

AUDITORIA AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD BAJO LA NORMA TECNICA ISO 9001: 2008, NTCGP 1000:2008 Y MECI

En cumplimiento del programa de auditoria anual para el año 2015, se desarrolló la Auditoría para evaluar el Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad, el control de los procesos e identificar aspectos de mejora que contribuyan a los objetivos institucionales.

1- OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Evaluar el mantenimiento eficaz, eficiente y efectivo el Sistema de Gestión de Calidad de los Procesos Gerenciales, Misionales, Apoyo, Evaluación y Mejora del Fondo Rotatorio de la Policía.

2- ALCANCE DE LA AUDITORIA

Evaluar el mantenimiento eficaz, eficiente y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad de los Procesos Gerenciales, Misionales, Apoyo, Evaluación y Mejora del Fondo Rotatorio del Policía del 1 de abril de 2014 al 30 de marzo de 2015.

3- CRITERIOS DE LA AUDITORIA

Constitución Nacional, Leyes 87/93, 80/93, 1150/07, 872/03 y Decretos Reglamentarios Ley 489/98, 594/00, Decreto 3622/05, 1151/08 Normas ISO9001:2008, NTCGP1000:2009, MECI, ISO19011 Procedimientos, Instructivos y Protocolos, Directivas y Circulares emitidas por la Entidad y todas las normas que regulan las actividades de los diferentes procesos.

4. METODOLOGIA

Para el desarrollo de la auditoria se utilizó el procedimiento P-4-1-01-V8 Auditorías Internas de Gestión Integral y las técnicas de Auditoria establecidas en la Norma ISO 19011:2011, con el uso de tecnología de información y comunicación, la entrevista, la verificación de registros, la observación que permitiera de manera objetiva las actividades, indicadores, riesgos y puntos de control para obtener evidencias suficientes sobre el desempeño de los procesos.

La actividad de auditoria se desarrolló en coordinación con los del programa y plan de auditoria, ajustando las fechas de auditoria en situ, por situaciones externas que le impidió algunos responsables de procesos atender la auditoria teniendo que prorrogarse su realización.

A continuación se enuncian los procesos auditados, responsables de procesos y el equipo auditor.

Procesos Auditados	Responsable
1-Direccionamiento Estratégico	Adm. Emp. Blanca Lucia Cristancho Valero
2-Direccionamiento de Sistema de Gestión Integral	Adm. Emp. Blanca Lucia Cristancho Valero
3-Mercadeo y Comunicaciones	Ing. Andrea Milena Casallas
4-Direccionamiento de Talento Humano	Adm. Emp. William Sandoval Barrero
5-Control Ético Disciplinario	Abog. IT Camilo Contreras Gonzalez
6-Contractual	Teniente Coronel Alveiro Carrillo Delgado
7-Industrial	Capitán Javier Alexander Torres Leon
8-Creditos	Economista William Tello Novoa
9-Financiero	Teniente Coronel Albeiro Ruiz Reyes
10-Telemática	Mayor Benjamin Caceres Acosta
11-Asesoría Legal	Teniente Andres Mauricio Suárez Polanco
12-Gestión Documental	ST. Diana Carolina Toro Toro
13-Administración Logística	Teniente Guillermo Bertel Jaraba
14-Control Interno	Abogada Elvia Constanza García Ortega
15-Mejora Continua e Innovación	Adm. Emp. Blanca Cristancho Valero
Equipo Auditor	
Auditor	Observadores
1-Economista William Tello	1-Cont. Pub. Elsa Maria Rincón
2-Cont.Pub. Carmen Zunilde Gómez G.	2-Maria Esperanza Caicedo
3-Giovanny Muñoz Martinez	3-Cont. Pub. Edith Patricia Pinzón
4-Ing. Andrea Casallas Martinez	4-Abg. It. Camilo Contreras Gonzalez
5-Adm. Emp. Blanca Cristancho Valero	5-Cont. Pub. Maria Janeth Pérez
6-Ing. Ind. Jose Alberto Bermudez P.	6-Int. Danny Andres Agudelo Murcia
7-Marlen Rodriguez Cruz	7-Adm. Emp. Carol Liliana Reina D.
8-Ing. Civil Jeannett Parra García	8-Adm. Emp. Flor Colombia Cuscagua
9-Ing. Ind. Maria Cristina Bejarano	9-Cont.Pub. Jair Consuelo Calderon
10-Ing. Sist. John Walter Mendez M.	10-Econ. José Sebastián Cubillos
11-Abg. Elvia Constanza García O.	11-Wilson García Perez
12-Ing. Mario Angel Leal	12-Abg. Johanna del Pilar Rondón
13-Adm. Emp. Angelica Myriam Rojas F.	13-Cont.Pub. Hamilton Virguez R.
5. FORTALEZAS	
1- Proceso Direccionamiento Estratégico	
Lideró el ejercicio de redireccionamiento estratégico de la Entidad siendo reconocido los resultados por parte del GSED.	
F-4-1-2-4V3 2010-08	

Los proyectos presentados para el 2.015 (de Tecnología y Adquisición de Bodega) y para el 2016 (Sala Multipropósito, Adquisición del parque automotor) están orientados a la necesidad de la Entidad.

2- Proceso Direccionamiento del Sistema de Gestión Integral

El proceso busca la implementación de los sistemas de gestión ambiental y salud ocupacional que hace que el Sistema de la Gestión sea Integral.

Los Sistemas Ambiental y Salud Ocupacional cuentan con un responsable para desarrollar la implementación facilitando el cumplimiento de las actividades en busca de lograr el objetivo.

3- Proceso Mercadeo y Comunicaciones

El proceso cuenta con el perfil del Talento Humano para desarrollar sus actividades

4- Proceso Direccionamiento del Talento Humano

La Creación de un Comité de Desarrollo Administrativo como órgano para la toma de decisiones sobre el Talento Humano en la Entidad es acertada para el nuevo modelo de procesos y para la definición de acciones de mejoramiento de manera estratégica.

La evaluación del clima laboral a través del análisis de estadísticas por microclimas permite determinar la convivencia y análisis de otros aspectos al interior de cada dependencia, así como también a partir de los resultados exigir la mejora que permita elevar los resultados de los funcionarios y el desempeño de los procesos de la Entidad.

El compromiso del personal que labora en el proceso Direccionamiento del Talento Humano se resalta frente al desarrollo del Modelo de Gestión Humana.

5- Proceso Control Ético Disciplinario

Mantiene continua comunicación con los funcionarios de la Entidad a través del correo electrónico.

6- Proceso Contractual

El proceso cuenta con el ciclo de contratación que cumple las condiciones y requisitos normativos de la Ley 80 de 1993 y los Decretos modificatorios y reglamentarios.

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

Se resalta el acta de compromiso ético, firmado por parte de los funcionarios del Grupo Venta de Bienes en Desuso, contribuyendo a controlar la trasparencia en el actuar del proceso.

Se ha mejorado las condiciones de seguridad en el depósito aduanero del Grupo Operaciones de Comercio Exterior.

7- Proceso Industrial

En el proceso Industrial cuenta con el personal idóneo, con las habilidades y destrezas necesarias para realizar con calidad la confección de prendas de acuerdo con compromisos adquiridos.

8- Proceso Créditos y Cartera

El proceso implemento por la página web, una encuesta para evaluar la satisfacción de los clientes a nivel nacional, permitiendo analizar los datos y generar acciones de mejora al interior del proceso.

Los servidores públicos que participan en el proceso, son conscientes de la importancia de sus actividades para contribuir al desarrollo de los objetivos propuestos en el proceso.

9- Proceso Administración Financiera

Se cuenta con personal competente e idóneo para el desempeño del proceso Financiero.

El responsable del proceso está comprometido y lidera constantemente el logro de los objetivos del mismo.

10- Proceso Telemática

El proceso telemática ha liderado activamente el mejoramiento y modernización de la plataforma TIC de la Entidad implementando nuevos canales de acceso a Internet dedicado (solo para la Entidad) y conectividad sede central - sede sur mejorando los anchos de banda y disminuyendo los costos del servicio.

También se adquirió un nuevo Switch Core para la red LAN mejorando el tiempo de respuesta de los servidores y en general el performance del backbone de fibra óptica del edificio sede. Se reemplazó la solución proxy de la Entidad por una arquitectura más robusta y modera, mejorando el servicio de acceso a internet y reforzando la seguridad de la red, ante amenazas de Internet.

Así mismo, se realizó el mantenimiento al sistema de cableado estructurado del edificio sede que había sufrido daños considerables debido a las adecuaciones físicas realizadas en los años 2013 y 2014, mitigando riesgos por exposición de cableado eléctrico y de datos.

Respecto a los equipos de cómputo se renovaron 283 equipos de escritorio y 15 portátiles dotando a todas las dependencias de la entidad con equipos de última tecnología.

Por otra parte, se realizó mejoras en cuanto al cumplimiento del Manual Gobierno en Línea 3.1 con la implementación del nuevo portal web institucional aplicando directrices de GEL en cuanto a accesibilidad AAA y usabilidad. Se implementaron mejoras para que el portal sea accesible desde varias plataformas móviles. Como también se desarrolló un aplicativo para dispositivos móviles "PQR MÓVIL" integrado al software PQRD de la entidad que permitirá la creación y seguimiento de solicitudes de los clientes.

Igualmente el proceso se ha comprometido a implementar el sistema de gestión de seguridad de la información, garantizando la integridad, confidencial y disponibilidad de la información de la Entidad

11- Proceso Asesoría Legal

Se ejerció mayor control en el cumplimiento del objeto contractual a los contratistas aumentando en el año 2014 Audiencias para la realización de los Debidos Procesos, frente a los años anteriores.

12- Proceso Gestión Documental

En el proceso de Gestión Documental se está implementado el software ORFEO para mejorar en la Entidad, el procedimiento documental, contribuyendo a la política del Gobierno de cero papel.

Se resalta la gestión ante el SENA para capacitar en Gestión Documental a los funcionarios de la Entidad, con el fin de instruir el personal que hacen parte del Proceso Documental y los demás Grupos que manejan el archivo de gestión.

Se adelantó un proceso para contratar la adquisición de archivadores que coadyuven a la mejora del archivo histórico y de gestión de la entidad.

13- Proceso Administración Logística

El Almacén General está adelantando el proceso de adquisición y adecuación de una bodega para actividades de almacenamiento, Industriales y comerciales de la Entidad, que permitirá la implementación de una línea de producción de bordados, el manejo del archivo institucional de acuerdo a normatividad establecida y almacenamiento adecuado para preservar el estado de las materias primas, insumos y suministros.

El proceso en lo relacionado con el mantenimiento preventivo y correctivo, cuenta con la contratación de los servicios y bienes planificados para asegurar el mantenimiento de la infraestructura y funcionamiento de la Entidad en el presente año.

14- Proceso Control Interno

Conocimiento adecuado en las directrices y lineamientos establecidos en la aplicación de las auditorias de calidad y gestión.

Disposición del proceso para mejorar de manera preventiva, a través de los seguimientos que realiza a la Entidad.

15- Proceso Mejora Continua

Si bien es un proceso nuevo, se adelantan varias actividades de oportunidad de mejora, para que la Entidad se enfoque en acciones preventivas y no correctivas.

El proceso cuenta con la disposición de realizar actividades de Innovación que contribuyan en la mejora continua de la Entidad.

6. RESULTADO DE LA AUDITORIA

La auditoría al Sistema de Gestión de la Calidad se desarrolló interrelacionándose con los diferentes procesos, como resultado se detectaron doce (12) no conformidades y dieciséis (16) observaciones.

De acuerdo al Manual de Calidad y Plan de auditoria, se identificó el responsable del proceso por numeral de la norma: ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009, para asignar la no conformidad u observación conforme a las evidencias identificadas por el equipo auditor de manera transversal en toda la Entidad así:

6.1 NO CONFORMIDADES (12)

- 1- Proceso de Sistema de Gestión Integral, se identificó el incumplimiento del numeral 4,2,3 Control de Documentos Meci Componente y elemento Información y Comunicación Interna, evidencias detectadas de manera transversal por el equipo auditor en los siguientes procesos:**



INFORME AUDITORIA INTEGRAL

Fecha 1: 2015-07-15

Página 7 de 36

Proceso Financiero No se evidenció la actualización de los procedimientos que se deben aplicar de acuerdo con el Decreto 2785 del 29 de noviembre de 2013 que ordena el traslado de los recursos al Sistema de Cuenta Única Nacional del Tesoro Nacional , donde disponga directrices y políticas que sirvan de guía, tanto para el personal antiguo y nuevo del Grupo de Tesorería.

Proceso Documental La caracterización del Proceso de Documentación publicada en la intranet de la Entidad no cuenta con el código, versión y fecha de levantamiento, Se evidencia incumplimiento al procedimiento DOCUMENTACIÓN Y CONTROL DOCUMENTOS (PG-1-2-2 V9)

Proceso Industrial Los Planes Específicos de Producción de los años 2014 y 2015 no se encuentran publicados en la Intranet, como se dispone en el procedimiento PE-1-2-1V7 ELABORACION DE PLANES, formato F-1-2-1-4V2, así mismo, para el año 2015 se está trabajando con un programa de producción que solo está para dar cumplimiento a la Policía Nacional mensualmente; pero no por prenda como lo estipula el contrato interadministrativo No. 06-5-10155-2014 suscrito con la DIRAF - PONAL.

Proceso Telemática El Plan de Tecnologías TIC que el proceso telemática elaboró para la vigencia 2015 (según procedimiento P-3.2-01 V2 -Administración plataforma de tecnologías de información y comunicación), no cumple los lineamientos del procedimiento P-1.1-02 V9 ELABORACIÓN DE PLANES, ya que no fue revisado por la Oficina Asesora de Planeación y no fue aprobado por el Director General de la Entidad, incumpliendo con la norma ISO9001:2008, NTCGP1000:2009: 4.2.3 Control de los documentos Meci Información y Comunicación Interna

1- Proceso Documental, se identificó el incumplimiento de la norma: ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009, numeral 4.2.4 Control de Registros Meci Información y Comunicación, así:

Proceso Documental No se evidencio el registro de la reunión del Comité de Archivo del año 2014 a marzo de 2015, según la Resolución No. 00768 del 29 de agosto de 2013, ni la modificación a las Tablas de Retención Documental conforme a los cambios realizados a la estructura de la Entidad, ni se cumple con el procedimiento de la correspondencia Interna y Externa frente a la ventanilla única de radicación



relacionado con la numeración manual y consecutiva en el libro radicador de las circulares, órdenes de servicio o directiva, incumpliendo con el procedimiento Archivo Documentación PE-3-4-01V7.

3- Proceso Mercadeo y Comunicación se identificó el incumplimiento de la norma: ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009 numeral 5,5,3 Comunicación Interna y MECI Componente y elemento Información y comunicación, evidencias detectadas de manera transversal por el equipo auditor en los siguientes procesos:

Direccionamiento Estratégico

Se evidenció que la Entidad, se asegura en establecer procesos de comunicación de manera oportuno, pero no se encontró la medición de la efectividad que evalúe la interiorización y apropiación de los conceptos de la comunicación por parte de los funcionarios del Fondo Rotatorio de la Policía, incumpliendo con el numeral 5,5,3 Comunicación Interna y MECI Información y comunicación.

4- Proceso Financiero se identificó el incumplimiento de la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009 numeral 6,1 Provisión de Recursos Mecí Control de Planeación y Gestión, Direccionamiento Estratégico, Planes, programas y proyectos, evidencias detectadas de manera transversal por el equipo auditor en los siguientes procesos:

Proceso Financiero

No se aseguran los recursos para contratar la auditoria externa que permiten mantener el sistema de Gestión de Calidad, en el plan de compras al inicio de cada vigencia, por el contrario se evidenció que la Oficina de Planeación cuando lo requiere solicita los traslados presupuestales.

Proceso Administración Logístico	El plan de mantenimiento no contempla la adquisición o mantenimiento de los detectores de alarma contra incendios y red hidráulica contra incendios, indicados en el procedimiento de Administración logística Mantenimiento preventivo y correctivo P-3-5-05V6, que establece el mantenimiento de los bienes, muebles, equipos y enseres, de la Entidad
Proceso Industrial	El Grupo Contabilidad y Costos no está actualizando los estándares de producción, ni presentado los informes de costos de la planta de producción establecido en el Procedimiento Análisis Costos PE-2-2-1V04, como se evidencia en el reporte 144 Sistema Linix el estándar del producto terminado para el Uniforme Asistencial N° 4 masculino para confeccionar uniformes, se registró 168 minutos y para el Uniforme de fatiga 125,38 minutos. Al verificar el tiempo real en la planta de producción se están confeccionando el Uniforme Asistencial con un estándar promedio de 130 minutos y el Uniforme de Fatiga en 100 minutos, términos que no coinciden con lo reflejado en el Sistema Linix, donde se registra los estándares de producción situación que afecta los costos de producción de la prenda.
Proceso Industrial	Se tienen veinte (20) órdenes de producción abiertas del año 2014 y veinticuatro (24) del año 2015, situación que demuestra que el proceso Financiero - Grupo Contabilidad y Costos e Industrial no están realizando el cierre y seguimiento correspondiente, así mismo, en el transcurso del año no ha realizado reposición, el proveedor en el suministro de la tela de dril, demostrando falta de control mensual en el consumo, incumpliendo en las salidas establecidas en la Caracterización CP-2-2-01V10 del Proceso Industrial.

5- Proceso Administración Logística se identificó el incumplimiento de la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009 numeral 6.3 Infraestructura MECI: Información y Comunicación, evidencias detectadas de manera transversal por el equipo auditor en los siguientes procesos así:

Proceso Contractual	El Depósito Aduanero presenta debilidades en cuanto a la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio frente a la señalización, sistema antincendios, nivelación, pisos, iluminación y deterioro paredes, incumpliendo con el Decreto 2685 de 1999, procedimiento P-2,1-07 Deposito de Mercancías en Tramite de Nacionalización.
---------------------	---

6- Proceso Contractual se identificó el incumplimiento de la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009 numeral 7.1 planificación de la realización del producto o prestación del servicio Meci: Componente y elemento Control de Planeación y Gestión, Direccionamiento Estratégico, evidencias detectadas por el equipo auditor así:

Proceso Contractual	En los contratos interadministrativos para la adquisición de CAMIONETAS UNIFORMADAS PICK-UP 4X4 DOBLE CABINA PARA DIPRO por valor de \$2.430 millones de pesos, adquisición de BONOS ESTIMULO PERSONAL PARA GOESH por valor de \$2.333 millones de pesos, adquisición de LANCHAS POLICIALES PARA EL CONTROL PORTUARIO DE LA DIRAN por valor de \$2.819 millones de pesos, las Entidades generadoras de la necesidad, no han consignado los recursos al Fondo Rotatorio de la Policía, proyectos que fueron incluidos en el plan anual de adquisiciones, los cuales no pueden iniciar la etapa precontractual por no contar con los recursos específicos para la realización del producto o prestación del servicio.
Proceso Contractual	En el convenio interadministrativo 124 de fecha 21 de julio de 2014, no se evidencia la aplicación del control, establecido para el perfeccionamiento de los convenios según la actividad No. 6 del procedimiento P-2,1-10 GESTION , SEGUIMIENTO Y LIQUIDACIÓN DE CONVENIOS Y CONTRATOS INTERADMINISTRATIVOS, al no estar revisado por parte del coordinador de contratos y comité técnico asesor.
Proceso Contractual	En el contrato de obra N°284-3-2014 de la Estación de Subachoque no se evidenció la verificación de los requisitos del cliente a través de la aplicación de la lista de chequeo como lo establece el procedimiento P-2.1-14V1 ESTRUCTURACION DE PROYECTOS DE OBRA CIVIL.

7- Proceso Contractual se identificó el incumplimiento de la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009 numeral 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio - MECI: Control de evaluación y Seguimiento Autoevaluación institucional, auditoria; evidencia detectada por el equipo auditor así:

Proceso contractual El procedimiento P-2-1-07 NACIONALIZACION DE MERCANCIAS, establece la actualización de la designación del nuevo coordinador como delegado de cuenta en el sistema informativo aduanero, así mismo su vinculación como usuario aduanero permanente ante la DIAN para lo cual debe anexar soportes, registros que no fueron evidenciados, incumpliendo con el procedimiento.

8- Proceso Contractual se identificó el incumplimiento de la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009 numeral 7.5.3 Identificación y trazabilidad - MECI: Control de Evaluación y Seguimiento, Autoevaluación Institucional, evidencia detectada por el equipo auditor así:

Proceso Contractual Al revisar la trazabilidad de la modificación N°1 del Plan Anual de Adquisiciones, para la adquisición de 5.000 panes y 396.000 panelas, por una parte no coincide con la adquisición del Contrato N°039-5-2015, correspondiente a la Contratación Directa de Mínima cuantía N°040-2015, adquiriendo 5.460 panes y 337.968 panelas y por otra parte la modificación No. 01 tiene fecha de 30 de enero de 2015 posterior a la de la contratación Directa que tiene fecha 28 de enero de la misma vigencia. Así mismo, con relación al contrato No.CI. 109-2011-020-2012 para la Construcción estación de Policía de Armenia Quindío, se suscribió el Contrato con tercero No.226-3-2013, donde se evidenció que el acta de producto no conforme tiene fecha 20 de febrero de 2015 siendo incongruente cuando se evidencia el acta de recibo a satisfacción de fecha 19 de febrero de 2015, registros que no permiten identificar el estado del producto y / o servicio suministrado

9- Proceso Direccionamiento del Sistema de Gestión Integral se identificó el incumplimiento de la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009 numeral 8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos - Meci Control de planeación y gestión, direccionamiento estratégico, Indicadores de gestión, evidencias detectadas de manera transversal por el equipo auditor en los siguientes procesos así:

Proceso Industrial En la medición para evaluar y monitorear el desempeño del Proceso Industrial, se evidenció que en los informes de autoevaluación de gestión del segundo semestre de 2014, los datos no eran veraces ya que al verificar los informes mensuales de producción estos no coinciden con el programa de producción, riesgo que puede llegar a incurrir en no facilitar la gestión interna y el seguimiento por parte del Coordinador, para una toma de decisiones oportuna.



Proceso Industrial	En el informe mensual de actividades elaborado para conocer el impacto que genera por cada periodo la productividad de la Fábrica de Confecciones determinado en el procedimiento PE-3-3-1V8 Confección de Prendas, en los meses de abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2014 y enero, febrero de 2015 no coinciden las cantidades estimadas a producir con el plan de producción 2014 y programa de producción 2015, dado que para el mes de marzo se tenía programado 56783 prendas y se tomó para elaborar el informe una producción estimada de 37763, cantidad que desvirtúa los indicadores de eficiencia.
Proceso Contractual	Las matrices aplicadas para el seguimiento del proceso se utilizan de manera aislada y no permiten demostrar la capacidad del proceso en términos de eficacia y eficiencia, no se evidencian correcciones o acciones correctivas como resultado del seguimiento de la medición del proceso a través de indicadores, ni su registro del análisis en la suite visión empresaria lo cual no le permite al proceso mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de calidad.

10-Proceso Mejora Continua se identificó el incumplimiento de la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009 numeral 8,4 Análisis de datos Mecí Control de evaluación y planes de mejoramiento, evidencias detectadas de manera transversal por el equipo auditor en los siguientes procesos así:

Proceso Financiero	En la autoevaluación del Proceso Financiero del primer trimestre de 2015, los Grupos de Tesorería y Contabilidad, no presentaron la información.
Proceso Administración Logística	En la Suite Visión Empresarial, no se evidenció el registro de los indicadores del cumplimiento del Plan de Mantenimiento del año 2015, si bien fueron presentados los documentos soportes de la medición y el oficio No. 20152700079053 del 13 de mayo de 2015 solicitando el registro a la Oficina Asesora de Planeación, esto puede incurrir en un riesgo de no llevar un adecuado control en las actividades del procedimiento de mantenimiento preventivo y correctivo



11-Proceso Mejora Continua se identificó el incumplimiento de la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009 numeral 8.5.1. Mejora Continua - Control de Evaluación Planes de Mejoramiento, evidencias detectadas de manera transversal por el equipo auditor en los siguientes procesos así:

Proceso Industrial

Una vez revisada los datos registrados en la Suite Visión, se evidencia que las acciones del Plan de Mejoramiento no fueron efectivas, toda vez persisten los hallazgos en las actividades 1 y 2 de dicho Plan, las cuales hacen relación a la no utilización de los formatos establecidos en el proceso e incoherencia en los resultados del proceso con los informes que se presentan en la incumpliendo con la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009 numeral 8.5.1. Mejora Continua - Control de Evaluación Planes de Mejoramiento.

12-Proceso Mejora Continua se identificó el incumplimiento de la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009: 8.5.2 Acciones Correctivas MECI: Control de Evaluación, Planes de Mejoramiento. evidencia detectada de manera transversal por el equipo auditor, así:

Proceso Contractual

Las acciones emprendidas para eliminar la no conformidad : "las matrices aplicadas para el seguimiento del proceso se utilizan de manera aislada y no permiten demostrar la capacidad del proceso en términos de eficacia y eficiencia, no se evidencian correcciones o acciones correctivas como resultado del seguimiento de la medición del proceso a través de indicadores, ni su registro del análisis en la suite visión empresarial" establecida en la Auditoria Interna de Calidad del año 2014, en la primera parte no fueron efectivas lo cual no le permite al proceso mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de calidad, incumpliendo con la norma SO 9001:2008, NTCGP1000:2009: 8.5.2 Acciones Correctivas MECI: Control de Evaluación, Planes de Mejoramiento.

6.2 OBSERVACIONES (16)

1- Proceso de Sistema de Gestión Integral, se evidencia un posible riesgo de incumplimiento de la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009, del numeral 4.2.3 Control de Documentos Meci Información y Comunicación, detectadas de manera transversal por el equipo auditor en los siguientes procesos:

Proceso Telemática

En la caracterización del proceso telemática C-3.2-0-1V9 aprobada el 31.10.2014, se incluyeron requisitos de la Ley 598 de 2000 y el Decreto 3512 de 2003, normas derogadas mediante Decreto 019 de 2012, Artículo 222, incurriendo en un posible riesgo de no efectuar las actividades ordenadas.

Proceso Telemática	El Plan de Tecnologías TIC que el proceso telemática elaboró para la vigencia 2015 (según procedimiento P-3.2-01 V2 -Administración plataforma de tecnologías de información y comunicación), no cumple los lineamientos del procedimiento P-1.1-02 V9 ELABORACIÓN DE PLANES, ya que no fue revisado por la Oficina Asesora de Planeación y no fue aprobado por el Director General de la Entidad.
Proceso Financiero	El procedimiento Conciliaciones Bancarias PE 2-2-13V2, su última actualización corresponde al año 2009, presenta vacíos que no determina la periodicidad con las que se tienen que realizar las conciliaciones bancarias y establecer responsabilidades de los Grupos de Contabilidad y Tesorería, corriendo el riesgo de no contar con una depuración de los registros financieros de la Entidad y los saldos de los bancos.
Proceso Talento Humano	El proceso Direccionamiento Talento Humano en el Instructivo para realizar traslados internos y ascensos I-2-3-1-2 V1, no contempla las condiciones de evaluación de la competencia en cuanto a la educación, formación, habilidades y experiencia para la realización de los traslados internos, incurriendo el riesgo de afectar la conformidad de los requisitos del producto y/o servicio.
Proceso Documental	Las salidas establecidas en la caracterización del Proceso Documentación, no identifica las actividades, su secuencia e interacción, asignación de recursos para la operación y el seguimiento del mismo, identificando controles sobre los riesgos que pueden impedir el logro de los objetivos, como es el resultado del diagnóstico DOFA, Plan de Necesidades, Planes Específicos de Bienestar y Capacitación y Resultado de la evaluación de los servidores públicos, llegando a presentar.

2- Proceso Mercadeo y Comunicaciones se evidencia un posible riesgo de incumplimiento de la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009, del numeral 5.5.3 Comunicación Interna Meci Información y Comunicación, detectada por el equipo auditor en lo siguiente:

Proceso Mercadeo y Comunicaciones	El Plan de Mercadeo y Comunicaciones es presentado pero no está publicado en Forponet, corriendo el riesgo de no tener conocimiento los funcionarios de la entidad.
-----------------------------------	---

3- Proceso Administrativo Financiero se evidencia un posible riesgo de incumplimiento de la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009, del numeral 6.1 Provisión de Recursos Meci Control de planeación y Gestión, Direccionamiento Estratégico y Planes y programas, detectadas de manera transversal por el equipo auditor en los siguientes procesos:

Proceso Documental El Proceso de Documentación al no asignarse recursos financieros, corre el riesgo de no garantizar la preservación en el tiempo, medio, forma de almacenamiento o registro que pueda cumplir con la estrategia de microfilmación o digitalización de los documentos determinada en el procedimiento Archivo de Documentación P-3-4-01V7.

Proceso Logística Por no realizar un inventario general de las materias primas existentes en el Grupo Almacén General al cierre de la anterior vigencia e inicio de la actual, se corre el riesgo de no calcular correctamente la cantidad de materia prima requerida para el cumplimiento de los contratos de confección de prendas y para abastecer el proceso de producción de uniformes, de acuerdo con la capacidad instalada de la Fábrica de confecciones.

4- Proceso Direccionamiento del Talento Humano se evidencia un posible riesgo de incumplimiento de la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009, del numeral 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia – MECI Talento Humano, Desarrollo del Talento Humano, detectada por el equipo auditor así:

Proceso Talento Humano El proceso Direccionamiento Talento Humano en el Instructivo para realizar traslados internos y ascensos I-2-3-1-2 V1, no contempla las condiciones de evaluación de la competencia en cuanto a la educación, formación, habilidades y experiencia para la realización de los traslados internos, incurriendo el riesgo de afectar la conformidad de los requisitos del producto y/o servicio, presentando un posible incumpliendo con la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009 - 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia – MECI Talento Humano, Desarrollo del Talento Humano.

5- Proceso Administración Logística se evidencia un posible riesgo de incumplimiento de la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009, del numeral 6.3

Infraestructura MECI: Información y Comunicación, detectada por el equipo auditor así:

Proceso Administración Logístico La Entidad no cuenta en sus instalaciones con un lugar adecuado (shut) para la recolección y disposición de las basuras; esta se lleva a cabo en un contenedor ubicado en un espacio público, que aunque permite hacer la recolección con facilidad en las noches por el vehículo de basuras y se encuentra en una calle ciega; se debe hacer la revisión de la reglamentación legal al respecto para mitigar el riesgo de ser sancionada por este aspecto.
Los registros de los mantenimientos y demás actividades (por ejemplo de aseo) realizados al edificio el comendador no se evidencian, impidiendo demostrar la gestión del Grupo de Logística en todas las sedes de la entidad.

6- Proceso Direccionamiento del Talento Humano se evidencia un posible riesgo de incumplimiento de la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009, del numeral 6.4 Ambiente de trabajo MECI Componente Talento Humano y Elemento Desarrollo del Talento Humano, detectada por el equipo auditor así:

Proceso Talento Humano En la Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo se encuentra en riesgo la salud y enfermedades profesionales de los Servidores Públicos al no desarrollar un Programa de Salud Ocupacional como lo exige el parágrafo 3, artículo 37, del Decreto 1443 de 2014 "Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)", que dispone que hasta que se venzan los plazos establecidos en el presente artículo por tamaño de empresa se deberá dar cumplimiento con lo establecido en la Resolución 1016 de 1989, afectando el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio

7- Proceso Créditos y Cartera se evidencia un posible riesgo de incumplimiento de la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009, del numeral 7.2.1, Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio Mec I Información y Comunicación, detectada por el equipo auditor así:



INFORME AUDITORIA INTEGRAL

Fecha ¹: 2015-07-15

Página 17 de 35

Créditos y Cartera La entidad tiene determinado en la Resolución 02131 del 28 de diciembre de 2012, Artículo Quinto, numeral 2, el cobro ejecutivo de los créditos otorgados mediante contratos de mutuo ante la jurisdicción ordinaria, evidenciando que a la fecha no se ha realizado este proceso, lo cual puede ocasionar un riesgo de no cobrar las obligaciones dentro del plazo estipulado por la Ley a los señores: Lancheros Lozano Fredy - 870 días de mora, Ortiz Rojas Oscar Eduardo - 540 días y Garzón de Enciso Irma - 510 días de mora.

8- Proceso Mercadeo y Comunicaciones se evidencia un posible riesgo de incumplimiento de la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009 numeral 7.2.3 Comunicación con el cliente- Meci Información y Comunicación, detectada por el equipo auditor así.

Proceso Industrial Según los informes del laboratorio de calidad de la Policía Nacional, las insignias de las banderas, no cumplen en su tonalidad, según la especificación técnica ETPN - 177, situación evidenciada cuando la insignia ya está pegada en la prenda y se realiza el muestreo aleatorio por parte de un servidor público del laboratorio Ponal para la revisión de las condiciones generales de la prenda, esta verificación está generando como riesgo en demorar las correcciones que tiene que realizar el proveedor a las insignias (bandera); en reprocesso del producto terminado y pérdida de mano de obra e incremento del costo de la prenda con relación al precio suscrito en el contrato interadministrativo.

Proceso Mercadeo y Comunicaciones El Informe de Satisfacción del Cliente no había sido entregado a la Dirección General del Fondo Rotatorio de la Policía, presentándose el riesgo de no subsanar a tiempo la novedad presentada en los procesos, generando un posible incumplimiento en la Norma ISO9001:2008, NTCGP 1000:2009 numeral 7.2.3 Comunicación con el cliente Meci Información y Comunicación

9- Proceso Industrial se evidencia un posible riesgo de incumplimiento de la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009, del numeral 7.4.3 Verificación de los productos y/o servicios adquiridos -Meci Control de Planeación y Gestión, Direccionamiento Estratégico, Planes programas y proyectos Modelo de operación por proceso, detectada por el equipo auditor así:

Proceso Industrial Las acciones que está realizando la DIRAF por intermedio del laboratorio de calidad de la Policía Nacional de intervenir en el proceso de producción en la toma de muestras de materia prima e insumos ya adquiridos y recepcionados, sin tener en cuenta los documentos que presenta el contratista como son los certificados de conformidad e informes de resultados por parte de un ente certificador - ICONTEC , actividades no fueron contempladas desde el inicio del proceso de contratación de las materias primas e insumos. Como se evidencia en la planta de producción que se encuentra suspendida por la falta de materia prima (Dril), en espera de un nuevo resultado; situación que está generando pérdidas de mano de obra y el sobrecosto en el precio de la prenda y según lo registrado en el anexo 4a numeral 3.1 y 3.2 del contrato interadministrativo No. 06-5-10155 de 2014

10-Proceso Contractual se evidencia un posible riesgo de incumplimiento de la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009, del numeral 7.5.3 Identificación y trazabilidad Meci Control de evaluación y seguimiento Autoevaluación Institucional Auditoria interna así:

Proceso Telemática En ejecución del Convenio Interadministrativo de Cooperación suscrito con la Policía Nacional el 31.12.2014, para la "Instalación de una solución de respaldo de la información de los servidores del Fondo Rotatorio de la Policía en la Oficina de Telemática de la Policía Nacional" no se están documentando las actividades de pruebas de funcionamiento, mantenimiento y actualizaciones, de acuerdo con la Cláusula Cuarta del mismo convenio, riesgo que está soportando la Entidad como falta de identificación y trazabilidad.

11-Proceso Mercadeo y Comunicaciones se evidencia un posible riesgo de incumplimiento de la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009, del numeral 8.2.1 Satisfacción del Cliente Meci Control de evaluación y seguimiento, Autoevaluación Institucional, detectada por el equipo auditor así.:

Proceso Industrial Los mecanismos de evaluar la satisfacción al cliente no son eficaces y eficientes, debido a que no permiten analizar y utilizar la información relacionada con la satisfacción del cliente externo dentro del Proceso Industrial, el cual puede generar como riesgo de no mejorar el producto al usuario final y conocer sus comentarios en el uso de la materia prima e insumos utilizados para la confección de uniformes.

12-Proceso Direccionamiento del Sistema de Gestión Integral se evidencia un posible riesgo de incumplimiento de la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009, del numeral 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, MECI Control de Planeación y Gestión, Direccionamiento Estratégico, Indicadores de Gestión, detectadas de manera transversal por el equipo auditor en los siguientes procesos así:

Proceso Control Disciplinario	<p>El indicador de eficacia la formulación para el seguimiento y medición del proceso Control Ético y Disciplinario, es de manera preventiva para la Ética, no se mide las actuaciones disciplinarias correctivas, siendo incongruentes con el objetivo del proceso, así mismo, no se evidencian los documentos de la medición trimestral del indicador para evaluar y monitorear el desempeño del proceso, ni la disposición de los registros en la herramienta Suite Visión Empresarial; así mismo, el indicador de efectividad se establece una periodicidad Anual en la Caracterización del Proceso y de manera contradictoria una periodicidad Semestral en el Plan Específico para la Gestión y Apropiación Ética, presentando un riesgo en no tener una medición apropiada.</p>
Proceso Financiero	<p>El procedimiento PE 2-2-1V04 análisis de costos, es necesario efectuar un estudio mensual con el fin de actualizar los precios, del contrato interadministrativo de la Fábrica de Confecciones por parte del Grupo de Contabilidad y Costos, pues al no elaborarse, se está corriendo el riesgo de no contar con un catálogo de precios actualizados para el momento de suscribir un contrato con otra Entidad.</p>
Proceso Administración Logístico	<p>El indicador de efectividad para medir la satisfacción del cliente respecto del mantenimiento preventivo y correctivo realizado, está mal parametrizado en la suite visión (la calificación está hasta 4), al realizar los cálculos automáticos se observa que las calificaciones máximas obtenidas solo llegan al 80%, que de acuerdo con los rangos establecidos se encuentran en bueno y sin dar la posibilidad de llegar al grado de excelente; además al mostrar el consolidado presenta un valor de 1.440%. presentando un posible riesgo</p>
Proceso Documental	<p>Una vez revisada los datos registrados en la Suite Visión, se evidencia que las tareas de cumplimiento de los diferentes planes del Proceso de Gestión Documental se registran con posterioridad a la fecha establecida, como se evidencia en el Plan de Acción GEDOC la tarea Inventario archivo histórico tenía plazo el 20 de marzo de 2015 y se subió el 26 de marzo de 2015, lo cual no permite realizar las mediciones para evaluar y monitorear el desempeño del proceso a tiempo y realizar el seguimiento para medir la eficiencia, eficacia y efectividad del mismo a través de las autoevaluaciones trimestrales que realiza el proceso.</p>

13-Proceso Direccionamiento del Sistema de Gestión Integral se evidencia un posible riesgo de incumplimiento de la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009, del numeral 8,2,4, seguimiento y medición del producto y/o servicio Meci Control de Evaluación Planes de Mejoramiento, detectadas de manera transversal por el equipo auditor en los siguientes procesos así:

Proceso Asesoría Legal El indicador de efectividad el porcentaje de favorabilidad en la Defensa Judicial del proceso de Asesoría Legal, la frecuencia de medición es anual, esté no mide el impacto de la gestión de manera periódica permitiendo realizar acciones correctivas o preventivas en el transcurso del año, riesgo que puede incurrir al finalizar la vigencia y exteriorizarse un posible incumplimiento en el indicador.

Proceso de Control Interno En la caracterización C-4,1-01V08 del Proceso de Control Interno, el indicador de eficiencia se identifica con el nombre "Porcentaje de Cumplimiento del Plan de Mejoramiento de la Contraloría General de la Republica" y la formulación no contempla el numerador y denominador, no se establece los resultados alcanzados con los recursos utilizados; riesgo que asume el proceso en el cumplimiento de todo el plan, cuando le corresponde a todos los procesos de la Entidad, y su actuar es de seguimiento

14-Proceso Industrial se evidencia un posible riesgo de incumplimiento de la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009, del numeral 8.3 Control del producto no conforme Meci Controles, detectada por el equipo auditor así:

Proceso Industrial Es necesario realizar y establecer mejoras en el análisis del indicador de eficiencia el nivel del Producto Conforme alcanzado dentro de la Planta de Producción; ya que su tope máximo es del 5% y en los informes presentados para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2014 y enero, febrero de 2015 se reporta porcentajes del 4.99%, generando un riesgo.

15-Proceso Mejora Continua e Innovación se evidencia un posible riesgo de incumplimiento de la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009, del numeral 8,4

Análisis de Datos Meci Control de evaluación y planes de mejoramiento, detectada por el equipo auditor así:

Proceso Logístico El indicador de eficacia "% de oportunidad en la distribución de uniformes" del primer trimestre de 2015 del Proceso de Logística- Grupo Almacén General el porcentaje fue de 69.23%, el cual lo ubica dentro de un rango de medición muy inferior a los obtenidos en los anteriores trimestres (de 95% y 87.50% respectivamente), valores que se espera deben ser igualados o superados. Esto se observa en los informes de autoevaluación del último trimestre de 2014 y primer trimestre del año 2015, debidos a los cambios en los cronogramas de entrega, dentro del cumplimiento del contrato No. 06-5-10155-14 para la adquisición de uniformes, suscrito por el Fondo Rotatorio con la Dirección Administrativa y Financiera de la Policía Nacional.

16-Proceso Mejora Continua e Innovación se evidencia un posible riesgo de incumplimiento de la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009, del numeral 8.5.1 Mejora Continua - Control de Evaluación Planes de Mejoramiento, detectada por el equipo auditor así:

Proceso Mejora e Innovación. En algunas acciones establecidas en el plan de mejoramiento de la revisión por la dirección del segundo semestre de 2014 se definieron amplios plazos de cumplimiento hasta finalizar la vigencia 2015, lo cual pone en riesgo la medición de la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad al unirse al siguiente ejercicio de revisión por la dirección.

CONCLUSIONES

Al evaluar el mantenimiento eficaz, eficiente y efectivo el Sistema de Gestión de Calidad de los Procesos Gerenciales, Misionales, Apoyo, Evaluación y Mejora del Fondo Rotatorio de la Policía, se puede establecer que cumplen con los requisitos de la norma: ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009, sin embargo presenta algunas no conformidades y observaciones, las cuales se enuncian en el informe; a continuación se evalúa por parte del equipo auditor la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad detectado, así..

1- EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

En el desarrollo de la Auditoria se pudo establecer que la Entidad cumple con el grado en el que se realizan las actividades planificadas y alcanza los resultados planificados en los procesos, así:

1- Procesos de Direccionamiento Estratégico

El proceso cumple con las actividades evaluadas en los procedimientos elaboración de planes, Administración del riesgo, cumpliendo las actividades establecidas en la planeación del proceso.

2- Proceso Direccionamiento Sistema Integral

El proceso cumple con las actividades evaluadas en los procedimientos elaboración de planes, Autoevaluación de la Gestión y el Control, Control conformidad de los productos y servicios, cumpliendo con las actividades planificadas

3- Proceso Mercadeo y Comunicaciones

En los primeros tres meses de 2015 se ha cumplido con lo establecido en el Plan de Mercadeo y Comunicaciones, indicando el Protocolo para el correcto uso de redes sociales y se ha dado a conocer los servicios que presta la entidad en la página web, Facebook, twitter, canales internos como correo electrónico, relación general, carteleras entre otros.

4- Proceso de Talento Humano

Se resalta el cumplimiento a las actividades del proceso Direccionamiento del Talento Humano en su ciclo PHVA y desarrollo del objetivo en la transformación de información e insumos en resultados, lo que ha generado impactos positivos en todo los funcionarios del Fondo Rotatorio de la Policía, contribuyendo al aumento de sus logros, cabe destacar el avance del modelo de gestión humana como instrumento desarrollador del Talento Humano.

El cumplimiento de las actividades del plan de acción del Proceso Direccionamiento del Talento Humano para fortalecer la gestión del talento humano ha cumplido y ha traído una generación de valor hacia la implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo OHSAS 18001: 2007, Fortalecer el clima laboral en todas las dependencias y la actualización del Manual Específico de Funciones y Competencias de la Entidad de acuerdo a la nueva normatividad que lo ordene, para lo cual el plan de acción se le ha dado cumplimiento en sus metas en la vigencia 2015.

Las funciones y los procedimientos son adecuadamente definidos para el Modelo de Gestión Humana, lo cual permite dar cumplimiento el objetivo del proceso y sus estrategias.

5- Proceso de Control Ético Disciplinario

En el proceso Control Ético Disciplinario se evaluó la conformidad de los sistemas según los criterios de la auditoria y se identificó que en la herramienta Suite Visión Empresarial, están cargados todos los antecedentes de las tareas programadas.

6- Proceso Contractual

Las actividades definidas para el cumplimiento de los objetivos específicos y estratégicos fueron cumplidas de manera satisfactoria por el proceso contractual.

7- Proceso Industrial

El proceso Industrial no evidencia resultados de satisfacción del cliente externo e interno, de acuerdo a lo contemplado el numeral 8.2.1 para este proceso. Por otra parte se identificó que hay incongruencias en los resultados que se presentan al final de cada periodo en cuanto los datos reportados en el plan de producción e informe de actividades, lo cual genera una falta de veracidad y credibilidad en la información reportada.

8- Proceso Créditos y Cartera

El proceso identifica en forma periódica los clientes que pueden generar cartera morosa, lo que le permitió al proceso recibir 358 consignaciones por valor de \$1.088.343.663, disminuyendo la cartera vencida.

9- Proceso Financiero

En el proceso financiero se evaluó según los criterios de la auditoria y se identificó que los documentos publicados corresponden a los soportes físicos de la muestra que sirvió de soporte para la presentación al final del periodo, de los Estados Financieros y reportes presupuestales en la herramienta SUITE VISION Empresarial.

10. Proceso Telemática

El proceso telemática 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. Los indicadores del proceso, orientados a medir el servicio prestado al usuario final de la plataforma TIC (tecnologías de información y de comunicaciones), también demuestran un desempeño favorable en cuanto a cantidad de requerimientos recibidos y atendidos, como también un nivel de satisfacción aceptable.

11. Proceso Asesoría Legal

En el desarrollo de la Auditoria se pudo evidenciar que el Proceso de Asesoría Legal, cumple con las actividades planificadas alcanzando los resultados establecidos en los diferentes planes y en la ejecución de sus procedimientos.

12. Proceso Gestión Documental

El proceso de Gestión Documental evidencia resultados de satisfacción del cliente interno, a pesar que dentro del Manual de Calidad no está contemplado el numeral 8.2.1 para este proceso, esta herramienta permite que día a día se mejore el servicio prestado para el suministro de archivo histórico y de gestión de la entidad, que es requerido por las diferentes dependencias.

13. Proceso Administración Logística

El proceso de Administración logística como resultado del diagnóstico realizado, referente a mantenimiento preventivo y correctivo, realizó las actividades de planeación de actividades, que fueron plasmadas en el plan anual de adquisiciones y se han cumplido dentro de los términos previstos.

El almacén General cuenta con los servicios requeridos para los objetivos previstos de almacenamiento, preservación de las materias primas, insumos y distribución del producto terminado, mediante contratos suscritos de transporte, vigilancia y arrendamiento de la bodega, el cual se encuentra vigente hasta la fecha proyectada de adquisición de la bodega por parte del Fondo Rotatorio de la Policía.

14. Proceso Control Interno

Las actividades planificadas en cada uno de los planes de auditorías de calidad y gestión cumplen con los parámetros y resultados planificados. A nivel general el proceso de Control Interno se maneja de forma ordenada y se tienen en cuenta los parámetros establecidos en la norma ISO9001 y la NTCGP 1000:2004 y demás normas aplicables.

15. Proceso Mejora Continua

El proceso de Mejora Continua, cumple con las actividades que se planificaron alcanzando los resultados propuestos.

2- EFICIENCIA DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

En el desarrollo de la Auditoria se pudo establecer que la Entidad cumple con los resultados alcanzados y los recursos asignados, así:

1- Proceso Direccionamiento Estratégico

Se identificó el seguimiento a la ejecución del presupuesto resultado del plan anual de adquisiciones.

2- Proceso Direccionamiento Sistema de Gestión Integral

Se debe mejorar en el seguimiento y cumplimiento de las actividades y responsabilidades de los procesos para el cumplimiento de las tareas en el tiempo establecido.

3- Proceso de Mercadeo y Comunicaciones

Se han utilizado los recursos ya existentes para la ejecución de las actividades de Mercadeo y Comunicaciones y del presupuesto de la Entidad se han apropiado \$5.000.000.00 para brochure; además el Grupo cuenta con poco personal para las diferentes actividades.

4- Proceso de Talento Humano

La relación entre los resultados alcanzados y los recursos utilizados es benéfica para la Entidad, los recursos presupuestales empleados para desarrollar las actividades de bienestar y capacitación se han ejecutado adecuadamente.

El tiempo se convierte en un factor importante para el cliente interno y más cuando estos dependen de trámites y personas, las medidas y disposiciones deben obedecer a su reducción

5- Proceso Control Ético y Disciplinario

Es de resaltar el 100% en los diferentes Planes del Proceso como el Plan de Acción, Plan de Mitigación de Riesgos.

6- Proceso Contractual

El proceso cuenta con el talento humano suficiente para alcanzar los resultados frente al servicio de contratación y la satisfacción de nuestros clientes.

7- Proceso Industrial

En el proceso Industrial se planifica las adquisiciones de materias primas e insumos que permitan el cumplimiento del programa de producción. Por otra parte el proceso industrial presenta inconvenientes en el costo de la mano de obra y materias primas; toda vez que presenta problemas de calidad y entrega al cliente que para el caso es DIRAF - PONAL situación que no permite ser eficientes.

8- Proceso Créditos y Cartera

El proceso estableció como estrategia para aumentar la colocación de créditos fuera de la ciudad de Bogotá, la realización de visitas a las Escuelas de formación, permitiendo multiplicar la información a nivel país y optimizar los recursos que son asignados al proceso.

9- Proceso Financiero

De acuerdo a los recursos humanos y tecnológicos con los que cuenta la Entidad se pudo evidenciar que es congruente con los resultados ofrecidos en el periodo de análisis.

10-Proceso Telemática

Los recursos asignados al proceso telemática están siendo orientados en gran medida al mantenimiento, actualización y soporte de la plataforma informática actual, que se ha venido actualizando con nuevas soluciones de networking, storage, comunicaciones unificadas, ofimática y gestión documental entre otras; sin embargo aún existen aplicaciones obsoletas, que si bien apoyan en forma básica la misionalidad actual de la Entidad, están desactualizadas frente al mercado de tecnologías (TIC) emergentes, donde existen soluciones robustas y eficientes para apoyar la gestión de las entidades gubernamentales.

11-Proceso Asesoría Legal

El Proceso de Asesoría Legal cumple con los resultados planificados alcanzando los objetivos con los recursos suministrados para el cumplimiento de sus funciones.

12-Proceso Documental

El proceso de Gestión Documental presenta problemas de asignación de recursos para garantizar la preservación en el tiempo, medio, forma de almacenamiento o registro que pueda cumplir con la estrategia de microfilmación o digitalización de la documentación, la entidad puede presentar un riesgo al no microfiltrar o digitalizar el archivo que cumple con este fin

13-Proceso Administración Logística

Al proceso de Administración Logística no le fueron asignados los recursos proyectados para el adecuado funcionamiento de la Entidad de acuerdo con el diagnóstico realizado a





finales de 2014 con proyección 2015, el cual es tomado como referencia para el plan anual de adquisiciones; esta reducción afecta los objetivos trazados para el adecuado mantenimiento e implementación de los aspectos relacionados con la infraestructura física de la Entidad.

14-Proceso Control Interno

De acuerdo a los recursos programados al inicio de la vigencia se ejecutan en cada una de las necesidades lo cual permite obtener el resultado alcanzado durante el periodo.

15-Proceso Mejora Continua

Teniendo en cuenta que el proceso inicio formalmente en el mes de febrero, no se programaron recursos para la vigencia 2015, sin embargo se ejecutan cada una de las necesidades, lo cual permite obtener el resultado alcanzado en el periodo.

1. EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE GESTION CALIDAD

En el desarrollo de la Auditoria se pudo establecer que la Entidad que en la mayoría de los procesos el impacto de la gestión se realiza con el logro de los resultados planificados con el manejo de los recursos utilizados y disponibles en los procesos así:

1- Proceso Direccionamiento Estratégico

El impacto de la gestión del proceso de Direccionamiento Estratégico, se está realizando de acuerdo con la planificación establecida, los recursos dispuestos, para él mismo.

2- Proceso Direccionamiento Sistema de Gestión Integral

El impacto que el proceso de Direccionamiento del Sistema de Gestión integral genera es positivo, ya que define la orientación y el mantenimiento del Sistema de Calidad de la Entidad

3- Proceso de Mercadeo y Comunicaciones

Las estrategias utilizadas hasta el 31 de marzo de 2015, han hecho que se realicen las actividades planificadas de Mercadeo y Comunicaciones lográndose los fines propuestos.

4- Proceso Direccionamiento del Talento Humano

Se realiza el seguimiento a todos los funcionarios de manera interna sobre la evaluación del impacto frente a los siguientes temas: Satisfacción de capacitaciones: junio 2014: 76% y diciembre 2014: 74% y la satisfacción en las actividades de bienestar: Septiembre 2014 100% y diciembre 2014 100%.

Los planes de mejoramiento individual que miden el desempeño de los servidores públicos, los planes de mejoramiento definidos para el mejoramiento continuo del proceso y los planes de mejoramiento para el cierre de hallazgos de auditorías practicadas al proceso, han contribuido para elevar la productividad del proceso.

Las actividades de bienestar, las capacitaciones, los reconocimientos han tenido un impacto positivo en el personal de la Entidad.

5- Proceso Control Ético y Disciplinario

El proceso de Control Ético Disciplinario generó un alto impacto en la entidad realizando la depuración a los procesos que llevaban mucho tiempo sin resultado alguno, como los archivados, en trámite.

6- Proceso Contractual

El proceso de la evaluación de satisfacción del cliente impactó significativamente el porcentaje de ejecución del proceso.

7- Proceso Industrial

No hay efectividad en el proceso industrial, toda vez que debe velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos, así como innovar en productos que le permitan ser líder en la confección de prendas y posicionarse en el mercado.

8- Proceso Créditos y Cartera

La gestión del proceso, impacto en el informe del primer trimestre del año 2015, el resultado de los indicadores de la cartera vencida, toda vez que del total de la cartera vigente por valor de \$164.373.540.055, esta vencido \$81.226.212 que equivale al 0.05%, siendo un logro significativo para el proceso y por ende para la entidad.

9- Proceso Financiero

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

10-Proceso Telemática

Las acciones emprendidas por el proceso telemática para superar las debilidades de administración, soporte y mantenimiento de la plataforma TIC de la Entidad han sido efectivas, ya que el número de requerimientos registrados sin solución ha disminuido y se han mejorado los tiempos de respuesta al usuario final, resultados que generan una mejora en la percepción del servicio por parte del usuario final.



11-Proceso Asesoría Legal

El proceso de Asesoría Legal, con el cumplimiento de sus actividades ha generado impacto en la gestión, logrando los resultados planificados en el manejo de los recursos asignados.

12-Proceso Documentación

Las actividades desarrolladas por el proceso de Documentación de la Entidad, genera un impacto de mejoramiento de la Entidad, en el control documental por el manejo de los recursos designados.

13-Proceso Administración Logística

La reducción en el presupuesto destinado a los planes del proceso logístico ya sea por el plan de austeridad o por las expectativas existentes del proyecto de largo plazo, denominado fortaleza, que integrará las Instalaciones administrativas de las Entidades que conforman el Ministerio de Defensa, le resta efectividad al proceso logístico, dado que no se hacen inversiones requeridas para mejorar la infraestructura física actual de la Entidad, la cual requiere de la implementación y mantenimiento de algunos equipos, como es el caso de un ascensor que reemplace el actual, que ya cumplió su vida útil, adecuación de un chut de basuras y/o implementación de un sistema moderno de detección de incendios y la red hidráulica que complementaría este sistema necesario para mitigar riesgos que son siempre latentes.

14-Proceso Control Interno

Se evidencia un impacto en la gestión realizada por el Proceso de Control Interno en el año 2014, cuyos resultados permitió el fencimiento de la Cuenta Fiscal por parte de la Contraloría General de la República.

15-Proceso Mejora Continua

Se evidencia un impacto en la gestión realizada por el proceso de mejora continua, de acuerdo con los resultados planificados y los recursos designados.

6. ASPECTOS A MEJORAR

1- Proceso Direccionamiento Estratégico

El proceso a pesar que cuenta con sus actividades claras establecidas en los procedimientos, se sugiere medir el impacto de las comunicaciones por ser estratégicas y

que afectan el desarrollo de los procesos y la implementación del Direccionamiento de la Entidad.

2- Proceso Direccionamiento del Sistema de Gestión Integral

- 1- El proceso debe contar con presupuesto para desarrollar las actividades de cambio de cultura ambiental y de salud que facilite la implementación del sistema.
- 2- Se quiere desarrollar el sistema de seguridad de la información, siendo liderado por el responsable del proceso de su levantamiento de la información.

3- Proceso Mercadeo y Comunicaciones

La caracterización del Proceso Mercadeo y Comunicaciones establece en el Verificar como actividad "realizar evaluación del desempeño de los servidores públicos de la Entidad" que corresponde al Proceso de Gestión Humana, por lo tanto se debe corregir.

4- Proceso Direccionamiento del Talento Humano

- 1- A través de las actividades definidas en el plan de capacitación y estímulos se realiza el cubrimiento de las necesidades para fortalecer las competencias de todos los servidores públicos, pero no son incluidas necesidades de los servidores públicos que pertenecen a la carrera administrativa, a quienes les son aprobados recursos para capacitarse, lo cual debe verse reflejado en el plan de capacitación y en la evaluación del impacto de las capacitaciones realizadas hacia la Entidad.
2. Incluir el plan de capacitaciones incluyendo las actividades de reincidencia para fortalecer conocimientos del personal de los procesos, frente a las capacitaciones y sensibilizaciones realizadas por cada proceso de manera independiente.
3. Afianzar el modelo de Gestión Humana en la Fábrica de Confecciones con el fin que el personal de apoyo del Proceso Direccionamiento del Talento Humano aplique los conceptos y las metodologías definidas, así como también se habrá la posibilidad de celebrar los Comités Estratégicos de Gestión Humana en el Complejo Industrial, ampliando los temas del Proceso Industrial allí presentados.
4. Las capacitaciones que se realizan en la Fábrica de Confecciones relacionadas con Excel básico, no son planificadas de acuerdo a las necesidades propias de las actividades que desempeñan los operarios, por consiguiente en la construcción de las necesidades de personal de cada dependencia debe tenerse en cuenta la afinidad al desarrollo de sus actividades.
5. En el proceso industrial son calculados los recargos nocturnos, cosa que con el personal de la sede administrativa no se aplica de la misma forma, por lo que en el

ajuste al acto administrativo que establece el Régimen Interno de la Entidad, deben establecerse con claridad estas condiciones.

6. No existe en el proceso Direccionamiento de Talento Humano la definición de las competencias, la selección y la evaluación de los auditores de calidad conforme a las funciones afines del Grupo Talento Humano establecidas en la resolución 0523 de 2008 en su artículo 2, en la actualidad la Oficina de Control Interno desarrolla estas actividades, lo anterior fortalecerá el equipo auditor y demostrar la experiencia en horas auditadas y así certificarlas.
7. Determinar pruebas para la evaluación del conocimiento en las inducciones y reinducciones, lo que permitirá establecer si los capacitados entendieron los temas vistos y su aplicación en las actividades.
8. Ajustar el procedimiento nómina incluyendo la novedad de prima técnica, dando cumplimiento al requisito de su pago en el Decreto 1164 de 2012.
9. El definir un modelo de evaluación de los cargos de Jefaturas o Coordinadores con enfoque gerencial, permitirá evaluar la competencia que tienen para: El manejo de su personal, la capacidad para resolver conflictos, la gerencia estratégica efectiva, entre otros, y así dar aplicación a la Ley 909 de 2004, que dispone que "los empleados que ejerzan funciones gerenciales en las entidades públicas, están obligados a actuar con objetividad, transparencia y profesionalidad en el ejercicio de su cargo..."
10. Es importante fortalecer con personal idóneo y la implementación de equipos de trabajo a aquellas actividades donde generan valor e impacto desde el proceso a todos los servidores públicos de la Entidad como lo son: 1) La implementación del Sistema de Gestión SySO, 2) Capacitación del Talento humano, 3) Bienestar del Talento Humano y 3) Las actividades desarrolladas en la Fábrica de Confecciones.
11. Establecer condiciones para el seguimiento a la evolución de la enfermedad laboral con dictamen médico en Servidores Públicos de la Entidad.

5- Proceso Control Ético y Disciplinaria

Fortalecer una herramienta electrónica que permita agilizar antes una solicitud de un ente de control, que la información los registros del proceso estadísticos, reportes del proceso sean de manera confiable y oportuna, toda vez que el convenio SIJUR celebrado entre la Dirección de la Policía Nacional y la Dirección del Fondo Rotatorio de la Policía venció en septiembre 2014 no lográndose satisfacer en su totalidad la necesidad de la entidad.

6- Proceso Contractual

Los informes elaborados sobre las encuestas de satisfacción del cliente, del grupo Venta de Bienes en Desuso, deben darse a conocer al Subdirector Operativo para que éste establezca directrices y tome decisiones a temas de su competencia.

Se debe analizar la pertinencia de la preservación de los bienes nacionalizados por la Entidad, ya que están siendo almacenadas en las instalaciones del grupo armamento de la Policía Nacional y no en las instalaciones habilitadas en el Depósito aduanero de la Entidad

Se debe evaluar la inclusión de proyectos en el plan anual de adquisiciones, sin que las Entidades consignen los recursos a la Entidad, toda vez que esto repercute en el porcentaje de ejecución de dicho plan

Se recomienda hacer extensiva la buena práctica de firmar un acta de compromiso ético que realiza el Grupo de Venta de Bienes en Desuso, hacia todos los grupos del proceso contractual. (Construcciones, operaciones de comercio exterior, convenios, contratos interadministrativos y adquisiciones y contratos)

Teniendo en cuenta la modificación del Mapa de Procesos a aplicar a partir del 01 de enero de 2015, donde se crea el proceso mejora continua e innovación, se hace necesario que a partir del proceso contractual se orienten iniciativas de mejora para la vigencia, con el fin de que estas se retribuyan al mismo proceso, clientes y otras partes interesadas.

Se deben tomar acciones para asegurar que las no conformidades, no vuelvan a ocurrir lo cual le permite al proceso mejorar continuamente en la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de calidad.

7- Proceso Industrial

El proceso Industrial debe mejorar aspectos que le permita ser efectivo en cada una de las actividades que ejecuta dentro de la entidad:

- a. Coordinar con el Proceso de Direccionamiento Talento Humano, la revisión de los perfiles, competencias e idoneidad del personal administrativo que colabora en el proceso industrial, con el fin de mejorar la información que se suministra a los diferentes requerimientos internos y externos, en forma veraz y confiable.
- b. Adelantar las gestiones necesarias para reubicar un servidor público responsable para el manejo de la aplicación de la suite visión empresarial, con el fin de mantener actualizada la información y que sirva de herramienta para la toma de decisiones a tiempo.
- c. Coordinar con el Grupo Telemática una herramienta que permita realizar la elaboración de los informes mensuales de actividades de acuerdo a la información



INFORME AUDITORIA INTEGRAL

Fecha 1: 2015-07-15

Página 33 de 35

registrada en el Sistema Linix, con el fin de que exista veracidad y confiabilidad en los informes y autoevaluaciones que se presentan como soporte de la productividad del proceso industrial.

- d. Gestionar con el Proceso Administración Financiera para que el servidor público responsable del cierre de costos adelante actividades de campo en la planta de producción como mínimo dos veces por semana, con el fin de contribuir a la mejora continua del proceso industrial.
- e. Coordinar con el Grupo de Mercadeo y Comunicaciones, mecanismos efectivos que permitan medir la satisfacción del cliente interno y externo y así llegar a tomar las decisiones necesarias a tiempo para mejorar las prendas entregadas.
- f. Adelantar las gestiones necesarias con el Grupo de Convenios y Contratos Interadministrativos y Adquisiciones y Contratos, que le permita al proceso industrial conocer de primera fuente las cláusulas de los contratos a suscribir; con el fin de evitar actuaciones a tiempo por desconocimiento de las mismas.

8. Proceso Créditos y Cartera

1. Verificar que aspectos han generado reprocesos al interior del proceso, que han afectado la satisfacción del cliente interno, para establecer acciones de mejora.
2. Reevaluar la evaluación **personalizada** que se realiza por medio del digiturno, por otro mecanismo que no esté supeditado a un proceso de contratación, con el fin de obtener resultados instantáneos con respecto a la satisfacción del cliente.

9. Proceso Financiero

1. Realizar el seguimiento y medición de los procesos a través de la autoevaluación.
2. Verificar y actualizar los formatos y procedimientos estableciendo en la página Forponet.
3. Se debe capacitar a por lo menos una persona por cada grupo para que se maneje la herramienta de la Suite y de esta manera sacar un mejor provecho y desempeño de la misma.

10. Proceso Telemática

El proceso telemática debe agilizar la implementación del Sistema de Gestión de Tecnologías de Información exigido por Gobierno en Línea, que le permita soportar y mantener no solamente la plataforma actual, sino también apoyar el desarrollo de la Entidad por medio de soluciones basadas en las últimas tendencias tecnológicas, respondiendo a las necesidades reales de las dependencias y apuntando al cumplimiento de los objetivos misionales.

Para garantizar la seguridad de la información en términos de integridad y disponibilidad, se debe actualizar lo antes posible el PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO en consonancia con los lineamientos de la Estrategia Gobierno en Línea.

11. Proceso Asesoría Legal

1. El informe de revisión por la Dirección, es importante establecer de manera clara las acciones de mejoras que requiere el proceso.
2. En la caracterización el indicador de efectividad la frecuencia de medición es anual y en la suite visión empresarial indicador de índice favorabilidad en Defensa Judicial, registra en rojo.

12-Proceso Documentación

1. Revisar la caracterización del proceso que le permita identificar las secuencias e interacción de las actividades que ejecuta Gestión Documental.
2. Adelantar las gestiones necesarias para realizar el comité de archivo a la mayor brevedad posible y la aprobación de las tablas de retención documental de todas las dependencias de acuerdo al nuevo organigrama de la entidad.
3. Entrenar en forma continua al personal que hace parte del proceso Gestión Documental en pro de la mejora continua del talento humano y el logro de objetivos del proceso.
4. Gestionar en el menor tiempo posible la clasificación del archivo de la entidad en histórico y de gestión, que le permita una mayor accesibilidad al mismo; al momento de recibir los requerimientos por parte de las diferentes dependencias.
5. Coordinar con la Oficina de Planeación los recursos financieros necesarios para adelantar los procesos contractuales para la adquisición de los servicios de microfilmación o digitalización para garantizar la preservación en el tiempo, medio, forma de almacenamiento o registro del archivo de la entidad.
6. Es importante medir el impacto de la publicación de los documentos de gestión de calidad a cargo de la Oficina Asesora de Planeación, es necesario fortalecer la revisión pues el no contar con el código, versión y fecha de levantamiento de la caracterización requiere mayor atención antes de su expedición.

13-Proceso Administración Logística

- 1- El proyecto establecido en el plan de acción del Almacén General para la adquisición de la Bodega, representa un sustancial aspecto de mejora de infraestructura de la Entidad para el almacenamiento y preservación de la materia prima, además es

coincidente con la implementación de una línea de producción de bordados para los uniformes confeccionados en la Fabrica; de igual manera contribuirá al manejo del archivo institucional que es un aspecto identificado en anteriores auditorías como debilidad de la Entidad.

- 2- El proceso de proceso de Administración Logística evidencia el cumplimiento del Plan de mantenimiento del año 2015, a través de los indicadores del proceso, sin embargo no están publicados en la Suite Visión Empresarial, aplicación que debe contener esta información. Se evidencia la existencia física de la medición de los indicadores y la solicitud de publicación (mediante oficio No. 20152700079053 del 13 de mayo de 2015)
- 3- Es necesario ajustar el indicador de efectividad para medir la satisfacción del cliente respecto del mantenimiento preventivo y correctivo realizado, el cual está mal parametrizado en la suite visión (la calificación está hasta 4); se observa que el sistema al realizar los cálculos automáticos de las calificaciones máximas obtenidas solo llegan al 80%, este nivel, de acuerdo con los rangos establecidos se encuentra en bueno y sin dar la posibilidad de llegar al grado de excelente; además al mostrar el consolidado, presenta un valor de 1.440%, valor alejado de toda lógica.

14-Proceso de Control Interno

1. Generar código a los formatos anexos en cada uno de los informes que se elaboran lo cual permite controles que permitan impactar positivamente el proceso y por ende la mejora continua del mismo.
2. Fortalecer los indicadores e implementar las acciones necesarias, para alcanzar los resultados planificados, con definiciones claras en la formulación de indicadores a nivel del proceso.

15- Proceso de Mejora Continua

1. Gestionar capacitaciones al interior del proceso de Mejora Continua, para garantizar el cumplimiento del objetivo del mismo.
2. Programar un presupuesto para el desarrollo de sus actividades como lúdicas que permita incentivar a los funcionarios para que contribuyan a la mejora de la Entidad.

Atentamente,


Abogada **ELVIA CONSTANZA GARCIA ORTEGA**
Auditora Líder

"SERVICIO CON PROBIDAD"

