la Enlace SIG convoca a los colaboradores a la actualización del Contexto estratégico, se anexa acta No. 013 del 13 de marzo del 2020 como evidencia del trabajo realizado en equipo; el contexto fue remitido mediante correo electrónico el 20 de mayo del 2020 a la Oficina Asesora de Planeación, aprobado por esta dependencia, el mismo 20 de mayo del 2020, y socializado al Grupo de Gestión Financiera mediante correo electrónico el día 22 de mayo del 2020. De igual forma para determinar el nivel de conocimiento de la DOFA, por parte del Proceso, se tomó como referencia la actividad No.1 " Preparar el Programa anual de caja", sobre el cual explicaron los factores negativos y positivos internos y externos, los controles (DO) y las estrategias frente a las debilidades y amenazas (DA).

En relación con las partes interesadas y sus requisitos, se evidencia a través de los registros documentados ubicados en la página web, que los colaboradores tienen conocimiento de la caracterización del proceso y de las partes interesadas que se encuentran identificadas igualmente en el Formato código No. 100.01.15-48 del 28 de febrero - versión No. 2, en el cual el proceso identifica sus necesidades y expectativas. A través del correo de fecha 21 de abril el proceso de Gestión Financiera, envía a la OAP la matriz, la cual es aprobada mediante correo del 6 de mayo por parte de esta dependencia y socializada mediante correo electrónico del 21 de julio del 2020 a todo el Proceso de Gestión Financiera.

Se observa el conocimiento de los colaboradores y el grado de comprensión de la caracterización del proceso, en relación con el contexto estratégico, al cual trasladaron las actividades del Hacer, conforme a la metodología diseñada para el análisis, seguimiento y revisión del contexto interno y externo. Así mismo se evidencia que están trabajando para satisfacer las expectativas de las partes interesadas, identificadas en la caracterización, fortaleciendo su proceso a través de capacitaciones por parte de las diferentes áreas que lo integran - acta No. 007 del 25 de febrero del 2020, la construcción de procedimientos y Políticas de operación, Control Interno y Contable y la capacitación realizada a la DT Putumayo - acta No. 02 del 24 de febrero del 2020 con el objetivo de capacitar en lineamientos y procedimientos de solicitud de comisiones.

Se evidencia a través de los registros documentados en la página Web de la Unidad, el conocimiento por parte de los colaboradores de la caracterización del proceso con sus correspondientes entradas, salidas y la identificación de las actividades a través del ciclo PHVA. De igual forma mediante acta de fecha 20 de octubre del 2020, se encuentra la evidencia de la capacitación realizada sobre el Sistema de Gestión de la Calidad norma ISO 9001:2015.

#### 5. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 5 DE LA ISO 9001:2015

Se evidencia el liderazgo y empoderamiento desde la Coordinadora del Proceso de Gestión Financiera, hasta los colaboradores en cuanto al Sistema de Gestión de Calidad – SGC, teniendo como impulso las directrices dadas desde la Alta Dirección. La apropiación de los conceptos es notoria y el entendimiento de los mismos para su adecuada aplicación.

Se evidencia que la Coordinadora del Proceso de Gestión Financiera, lidera las capacitaciones y de igual forma, delega en cada responsable de las áreas que integran el proceso, temas puntuales, evidenciado mediante acta N.007 del 25 de febrero del 2020 cuyo objetivo es "Contabilidad y tesorería, revisión cuentas, estados financieros - , asignación de tareas y fechas de entrega de información cierre contable 2020".

Se evidencia que se determinan y se tratan los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y los servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente, lo anterior se evidencia a través de los registros documentados en el mapa de riesgos en el cual se identifica por parte del Proceso, conforme a la metodología definida por Dirección Estratégica los siguientes riesgos: Imposibilidad en la ejecución del PAC por errores en la planeación de las dependencias, Incumplimientos con la expedición del CDP y RP, Incumplimiento por omisión en la constitución del rezago presupuestal (Reservas y CXP) Inexactitud y falta de oportunidad en la presentación de las declaraciones tributarias, No fenecimiento de la cuenta y Convenios Interadministrativos sin liquidar.

Se determinan y se cumplen oportunamente los requisitos del cliente, esto se evidencia mediante la Factura de energía Sede San Cayetano fecha límite para pago el 13 de julio, se presenta el Formato para pago de servicios públicos y SIIF presupuestal con orden de pago presupuestal de gastos comprobante No.177814620 del 8 de julio del 2020, por valor de 38.927.460 pago oportuno.

Se observa que se mantiene el enfoque en la satisfacción de los clientes, mediante la realización de la encuesta interna para medir el nivel de satisfacción en proceso del trámite de pagos de los contratistas, cobertura de la encuesta 205 personas, aplicada del 20 de mayo al 12 de junio, adjuntando informe de resultados de enero a junio del 2020, correo de socialización resultados encuestas de satisfacción tramite de pago realizada el 8 de julio de 2020 al Grupo de Gestión Financiera.

Se evidencia la asignación de roles y responsabilidades a través del correo de fecha 18 de mayo del 2020, asignación de actividades, fichas y conciliaciones de proveedores dirigido al Grupo de Gestión Financiera y se socializa mediante correo del 4 de diciembre del 2019, convocatoria a reunión del Comité de Seguimiento al PAC, para el cierre de vigencia 2019, cierre financiero contable 2019 junto con la apertura de la vigencia 2020 para el pago de cuentas a contratistas contemplados en la circular No. 033 del 4 de diciembre del 2019 y correo de fecha 21 de abril del 2020, emitido por la Coordinadora Financiera, sobre asuntos de distribución cuentas de balance.

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

Se observa que el responsable del proceso determina los riesgos y oportunidades relacionados con el análisis de contexto, las necesidades y expectativas de las partes interesadas y los procesos. Lo anterior se evidencia a través de los registros documentados en el acta No. 001 del 19 de junio del 2020- socialización metodología de riesgos, correo electrónico del 21 de julio mediante el cual la OAP valida el mapa de riesgos y acta sin consecutivo del 23 de julio del 2020 de aprobación del mapa de riesgos por parte del Proceso de Gestión Financiera y evidencias de control de Riesgo No. 4 relacionado con el registro y trámites de pagos requeridos por las dependencias, para el cual identifican como uno de los controles la elaboración del formato Lista de Chequeo N.750.15.15-15 con fecha de 20 de febrero del 2020 versión 3, para trámites de cuentas contratistas de orden de prestación de servicios personales.

Se evidencia a través de los registros documentados la apropiación y comprensión de los objetivos del Sistema de Gestión Integral por parte de los colaboradores, capacitación realizada el 22 de octubre del 2019, con el objetivo de realizar la socialización del Sistema de Gestión de calidad norma ISO 9001:2015, la cual incluye la divulgación de los objetivos y su aporte desde el proceso al cumplimiento de los mismos. Se evidencia el cumplimiento de una de las actividades relacionadas en el alcance, el cual consiste en Formular, concertar y hacer seguimiento al Plan Anual de Adquisiciones de la vigencia correspondiente de acuerdo con la necesidad del proceso y la entidad, para lo cual anexan como evidencia el pantallazo de su cargue en SECOP.

Se observa la planificación de los objetivos, determinación de recursos, responsables y seguimiento. Lo anterior se evidencia a través de los registros documentados en el Plan de Acción, el cual cuenta con los indicadores No. 86768 – 86769 - 86770, para la actual vigencia, con

cumplimiento del 100% al 30 de junio del 2020, conforme al reporte efectuado en la plataforma SIGGESTION, anexando como evidencia el pantallazo de los reportes efectuados a través de esta plataforma. Así mismo se cuenta con la Formulación, concertación y seguimiento del Plan Anual de Adquisiciones de la vigencia 2020, de acuerdo con la necesidad del proceso en la entidad y se adjunta el pantallazo de su cargue en SECOP.

## 7. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 7 DE LA ISO 9001:2015

Se observa que el responsable del proceso determina, solicita y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de la entidad, evidenciado a través de los registros documentados en el Plan Anual de Adquisidores, sobre el cual se anexa Pantallazo de la información cargada en la página de la Unidad y el cargue en el SECOP; en este documento se determinan los recursos, responsables y acciones a realizar. Mediante el correo de fecha del 08 de enero de 2020 se anexa la resolución No. 00001 del 2 de enero del 2020, en la cual se hace la desagregación de funcionamiento y gasto de personal, adquisición de bienes y servicios, gastos por tributos, multas, sanciones e intereses de mora asignados a la Unidad para las víctimas para la vigencia fiscal 2020, se anexa correo de envío a la OAP para su respectiva revisión y aprobación el 08 de enero del 2020, así mismo se evidencia el Anteproyecto enviado a Secretaria de General mediante correo electrónico del 02 de marzo del 2020 con el presupuesto 2021.

Se evidencia que se realiza seguimiento y medición por parte del Proceso, a través de los registros documentados en el correo de fecha 09 de julio del 2020, enviado a Secretaría General mediante el cual se anexa el Informe de Gestión del mes de junio 2020 y ejecución presupuestal a Junio, así como la documentación cargada en la página Web de la Unidad - Ruta Transparencia y acceso a la información pública - 5. Presupuesto - Presupuesto General asignado y estados financieros. De igual forma, con el seguimiento realizado en la herramienta de Sisgestión de los indicadores No.86768 - 86769- 86770, con corte a 30 de junio del 2020, a través de los cuales se realiza los reportes al Director General para ser presentado al Comité Directivo de la Unidad sobre el uso de los CDPs y saldos de RP realizados, reporte programa mensual de caja y reporte saldo de apropiaciones no programadas en el Plan Anual de adquisiciones.

Se observa que el responsable del proceso determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos logrando la conformidad de los productos y servicios, esto evidenciado a través de los registros documentados de las capacitaciones realizadas el 22 de octubre del 2019 sobre el Sistema de Calidad ISO 9001:2015, acta del 14-08-2019 capacitación MIPG, listados de asistencia 30-08-2019 capacitación Control Interno Contable, listado de asistencia socialización instructivo Control Interno Contable, evaluación con fecha 30 Octubre 2019 y la tabulación de la evaluación Control Interno Contable de fecha 30 Agosto 2019.

Se observa que los colaboradores cuentan con las competencias necesarias para la implementación, operación y control del proceso, evidenciado a través de los registros documentados en el acta no. 01 y 03 de la inducción realizada el día 3 de julio del 2020 a Mario Ernesto Díaz Amaya y Pilar Liliana Ardila Luengas durante los días 7 y 8 de septiembre, objetivo: Inducción y conocimiento del Proceso Financiero y Contable de la Unidad; así como la inducción y reinducción realizada por parte de Marcela Esperanza Deiva Barbosa quien aprobó el curso de 40 horas el 27 de mayo de 2019.

Se observa el conocimiento que tienen los colaboradores del proceso sobre la matriz de comunicaciones. Lo anterior se evidencia a través de los registros documentados en la página Web de la Unidad, a la cual se ingresó, ubicando el sitio donde se encuentra dispuesta la matriz de comunicaciones con sus partes interesadas, con los lineamientos del qué, cómo, y cuándo comunicar. Para el caso del Proceso Financiero, comunican las Políticas Contables e informes financieros a través de la página web, intranet, correos masivos y SUMA, por lo que como

evidencia comparten el pantallazo del Manual de Política Contable cargado en la página Web de la Unidad.

Se evidencia que el proceso debe realizar prácticas de mejora continua para asegurar cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Capítulo 7.5.3. En razón a que la información documentada del Plan de Acción vigencia 2020, no se encuentra controlada, para que esté disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite. Lo anterior se evidencia con base en el reporte trimestral realizado en la plataforma de SISGESTION, en la cual se registra el avance de los indicadores 86768-86769-86770 que tiene a cargo el Proceso, cuyas evidencias se encuentran dispersas, contrario a otras áreas del proceso, que las tienen cargadas en ONE DRIVE INSTITUCIONAL, conforme a las recomendaciones de la Oficina de Tecnología de la información.

No se evidencia la actualización del Procedimiento de Pagos Versión No. 1, código 750.15.08 -17 del 10 de julio del 2018 y del instructivo de pagos código 750-15-05-1 versión No. 1 del 30 de junio del 2017, toda vez que estos difieren frente a las actividades que realizan, ya que no se tiene documentada la totalidad de acciones que se desarrollan al interior del proceso, como la incorporación dentro de los mismos, del diligenciamiento del formato para pagos de contratos por concepto de honorarios y/o prestación de servicios código No. 750.15.15.15 versión 3 de fecha 18 de agosto del 2020. En el instructivo de pagos versión No. 1 se encuentran relacionados los siguientes soportes para el pago a contratistas: formato informe de actividades y supervisión a la ejecución contractual código 760.10.15.35 – formato certificación declarante 770,12.15.4 y pago seguridad social; en este no se encuentra relacionado el formato para pagos de contratos por concepto de honorarios y/o prestación de servicios código 750.15.15-19 versión 3 del 18 de agosto del 2020. De igual forma el procedimiento de pagos versión No. 1, no tiene definidas las salidas, productos y registros de las actividades No.7, 17, 18, 19, 21, 22, 24, 28, 31, 35 y 38. Lo anterior se evidencia a través de los registros documentados en la revisión efectuada al trámite de la cuenta de cobro del contratista Gabriel Dario Villa identificado con cédula de ciudadanía No. 79.646.352 y de la revisión de los procedimientos que fueron criterio para la auditoria, conduciendo al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en cuanto al Control de la información documentada y Control de cambios.

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

Se observa que se ejerce control y seguimiento al desempeño de los proveedores externos, evidenciado a través de los registros documentados en el Calendario Tributario creado entre octubre y noviembre del 2019, en el cual se establecieron fechas de vencimiento de declaraciones nacionales, departamentales y municipales, conforme a los acuerdos de rentas o estatutos tributarios de cada ente territorial, logrando que durante la última vigencia no se tenga ninguna sanción ya que no existe ningún requerimientos por impuestos. En la matriz de relación de obligaciones tributarias nacionales y municipales, se establecen las fechas de vencimiento para declaración de las deducciones realizadas mensualmente a los pagos suscritos en los contratos de prestación de servicios a contratistas y proveedores de bienes y servicios, de acuerdo a la condición de declarante. Actualmente se tramitan declaración, presentación y pago de impuestos a 42 entes territoriales.

Se observa que el proceso conserva la información documentada necesaria, lo que permite tener la trazabilidad de las cuentas de cobro de los contratistas, evidenciado a través de los registros documentados en el formato lista de chequeo para trámite de cuentas contratos de prestación de servicios código 750.15.15.-15 versión 4 del 31 de agosto del 2020, SIIF. Orden de pago presupuestal de gastos - comprobante No. 241862320 en estado de pagado.

Se observa que el responsable del proceso, cumple con los requisitos legales, reglamentarios del cliente en relación con la cancelación oportuna de las cuentas de cobro de los contratistas, evidenciado a través de los registros documentados, formato lista de chequeo para trámite de

cuentas contratos de prestación de servicios código 750.15.15.-15 versión 4 del 31 de agosto del 2020, SIIF. orden de pago presupuestal de gastos - comprobante No. 241862320 en estado de pagado, así como con la revisión efectuada al trámite de la cuenta de cobro del contratista Gabriel Dario Villa identificado con cédula de ciudadanía No. 79.646.352 y de la revisión de los procedimientos que fueron criterio para la auditoria.

Finalmente se evidencia que el Proceso, no ha realizado la actualización del Procedimiento de Pagos Versión No. 1, código 750.15.08 -17 del 10 de julio del 2018 y del instructivo de pagos código 750-15-05-1 versión No. 1 del 30 de junio del 2017, toda vez que estos difieren frente a las actividades que realizan, ya que no se tiene documentada la totalidad de acciones que se desarrollan al interior del proceso, como la incorporación dentro de los mismos, del diligenciamiento del formato para pagos de contratos por concepto de honorarios y/o prestación de servicios código No. 750.15.15.15 versión 3 de fecha 18 de agosto del 2020. En el instructivo de pagos versión No. 1 se encuentran relacionados los siguientes soportes para el pago a contratistas: formato informe de actividades y supervisión a la ejecución contractual código 760.10.15.35 – formato certificación declarante 770,12.15.4 y pago seguridad social; en este no se encuentra relacionado el formato para pagos de contratos por concepto de honorarios y/o prestación de servicios código 750.15.15-19 versión 3 del 18 de agosto del 2020. De igual forma el procedimiento de pagos versión No. 1, no tiene definidas las salidas, productos y registros de las actividades No.7, 17, 18, 19, 21, 22, 24, 28, 31, 35 y 38, incumpliendo requisitos del Capítulo 8 relacionados con la Producción y prestación del servicio.

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

Se resalta las prácticas de mejora continua en relación con el seguimiento, medición y análisis realizado por el Proceso y evidenciado a través de los registros documentados en la herramienta de SIGGESTIÓN de los indicadores No.86768 - 86769-86770, con corte al 30 de junio del 2020, relacionados con los reportes entregados al Director General para que a su vez sean presentados al Comité Directivo de la Unidad, sobre el uso de los CDPs y saldos de RP realizados, reporte programa mensual de caja y reporte saldo de apropiaciones no programadas en el Plan Anual de adquisiciones, evidenciado a través de los correos del 9 de julio del 2020, con asunto- Informe de Gestión Junio 2020.- ejecución presupuestal, correo 8 de junio asunto Calificación PAC Mayo 2020- correo del 8 de junio del 2020 asunto: informe de seguimiento y ejecución presupuestal mayo, informe ejecución PAA II trimestre 2020.

Se observa que la Coordinador del Proceso lidera el seguimiento de las percepciones y satisfacción de los clientes y del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, evidenciado a través de los registros documentados de la encuesta interna realizada entre los meses de enero a junio, para medir el nivel de satisfacción en el trámite de pagos a contratistas por prestación de servicios profesionales en la Unidad, evaluando si las actividades que se realizan en el proceso de pagos, es adecuada, oportuna y da respuesta a los requerimientos que establece la UARIV, a los Contratistas y/o partes interesadas en los pagos.

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

Se observa la toma de acciones para controlar y eliminar las causas de las no conformidades y la implementación de las actividades correspondientes, lo que se evidencia a través de los registros documentados en la herramienta de Siggestión de las No conformidades No. 1777, 1778, 1779, 1780, 1781 vigencia 2019, con las acciones implementadas conforme a lo establecido en el plan de mejoramiento y en el correo de fecha 10 de junio del 2020 de la Oficina Asesora de Planeación mediante el cual anexan Excel con el semáforo del 100% de cumplimiento con corte a 30 de mayo. Se toma como referencia la no conformidad No. 1779: " no se evidencia en el listado maestro de documentos la ficha técnica encuesta nivel de satisfacción y la encuesta interna para pagos a contratistas 750.15.15.-34 y 750.15.15.-33 correspondientemente", al respecto se encuentra la

evidencia del listado maestro de documentos código 710.14.15.-7 con fecha de aprobación 29 de abril del 2020, con la inclusión de estos documentos en estado Vigente.

Se resalta la mejora continua en la conveniencia, adecuación y eficacia del proceso. Lo anterior se evidencia a través de los instrumentos generados para el control y seguimiento de las actividades en las áreas de administración presupuestal, área contable, Viáticos, servicios generales y Tesorería, por parte del área contable – Liquidación de impuestos: Elaboración de un Calendario Tributario creado entre octubre y noviembre del 2019, en el cual se establecieron fechas de vencimiento de declaraciones nacionales, departamentales y municipales, conforme a los acuerdos de rentas o estatutos tributarios de cada ente territorial. En la matriz de relación de obligaciones tributarias nacionales y municipales, se establecen las fechas de vencimiento para declaración de las deducciones realizadas mensuales a los pagos suscritos en los contratos de prestación de servicios a contratistas y proveedores de bienes y servicios, de acuerdo a la condición de declarante. Actualmente se tramitan declaración, presentación y pago de impuestos a 42 entes territoriales.

Se resalta la mejora continua en el área de Servicios Públicos, con la creación de la bitácora con código 750.15.25. versión No. 1, con puntos de control como el ID de la cuenta y el registro presupuestal, que permite realizar seguimiento y generar alertas frente a las fechas de vencimiento de las facturas remitidas por parte de las Direcciones Territoriales y demás sedes, que ha permitido a la fecha estar al día con el pago de los servicios y la subsanación de los intereses de mora y del área de Contabilidad la construcción del instructivo de Control Interno Contable código 750.15.05-6 versión 1 del 1/11 /2019 y Política de operación código 750.15.04 – 13 versión 1 del 27 de diciembre de 2019, a través de los cuales se orienta al Grupo de Gestión Financiera, en la correcta aplicación del régimen Contable facilitando su ejecución. De igual forma el diseño del instrumento Ficha Técnica de seguimiento de ejecución presupuestal a Proveedores 750.15.15-52 versión No. 1 del 31 de agosto del 2020.

## 11. OBSERVACIONES

### Observación No. 1.

Se observa que la información documentada del Plan de Acción vigencia 2020, no se encuentra controlada, para que esté disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite. Esto sucede en el Proceso de Gestión Financiera. Lo anterior se evidencia a través del reporte trimestral realizado en la plataforma de SIGGESTION, en la cual se registra el avance de los indicadores 86768-86769-86770 que tiene a cargo el Proceso, cuyas evidencias se encuentran dispersas, contrario a otras áreas del proceso, que las tienen cargadas en ONE DRIVE INSTITUCIONAL, conforme a las recomendaciones de la Oficina de Tecnología de la información. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Capítulo 7. Apoyo, numeral 7.5.3. Control de la información documentada 7.5.3.1 La información documentada requerida por el proceso y por esta Norma se debe controlar para asegurarse de que: a) esté disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite. b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado, o pérdida de integridad), acorde con las directrices y lineamientos establecidos por el SGC de la Unidad.

## 12. NO-CONFORMIDADES

No se evidencia la actualización del Procedimiento de Pagos Versión No. 1, código 750.15.08 -17 del 10 de julio del 2018 y del instructivo de pagos código 750-15-05-1 versión No. 1 del 30 de junio del 2017, toda vez que estos difieren frente a las actividades que realizan, ya que no se tiene documentada la totalidad de acciones que se desarrollan al interior del proceso, como la incorporación dentro de los mismos, del diligenciamiento del formato para pagos de contratos por concepto de honorarios y / o prestación de servicios código No. 750.15.15.15 versión 3 de fecha 18

de agosto del 2020. En el instructivo de pagos versión No. 1 se encuentran relacionados los siguientes soportes para el pago a contratistas: formato informe de actividades y supervisión a la ejecución contractual código 760.10.15.35 – formato certificación declarante 770,12.15.4 y pago seguridad social; en este no se encuentra relacionado el formato para pagos de contratos por concepto de honorarios y / o prestación de servicios código 750.15.15-19 versión 3 del 18 de agosto del 2020. De igual forma el procedimiento de pagos versión No. 1, no tiene definidas las salidas, productos y registros de las actividades No.7, 17, 18, 19, 21, 22, 24, 28, 31, 35 y 38. Esto sucede en el Grupo de Gestión Financiera. Lo anterior se evidencia a través de los registros documentados en la revisión efectuada al trámite de la cuenta de cobro del contratista Gabriel Dario Villa identificado con cédula de ciudadanía No. 79.646.352 y de la revisión de los procedimientos que fueron criterio para la auditoria. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos. Capítulo 7. Apoyo, numeral 7.5.3. Control de la información documentada 7.5.3.2. Literal c) Control de cambios, Capítulo 8 Operación 8.5. Producción y Provisión del Servicio 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio 8.5.6. Control de cambios 8.6 Liberación de la producción y servicios.

### 13. Fortalezas y Debilidades

#### 13.1. Fortalezas

- Alto compromiso del Proceso de Gestión Financiera, con respecto a la implementación del Subsistema de Gestión de Calidad bajo los requisitos ISO 9001:2015 en cada uno de los temas y numerales auditados.
- Alta disposición por parte de la Coordinadora del Grupo de Gestión Financiera, funcionarios y contratistas en la ejecución de la auditoria, contando con una buena actitud frente al desarrollo de esta.
- Conocimiento amplio en la página de ruta de la unidad, en lo que respecta al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Generación de instrumentos para el control y seguimiento de las actividades que integran el proceso, como administración presupuestal, área contable, Viáticos, servicios generales y Tesorería, evidenciado en las siguientes acciones de mejora continua, que han sido efectivas para el mismo.
- Por parte del área contable – Liquidación de impuestos: Elaboración de un calendario tributario creado entre octubre y noviembre del 2019, en el cual se establecieron fechas de vencimiento de declaración, logrando que durante la última vigencia no se recibiera ninguna sanción.
- Para el caso del área de Servicios Públicos, la creación de bitácora con código 750.15.25. versión No. 1, con puntos de control como el ID de la cuenta y el registro presupuestal, que permite realizar seguimiento y generar alertas frente a las fechas de vencimiento de las facturas remitidas por parte de las Direcciones Territoriales y demás sedes, que ha permitido a la fecha estar al día con el pago de los servicios y la subsanación de los intereses de mora.
- Área de Contabilidad: Construcción del instructivo de Control Interno Contable código 750.15.05-6 versión 1 del 1/11 /2019 y Política de operación código 750.15.04 – 13 versión 1 del 27 de diciembre de 2019, a través de los cuales se orienta al Grupo de Gestión Financiera, en la correcta aplicación del régimen Contable facilitando su ejecución. De igual forma el diseño del instrumento Ficha Técnica de seguimiento de ejecución presupuestal a Proveedores 750.15.15-52 versión No. 1 del 31 de agosto del 2020.
- Evaluación de Control interno Contable con calificación de 4.72 correspondiente a la vigencia del 2019, calificación dada por la Oficina de Control Interno.
- Delegación de funciones y roles, mediante la constitución de los grupos al interior del proceso: Grupo de apoyo a la coordinación, administración presupuestal, tesorería, contabilidad, liquidación de impuestos, trámite de comisiones y viáticos, trámite de pago y control de servicios públicos y Sistema Integrado de Gestión, conforme a la presentación



realizada por parte de la Coordinadora del Proceso, donde especifica los roles de cada uno de sus colaboradores.

- Fortalecimiento de las competencias necesarias de los colaboradores que integran el Proceso de Gestión Financiera, a través de capacitaciones en los diferentes temas relacionados con su proceso, bajo el liderazgo de la Coordinadora y con la participación activa de cada uno de los colaboradores, se resalta que las capacitaciones están orientadas a que todos adquieran conocimiento, de los temas que desarrollan cada una de las áreas.
- Con relación al reporte de los indicadores del Plan de Acción, se evidencia como valor agregado, la elaboración de informes de análisis consolidados, que miden el avance y el cumplimiento de las metas trazadas.

### 13.2. Debilidades.

- Fortalecer el seguimiento y control de la información de las actividades realizadas para el mejoramiento del ambiente de trabajo (tarde de cine, taller apapachoa, jornadas de integración, entre otros.)
- Fortalecer la disponibilidad de la información documentada del Plan de Acción vigencia 2020, para que esté disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite.

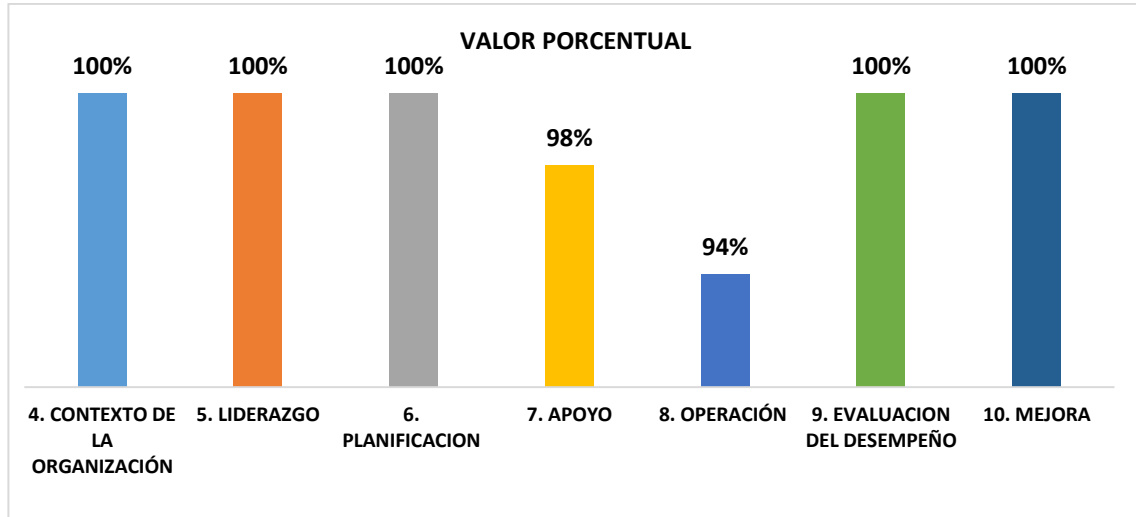
## 14. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

A continuación se identifican los resultados de los datos estadísticos generados en la herramienta papel de trabajo de la auditoría interna de calidad ISO 9001.2015 aplicada al Proceso de Gestión Financiera.

a) Cumplimiento de la norma

**Tabla No. 1 Porcentaje por numeral de la Norma ISO 9001:2015**

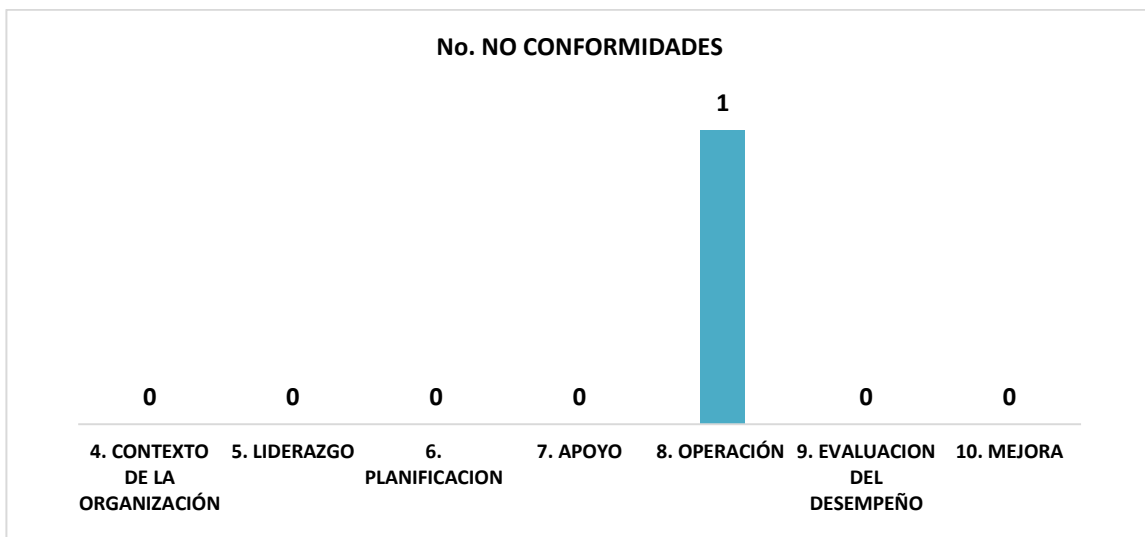
ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	100%
5. LIDERAZGO	100%
6. PLANIFICACION	100%
7. APOYO	93%
8. OPERACIÓN	83%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%
10. MEJORA	100%
<b>TOTAL DE NO CONFORMIDADES</b>	<b>97%</b>
	<b>MANTENER</b>

**Gráfica No. 1 Porcentaje por numeral de la Norma ISO 9001:2015**


Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

**Tabla No. 2 Número de NC y Observaciones**

ITEM DE NORMA	No. NO CONFORMIDADES	No. OBSERVACIONES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0	0
5. LIDERAZGO	0	0
6. PLANIFICACION	0	0
7. APOYO	0	1
8. OPERACIÓN	1	0
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0	0
10. MEJORA	0	0

**GRAFICA No. 2 NUMERO DE NC.**


Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Se identificó una (1) no conformidad en el numeral 8.5. Producción y Provisión del servicio, respecto a la aplicación de la herramienta de evaluación de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Subsistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015.

**Gráfica No. 3: Numero de observaciones.**



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Se identificó una (1) Observación en el numeral 7 Apoyo; respecto a la aplicación de la herramienta de evaluación de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Subsistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015.

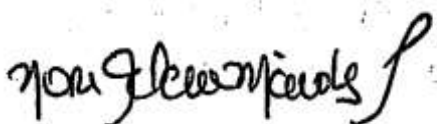
En conclusión los requisitos implementados por el Proceso de Gestión Financiera asociados al Subsistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, se establecen en un total de 55 ítems es decir el (96%) de los requisitos de calidad a mantener y mejorar continua.

**Cordialmente;**



**MARY LUZ CABALLERO BOHORQUEZ**  
AUDITORA LIDER

**CARLOS ARTURO ORDOÑEZ CASTRO**  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO.



**NORA ELENA MENDEZ ARTUNDUAGA**  
AUDITORA DE APOYO.

<b>Versión</b>	<b>Fecha del cambio</b>	<b>Descripción de la modificación</b>
1	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 reestructura 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.