

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

En el programa de auditoria anual del año 2016, se planificó la auditoria al Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2008 y Meci, a todos los procesos de la Entidad.

### 1. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Evaluar el mantenimiento eficaz, eficiente y efectivo del Sistema de Gestión de Calidad de los Procesos estratégicos, misionales, de apoyo, seguimiento y medición.

### 2. ALCANCE DE LA AUDITORIA

Verificar el mantenimiento eficaz, eficiente y efectivo del Sistema de Gestión de Calidad de los Procesos estratégicos, misionales, de apoyo, seguimiento y medición del 01 de abril de 2015 hasta el 31 de marzo de 2016.

### 3. PERSONAL ENTREVISTADO

En la auditoria se entrevistaron a todos los Responsables de los Procesos.

### 4. EQUIPO AUDITOR

1. Agudelo Murcia Danny Andres
2. Ardila Rocha Carlos Antonio (observador)
3. Caicedo Maria Esperanza
4. Calderon Silva Yair Consuelo (observadora)
5. Casallas Martinez Andrea Milena
6. Contreras Gonzalez Camilo
7. Garcia Ortega Elvia Constanza
8. Hendez Osorio Johanna Astrid (observadora)
9. Henao Sanchez Johana ( observadora)
10. Leal Mario Angel
11. Linares Londoño Linda Paola (observadora)
12. Méndez Manjarrez John Walter
13. Muñoz Martinez Giovanny
14. Parra Garcia Ingrid Jeannet
15. Reina Diaz Carol Liliana
16. Rincon Hurtado Elsa Maria
17. Rios Osorio Oscar Rios (observador)
18. Rojas Forero Angelica Miryam

19. Rondon Ballen Johanna del Pilar
20. Rodríguez Cruz Marlen
21. Tello Novoa William Ricardo
22. Virguez Hamilton Steve

## 5. FORTALEZAS DE LOS PROCESOS

### 1. Proceso Direccionamiento Estratégico

La disposición de los funcionarios para mejorar de manera preventiva, a través de los seguimientos de los diferentes planes elaborados por los procesos.

Avances tecnológicos de las herramientas utilizadas, para el desarrollo de las actividades para la toma de decisiones en todos los niveles de la entidad.

### 2. Proceso Direccionamiento Sistema Gestión de Calidad

Aplicación e Implementación del sistema de higiene, seguridad en el trabajo, medio ambiente y calidad.

El proceso desarrolla actividades de Innovación que contribuye a la mejora continua de la Entidad.

Avances tecnológicos en las herramientas utilizadas para el desarrollo de las actividades en el Sistema Gestión de Calidad de la entidad.

### 3. Proceso Gestión Documental

Equipo humano comprometido con disposición al cambio en beneficio del proceso de Gestión Documental.

El Grupo de Documentación y Archivo en aras del mejoramiento continuo en materia archivística y documental han diseñado formatos que faciliten esta actividad, por lo tanto se encuentran en proceso de revisión y aprobación en la Oficina de Planeación.

Se evidencia que en el último informe de evaluación al proceso no se reportaron acciones de mejora, sin embargo permanentemente han venido revisando los procedimientos.

El proceso no cuenta con un espacio apropiado para los funcionarios, improvisado espacios de trabajo para cumplir con sus actividades.

**INFORME AUDITORIA INTEGRAL**

Fecha 1: 2016-06-30

Página 3 de 29

**4. Proceso Telemático**

El proceso de telemática está adelantando el proyecto de inversión para la implementación, desarrollo, instalación, puesta en funcionamiento, mantenimiento, soporte y gestión de cambio del sistema de información integral, el cual se constituye en un proyecto con amplias expectativas de modernización de la infraestructura tecnológica del Fondo Rotatorio de la Policía, el proceso se encuentra en la fase inicial, fue publicado en el portal de contratación el 29 de abril del año en curso (Licitación Pública 005 de 2016) y será ejecutado en el transcurso de las vigencias 2016, 2017 y 2018. El proyecto ha contado con la participación de las dependencias de la Entidad y el Grupo de apoyo de realización de proyectos PMO.

El Grupo de Telemática tiene actualmente contratado el servicio de Internet y el canal dedicado de comunicaciones con programación de pagos hasta diciembre de 2016; además tiene aprobadas vigencias futuras hasta el año 2018, lo cual permite asegurar la continuidad en la prestación de estos servicios de conectividad, de vital importancia para el funcionamiento de la Entidad.

**5. Proceso Mercadeo y Comunicaciones**

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

El proceso de Mercadeo y Comunicaciones a pesar de ser un proceso nuevo en el Fondo Rotatorio de la Policía, refleja una madurez al interior de los procesos y apoyando los logros de los objetivos estratégicos.

La responsable del proceso de Mercadeo y Comunicaciones está comprometida y lidera constantemente el logro de los objetivos

**6. Proceso Logístico****1. Administración Logística**

Se destaca la labor que realiza la Coordinación Logística, en cuanto al mantenimiento de las instalaciones ya que cuentan con cuatro (4) funcionarios para llevar a cabo estas actividades.

A través del proyecto de movilidad se logró la adquisición de 17 vehículos y 3 motos con el propósito de facilitar el desplazamiento de los funcionarios de la entidad.

**2. Almacén General**

La adquisición de las nuevas instalaciones en el municipio de Funza para el almacenamiento de las actividades de bodegaje, permitiendo un espacio adecuado para almacenar y mover los productos o materias primas, cuenta con circuito de cámaras y contrato de prestación de servicios físico de vigilancia y seguridad privada externa para salvaguardar los bienes que se encuentran en las instalaciones de las bodegas en el municipio de Funza las cuales pertenecen Fondo Rotatorio de la Policía.

#### **7. Proceso Control Ético Disciplinario**

El orden del archivo de los expedientes de los procesos disciplinarios y de los documentos del Grupo se resalta, debido a que facilitan la consulta de la información de manera ágil, generando confianza.

Las sensibilizaciones realizadas sobre ética son innovadoras, sencilla permitiendo la participación de los funcionarios de la Entidad.

#### **8. Proceso Control Interno**

El conocimiento y la experiencia del responsable del proceso ha hecho que la Oficina presente excelentes resultados, se identifica un orden apropiado de la información y una buena coordinación con los grupos interesados para responder a los requerimientos de entes externos, lo que redunda en la buena imagen de nuestra Entidad.

#### **9. Proceso Mejora Continua E Innovación**

El Proceso Mejora Continua e Innovación a pesar del poco tiempo que lleva de su creación y de no contar con el personal suficiente, ha demostrado un avance en el fortalecimiento de herramientas que permitan una mayor efectividad en las tareas a ejecutar por los diferentes procesos como realizar la "Autoevaluación del Proceso" por medio magnético, así como el premio a la excelencia.

#### **10. Proceso Administración Financiera**

Experiencia y conocimiento de los funcionarios del Proceso Financiero que permiten que el proceso cumpla con las actividades establecidas como apoyo a la Entidad y a los procesos misionales.

#### **11. Proceso de Créditos**

Se identifica de forma planificada las necesidades del proceso, permitiendo entregar un servicio con calidad.

El proceso generó estrategias a nivel país dando a conocer el proceso a los diferentes grados de la Policía Nacional, beneficiando a los uniformados y por ende a sus familias.

**INFORME AUDITORIA INTEGRAL**

Fecha 1: 2016-06-30

Página 5 de 29

Los funcionarios que hacen parte del proceso, participan activamente en el cumplimiento de la misión del grupo.

Se definió actividades internamente que permiten disminuir los riesgos de corrupción, como es el caso de que los funcionarios que analizan créditos no pueden tener contacto con los clientes, impactando positivamente el proceso.

#### **12. Proceso Industrial**

El proceso Industrial cuenta con personal idóneo que permite entregar un producto con los estándares de calidad exigidos por el cliente externo.

#### **13. Proceso Asesoría Legal**

Se pudo evidenciar que el proceso de Asesoría Legal brinda orientación, acompañamiento, asesoría y apoyo jurídico a las diferentes dependencias de la Entidad y a la Alta Dirección.

En el desarrollo del Procedimiento del Debido Proceso se evidenció que se realiza un análisis al informe del supervisor que permite establecer la viabilidad o no de adelantar el Debido Proceso, parámetros establecidos en el procedimiento para adelantar la actuación administrativa, referente a la imposición de multas y sanciones, situación que posteriormente es informada mediante oficio a la Subdirección Administrativa y Financiera de la Entidad, para que se realice el registro contable.

Se resalta el compromiso de todo el grupo de trabajo con el ejercicio de la auditoría y su activa participación.

#### **14. Proceso de Talento Humano**

La documentación del proceso se mantiene actualizada con base en la normatividad vigente y se traduce en resultados tangibles como es el caso de la actualización del manual específico de funciones y competencias de la Entidad (resolución 480 de 2015), del cual ya se está preparando una nueva versión ajustada el decreto 415 de 2016, por el cual se adiciona el decreto único reglamentario del sector de la función pública, en lo relacionado con la definición de lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones

De otra parte, mediante Resolución No.00486 del 15.07.2015 se implementó el "Instrumento guía de funciones para el personal uniformado y no uniformado de la Policía Nacional en comisión en el Fondo Rotatorio de la Policía", como una herramienta que permite la funcionalidad y potencialización de la administración del talento humano en la Entidad, posibilitando la reubicación, capacitación y evaluación de

la idoneidad laboral de los uniformados y no uniformados en comisión de servicios por resolución ministerial.

El proceso también se encuentra comprometido en la implementación del SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SG-SST), en cumplimiento del Decreto 1072 de 2015, que generará una mayor participación del personal en todos los niveles de la organización y mejoras en el bienestar y la salud de los servidores públicos de la Entidad.

Así mismo, se viene fortaleciendo la gestión del talento humano por medio del apoyo en la sede sur de un área funcional conformada por un grupo de colaboradores que actúan como una extensión del proceso, haciendo más accesibles los servicios a los funcionarios de la sede sur y mejorando los controles de los procedimientos como es el caso del manejo de incapacidades que ahora se registran desde la sede sur minimizando el riesgo de inconsistencias en su liquidación y pago.

Como iniciativa de esta extensión del proceso, a inicios de la presente vigencia se realizó una encuesta para conocer las necesidades de los funcionarios al servicio de los procesos productivos de la Fábrica de Confecciones, arrojando como resultado requerimientos puntuales que están siendo analizados por la alta dirección para buscar soluciones viables, demostrando que se trata de un mecanismo eficiente de comunicación y retroalimentación.

El proceso también promueve jornadas de prevención con el apoyo de profesionales en salud de las entidades prestadoras, actividad por medio de la cual se realizan consultas médicas de baja complejidad directamente en la sede sur.

En cumplimiento a la resolución 199 de 2014 (modelo de gestión humana soportado en competencias), a partir de abril de 2016 se inició la realización del Comité Líder de Gestión Humana en la sede sur. En esta sesión se seleccionó al personaje y grupo del mes, se presentó el cronograma de actividades de bienestar laboral por parte del grupo de gestión humana, como también se presentaron los resultados de la encuestas de necesidades realizada al personal FACON

## 15. Proceso Contractual

El compromiso de todos los servidores públicos que hacen parte del proceso en el desempeño de sus funciones para el cumplimiento de los planes, lo cual ha permitido mantenerlos en un 100%.

Se evidenció un adecuado ciclo en las etapas precontractuales, contractual y post contractual aunado al alto conocimiento en materia de contratación del personal que



## INFORME AUDITORIA INTEGRAL

hace parte del proceso, debido al fortalecimiento a través de las capacitaciones y actualizaciones en las normas, permitiendo el cumplimiento de las mismas que al proceso las rige.

Es de resaltar los proyectos de obra, la creación del Comité de viabilización de los proyectos de inversión que tiene como función principal evaluar las condiciones técnicas y económicas en la etapa de aporte de los documentos y estudios previos entregados por el cliente, haciendo esto un efecto positivo en la minimización de tiempos y aclaración de aspectos técnicos, así como la capacidad económica de los proyectos de obra civil.

## 7. NO CONFORMIDADES (18)

Los procesos de Control Ético Disciplinario y Control Interno, en la presente auditoria el equipo auditor no evidencio no conformidades, frente a los demás procesos se detectaron dieciocho (18) no conformidades de manera transversal de acuerdo con los numerales de la norma ISO9001:2008, NTCGP1000:2009 y MECI, en lo siguiente:

Numeral 4.2.3 Control de Documentos de la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009, MECI Información y Comunicación	<b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>
	No se identifica el código de los formatos. Acta Reunión acompañamiento a todos los procesos de la Entidad para formular planes de fecha 15-01-2016, el registro de asistencia no cuenta con firma del expositor ni de quien coordina la capacitación, Acta de fecha 21-01-2016 seguimiento tareas diferentes planes , Acta 04-02-2016 seguimiento a planes. Acta de fecha 18-02-2016 y Acta de fecha 08-03-2016. presentan las mismas observaciones, incumpliendo con lo establecido en el procedimiento control de documentos, por lo cual no se asegura de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables. Al igual no se evidencia código ni firma de la plantilla informe seguimiento producto no conforme del 26-11- de 2015, Incumpliendo con el numeral 4.2.3. Control de documentos literal g) de la norma ISO 9001:2008 NTGP1000:2009, Meci información y comunicación.
	<b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>
	Al verificar en la Forponet en el Sistema de Gestión Integral en el link Manual de Procedimientos anteriores se transcribe "Lista todos los documentos existentes del Sistema de Gestión de Calidad, especificando su código, versión, nombre. Es el principal punto de uso de los documentos.", evidenciando que no se indica que son documentos obsoletos para prevenir de manera no intencionada, el uso de versiones anteriores, procedimiento y formatos. Así mismo, el Procedimiento Documentación y Control de Documentos P-1-2-05V11, en la actividad 6, determina que para la aprobación del documento debe contar con la firma del Director General o Líder del proceso de acuerdo al tipo documental, publicación realizada en la Forponet sin la firma del documento incumpliendo con el numeral 4.2.3. Control de documentos literal d) y g) de la norma ISO 9001:2008 NTGP1000:2009, Meci información y comunicación.
<b>PROCESO CREDITOS</b>	
El procedimiento P-2,3-01 "Solicitud, aprobación, contabilización de créditos y administración de cartera financiera". para evaluar la satisfacción del cliente se establece como control el software de radicación utilizando actualmente página web incumpliendo con el numeral 4.2.3, literal C). Control de documentos de la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009 y Meci Información y Comunicación.	
<b>PROCESO ADMINISTRACION FINANCIERA</b>	
En los siguientes formatos se evidencia que no se aseguran los cambios, las versiones vigentes, legibles y fácilmente identificables de los formatos: F-2-2-12-1V1 seguimiento a la entrega de información contable del procedimiento Cierre Contable P-3.1-06 se diligencia sin firmas y falta identificación del nombre de quien lo elabora y realiza el seguimiento, el procedimiento Liquidación de impuestos P-3-1-07V4 el formato F-2-2-18-3V2 la planilla declaración de renta no tiene el código de formato incumpliendo con el numeral 4.2.3, Control de Documentos: literal c, d y e. de la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009: MECI Información y Comunicación.	

U.



## INFORME AUDITORIA INTEGRAL

Numeral 4.2.4 Control de los registros de la norma ISO9001:2008, NTCGP1000:2009 MECI Información y Comunicación	<b>PROCESO ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO</b>
	<p>Al verificar la aplicación del procedimiento "historias laborales" (P-1.4-09) frente a la hoja de vida de ANGIE KATHERINE CASTRO MEJÍA, c.c.1022393147, se evidenció el formato hoja de control de documentos (actividad 4) incompleto y no se encontraron registros de los informes trimestrales presentados al Director General, como resultado de las revisiones a las historias laborales (actividad 8), por lo cual no se garantiza la integridad de los expedientes, incumpliendo con el numeral 4.2.4 Control de los registros de la norma ISO9001:2008, NTCGP1000:2009 MECI Información y Comunicación.</p>
Norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009, numeral 6.1 Provisión de Recursos Meci Control estratégico, Direccionamiento Estratégico y Planes programas.	<b>PROCESO INDUSTRIAL</b>
	<p>Se evidencian documentos sin firmas y obsoletos como son: Oficio del 24 de diciembre de 2015 - concepto técnico; oficio del 23 de diciembre de 2015 - concepto botón cazuela; Certificación de supervisión Contrato No. 109-1-2015; oficio Devolución de sobrantes en producción al almacén del 26 de octubre de 2015 y planilla control entrega materia prima para sección corte Orden de Trabajo 5870 del 08 de octubre de 2015 (formato obsoleto), el formato Plan específico implementación del Sistema de Gestión Integral están publicados sin firmas, evidenciando falta de control de los documentos incumpliendo con la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009 numeral 4.2.4 Control de Registros Meci Información y Comunicación.</p>
Numeral 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia de la norma ISO9001:2008, NTCGP1000:2009 MECI Talento Humano.	<b>PROCESO INDUSTRIAL</b>
	<p>El proceso no cuenta con información de costos en forma periódica como lo establece el Procedimiento Análisis Costos PE-3-1-01V05 y tampoco la actualización de los estándares de las prendas a confeccionar para el inicio de la vigencia, situación que afecta los costos reales de producción de la prenda, al no determinar los recursos necesarios y advertir posibles sobrecostos a la Entidad, incumpliendo con la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009 numeral 6.1 Provisión de recursos Meci Control de Planeación y Gestión, Direccionamiento Estratégico, Planes, programas y proyectos.</p>
Numeral 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia de la norma ISO9001:2008, NTCGP1000:2009 MECI Talento Humano.	<b>PROCESO DE ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO</b>
	<p>En el procedimiento "selección, incorporación, reubicación" (P-1.4-02 V10) no se evidenció el cumplimiento de las actividades identificadas con los números 8 (acta de revisión entre el personal que ostenta derechos de carrera), 9 (formato de verificación del perfil con el personal de planta), como tampoco de la realización de la "prueba de idoneidad" según lo dispuesto en el numeral 4.1, literal 2 del instructivo para "realizar traslados soportados en los perfiles y competencias con fundamento en el manual específico de funciones", situaciones evidenciadas al revisar la hoja de vida de la funcionaria DIANA MORENO c.c.65780030. Igualmente no se evidenció la aplicación de pruebas psicotécnicas dentro de la vinculación del personal al servicio de los procesos productivos vigencia 2016 (actividad 11 del mismo procedimiento), incumpliéndose el numeral 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia de la norma ISO9001:2008, NTCGP1000:2009 MECI Talento Humano.</p>
Numeral 6.3 Infraestructura literal a) de la norma ISO9001:2008, NTCGP1000:2009 MECI Evaluación y Seguimiento, autoevaluación institucional auditoria interna	<b>PROCESO DE ADMINISTRACION LOGISTICA</b>
	<p>En la visita de inspección realizada a la infraestructura del edificio Sergio Arboleda se observó: tomas corrientes sin tapas en los diferentes pisos, duchas sin puertas del sótano, goteos de aguas lluvias en el quinto piso, baños de mujeres inundados cuarto piso, inodoros con bizcochos rotos quinto y tercer piso, techos sin láminas en los diferentes pisos, residuos peligrosos (lámparas luminarias) arrojados en la entrada al parqueadero y herramientas mal ubicadas en el sótano, llantas de vehículos dentro del chut de la basuras, láminas de icopor deterioradas, jaboneras sueltas, algunos implementos de aseo (escobas y traperos) que fueron adquiridos para la Fábrica de Confecciones los cuales no fueron recibidos en su momento incumpliendo con el numeral 6.3 Infraestructura literal a) de la norma ISO9001:2008, NTCGP1000:2009 MECI Evaluación y Seguimiento, autoevaluación institucional auditoria interna.</p>
ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 del numeral 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio Meci Información y Comunicación	<b>PROCESO CONTRACTUAL</b>
	<p>En la caracterización F-1.2.01V5 en el requisito del proceso "ver normograma" al verificarlo no se registran el Decreto 1082 de 2015 "Por el medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional", el Decreto 2685 de 1999, "Por el cual se modifica la Legislación Aduanera" y Manual de Contratación Resolución No.0484 de 2015, riesgo de tener desactualizado el tipo legal o reglamentario que deben aplicar los servidores públicos, incumpliendo con el numeral 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio de la norma ISO9001:2008, NTC GP 1000:2009 Meci Información y Comunicación.</p>

## INFORME AUDITORIA INTEGRAL

Fecha : 2016-06-30

Página 9 de 29

<p>Numerario 7.4.3 verificación de los productos y/o servicios adquiridos ISO9001:2008, NTCGP1000:2009 MECI.</p>	<p><b>PROCESO ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO</b></p> <p>En ejecución del contrato de prestación de servicios 043-6-2015 para realizar la "ACTUALIZACIÓN, ESTABILIZACIÓN, SOPORTE Y OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN LINUX PARA EL FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA", por valor de \$398,400,000, con un plazo de cumplimiento hasta el 31.12.2015, se evidenció que no han sido entregadas al proceso direccionamiento del talento humano las funcionalidades que satisfagan los requerimientos de usuario números 3.14 reporte geonumérico, 3.27 histórico de cesantías, 3.28 vacaciones - control de días disfrutados, 3.29 reporte para revisión de novedades del mes y 3.32 registro de novedades (falta centro de costos), no obstante a que se realizó el recibo a satisfacción del objeto contractual en diciembre de 2015 por parte del supervisor del contrato, por lo cual no se realizó la validación de los programas recibidos, incumpliéndose el numeral 7.4.3 verificación de los productos y/o servicios adquiridos ISO9001:2008, NTCGP1000:2009.</p>
<p>Numerario 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio de la norma ISO9001:2008, NTCGP1000:2009.</p>	<p><b>PROCESO ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO</b></p> <p>Dentro del plan de acción 2016 para el proceso de direccionamiento del talento humano, no se evidenció avance en el cumplimiento de las tareas "Ejecutar las actividades planificadas en los programas de gestión: Capacitación, Inspecciones y Riesgos", "Realizar exámenes de ingreso periódico y egreso al personal en la FACON y Sede Administrativa", "Revisar historias laborales del personal de planta de acuerdo con los requisitos del Manual de Funciones", como tampoco de actividades del plan anual de bienestar 2016, donde no se encontraron registros que evidencien la realización de actividades recreativas y deportivas para el personal de la Entidad, ni el informe trimestral de actividades (Enero a Marzo 2016), de acuerdo con las funciones específicas del Deportólogo GUILLERMO CASTRILLÓN, vinculado mediante Resolución 00018 del 25.01.2016, generándose el riesgo de incumplir los planes relacionados, el Decreto 1072 de 2015 y el numeral 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio de la norma ISO9001:2008, NTCGP1000:2009.</p> <p><b>PROCESO INDUSTRIAL</b></p>
<p>Norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009: numeral 7, 5.3 Identificación y trazabilidad de la MECI Control de evaluación y seguimiento. Autoevaluación Institucional, Auditoria Interna.</p>	<p><b>PROCESO ADMINISTRACION FINANCIERA</b></p> <p>Se tienen trece (13) órdenes de producción abiertas del año 2015 y veinte (20) del año 2016, situación que demuestra que el proceso Financiero - Grupo Contabilidad y Costos e Industrial no están realizando el cierre y seguimiento correspondiente, así mismo, incumpliendo en las salidas establecidas en la Caracterización CP-2-2-01V10 del Proceso Industrial e igualmente, al verificar las obligaciones del contratista establecidas en la cláusula tercera numeral 11 donde establece entrega de informes mensuales del contratista al convenio vigente de cooperación N° 001-2008 suscrito el día 15 de marzo de 2013, con la Fundación la Luz, a la fecha solo se presentó el informe de fecha 01 de marzo de 2016, incumpliendo el requisito determinado al cliente posterior a la entrega de reta, como lo dispone el numeral 7.5.1 literal f, Control de la producción y la prestación del servicio, norma ISO 9001:2008 y NTCGP1000:2009 MECI-Control de Evaluación</p> <p><b>PROCESO INDUSTRIAL</b></p>
<p>Norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009: numeral 7, 5.3 Identificación y trazabilidad de la MECI Control de evaluación y seguimiento. Autoevaluación Institucional, Auditoria Interna.</p>	<p>En la modificación del plan de producción vigencia 2015, no quedó registrada la adición de 4,244 prendas relacionadas con el uniforme N°3 masculino, realizada al contrato interadministrativo N° 06-5-10155 del 30 de diciembre de 2014, lo que puede afectar el plan de producción, como lo dispone el numeral 7.5.3 Identificación y trazabilidad, Meci - Control Estratégico. - Direccionamiento Estratégico.</p>
<p>Norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009, numeral 7.5.4 Propiedad del cliente de la MECI Control de Evaluación y Seguimiento y autoevaluación institucional.</p>	<p><b>PROCESO CONTRACTUAL</b></p> <p>En el equipo de propiedad del cliente (Embajada de Estados Unidos) se evidencio que la uña (gato) hidráulica para el transporte de mercancías en la bodega del Depósito Aduanero, no se ha realizado el mantenimiento desde el año 2013 lo cual no cumple con lo establecido en el numeral 7.5.4 Propiedad del cliente de la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009 MECI Control de Evaluación y Seguimiento y autoevaluación institucional.</p>



## INFORME AUDITORIA INTEGRAL

Fecha 1: 2016-06-30

Página 10 de 29

Numeral 7.5.5 preservación del producto y/o servicio de la norma ISO9001:2008, NTCGP1000:2009 MECI Control de evaluación y Planes de Mejoramiento.	<p><b>PROCESO ADMINISTRACION LOGISTICA</b></p> <p>No se evidencia el acta de entrega del producto terminado, estipulada en el hacer como requisito en la caracterización C-3.5-01V5 Administración Logística, incumpliendo con el numeral 7.5.5 preservación del producto y/o servicio de la norma ISO9001:2008, NTCGP1000:2009 MECI Control de evaluación y Planes de Mejoramiento.</p>
Norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009 numeral 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición. Meci - Subsistema control de gestión.	<p><b>PROCESO INDUSTRIAL</b></p> <p>El mantenimiento realizado el 20 de enero de 2016 a la máquina botonadora Brother, modelo BE-438-FS, no está firmado por el supervisor, impidiendo demostrar la validez de la actividad en la hoja de vida, así mismo, en la máquina cadeneladora Duerkopp, serie 0173627835 no se evidencia mantenimiento preventivo incumpliendo numeral 7.6. Control de los equipos y medición de la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009. Meci Control de Gestión</p>
Norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009, Numeral 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos Meci Control de evaluación, autoevaluación, autoevaluación de la gestión.	<p><b>PROCESO DE MERCADEO Y COMUNICACIONES</b></p> <p>Según Procedimiento No. P-1.3-03 V2 "Administración PQRSF" no se evidenció el cumplimiento a la tarea de presentar al Director General del FORPO, un informe trimestral sobre los resultados análisis de las PQRSF por el proceso incumpliendo con el procedimiento y el numeral 8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos de la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009, MECI: Subsistema: Control de Evaluación, Componente: Autoevaluación, Elemento: Autoevaluación de la Gestión.</p> <p><b>PROCESO DE TELEMATICA</b></p> <p>El Indicador de efectividad definido para determinar el tiempo disponible de Funcionamiento de la Plataforma TIC, no se ha determinado, recopilado y analizado desde el mes de enero a pesar de tener una frecuencia de medición mensual incumpliendo con el numeral 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos Meci Control de evaluación y gestión, direccionamiento estratégico, indicadores de gestión.</p> <p><b>PROCESO INDUSTRIAL</b></p> <p>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-3-3-1V10 Confección de Prendas en el mes de febrero de 2016, no coinciden las cantidades estimadas a producir con el programa de producción 2016, dado que para el mes de febrero se tenía programado 44.740 prendas y se tomó para elaborar el informe una producción estimada de 50.346, que al aplicar el método de seguimiento del proceso se sobrepasa los resultados planificados y los recursos, incumpliendo con 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.</p>
Numeral 8.2.4 seguimiento y medición del producto y/o servicio de la norma ISO9001:2008, NTCGP1000:2009 MECI Control de evaluación y seguimiento autoevaluación institucional.	<p><b>PROCESO DE ADMINISTRACION DE TALENTO HUMANO</b></p> <p>Los indicadores definidos en la caracterización del proceso direccionamiento del talento humano C-1.4-01 V9 y los registrados en la Suite Visión Empresarial (SVE) presentan diferencias en las fórmulas de cálculo para "índice de accidentalidad" y "clima laboral", generando inconcordancia frente a los resultados del Acta de Revisión por la Dirección - Segundo Semestre de 2015; además, en el reporte automático generado por la aplicación SVE para la autoevaluación del control y la gestión del proceso para el primer trimestre de 2016 (Acta No.1 - código F-1-2-15-1), se encontraron errores de redacción y ortografía y se referían nuevos formatos del SGC que no están aprobados como son "talonario comparendo pedagógico", "matriz de accidentalidad" y "programas de gestión", generándose información inconsistente para seguimiento y control del proceso y la toma decisiones, incumpliéndose el numeral 8.2.4 seguimiento y medición del producto y/o servicio de la norma ISO9001:2008, NTCGP1000:2009 MECI Control de evaluación y seguimiento autoevaluación institucional.</p>

## INFORME AUDITORIA INTEGRAL

Fecha 1: 2016-06-30

Página 11 de 29

	<b>PROCESO CONTRACTUAL</b>
	No se evidencia el seguimiento y la medición en el plazo de la ejecución de los contratos interadministrativos y convenios que permita el control a las prórrogas de los mismos. Se evidenció que no hubo control a los supervisores asignados a los contratos interadministrativos y/o convenios como se pudo evidenciar en los contratos 032-9-2016 cuyo objeto es "PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES DE UN (1) INGENIERO ELECTRICISTA, PARA APOYAR LAS ACTIVIDADES DEL GRUPO CONSTRUCCIONES DEL FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA" encontrando faltantes las supervisiones del mes febrero y el contrato 045-6-2016 con el objeto "SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS AUTOMOTORES DE PROPIEDAD DE LA POLICIA NACIONAL ADSCRITO A LA POLICIA ESPECIAL DE TRANSPORTE MASIVO A TODO COSTO" en el cual no existen los informes de supervisión del año 2016, incumpliendo con el numeral 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio de la norma 9001:2008, NTC GP 1000:2009 Meci Control de evaluación y seguimiento y autoevaluación institucional.
Norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009 numeral 8.3 Control del producto y/o servicio no conforme Meci Controles (Proceso Industrial)	<b>PROCESO INDUSTRIAL</b>  No se diligenció el formato F-1-1-14-1V2 Reporte de Control Producto y servicio no conforme establecido en el procedimiento P-1-2-02, para el mes de febrero de 2016, toda vez que se superó el tope del 5% llegando a un 10.3% de reprocesso; incumpliendo con la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009 numeral 8.3 literal a) Control del producto y/o servicio no conforme Meci Controles
Numeral 8.4 Análisis Datos de la norma ISO9001:2008, NTCGP1000:2009 MECI Control de evaluación y planes de mejoramiento.	<b>PROCESO ASESORIA LEGAL</b>  El informe trimestral del estado de los procesos jurídicos de las demandas instauradas y contestadas fue enviado a las dependencias de DIGEN, OJURI, sin embargo faltó remitirlo al Grupo Contabilidad, como lo determina el procedimiento P-3.3-02V3 Demandas, recopilar y analizar los datos de manera oportuna incumpliendo con el numeral 8.4 Análisis Datos de la norma ISO9001:2008, NTCGP1000:2009 MECI Control de evaluación y planes de mejoramiento.  <b>PROCESO ADMINISTRACION FINANCIERA</b>  El Grupo de Contabilidad tiene a su cargo el procedimiento P-3.1-01V5 Análisis de Costos, donde debe elaborar un informe de costos mensual para realizar el seguimiento al proceso industrial para el cierre de órdenes de producción de la Fábrica de Confecciones, análisis de información no efectuada y comunicada en los meses de febrero y marzo de 2016 a la Dirección de la Entidad para tomar decisiones acciones preventivas y/o correctivas, incumpliendo con el numeral 8.4 Análisis de Datos de la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009: MECI Control de evaluación y planes de mejoramiento.  <b>PROCESO INDUSTRIAL</b>  En el mes de marzo de 2016 se programó la producción de 76.780 prendas y se confecciono 64.394, sin determinar y analizar en la herramienta de la suite visión empresarial el resultado de la evaluación, incumpliendo con el numeral 8.4, Análisis de datos con la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009 Meci. Control de Evaluación - Planes de Mejoramiento.
8.5.2 acción correctiva Norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009 MECI Control de gestión, actividades de control, elemento: controles	<b>PROCESO DE TELEMATICA</b>  En el Plan de mejoramiento del proceso de telemática, se encuentra establecida la tarea: "Fortalecer el sistema de información de la Fábrica de Confecciones del Fondo Rotatorio de la Policía", de la cual no se realizaron acciones; para subsanar el hallazgo y eliminar la causa, se envió el oficio No. 20152200136023 por parte del Coordinador de Telemática al Coordinador Grupo Fábrica de Confecciones informando de la no viabilidad de realizar esta actividad, incumpliendo por no determinar e implementar las acciones necesarias, para llevar a cabo la tarea establecida como lo dispone el numeral 8.5.2 acción correctiva Norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009 MECI Control de Evaluación Planes de Mejoramiento.

## 8. OBSERVACIONES (12)

Los procesos de Control Ético Disciplinario y Control Interno, en la presente auditoria el equipo auditor no evidencio observaciones, frente a los demás procesos se detectaron doce (12) observaciones de manera transversal de acuerdo con los numerales de la norma ISO9001:2008, NTCGP1000:2009 y MECI, en lo siguiente:



## INFORME AUDITORIA INTEGRAL

Fecha 1: 2016-06-30

Página 12 de 29

	<b>PROCESO DE ADMINISTRACION LOGISTICA</b>
Numeral 4.1 Requisitos Generales Literal d) de la norma ISO9001:2008, NTCGP1000:2009	El diagnóstico del 2015 elaborado por el grupo de logística, no brinda información suficiente que garantice la operación, control y seguimiento del mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura tales como redes eléctricas, hidráulicas, pintura y demás temas que tengan que ver con el mantenimiento tanto en el edificio sede como el complejo industrial establecido en el procedimiento "Mantenimiento Preventivo y Correctivo Instalaciones Máquinas y Equipos Soporte de la Entidad", corriendo el riesgo de un posible incumpliendo con el numeral 4.1 Requisitos Generales Literal d) de la norma ISO9001:2008, NTCGP1000:2009 MECI Modulo de Control o aspecto transversal: Control de planeación y Gestión, Componente Direcciónamiento Estratégico, Elemento Modelo de Operación por procesos.
ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009: 4.2 Gestión Documental, 4.2.1 Generalidades, Literales c) y d). MECI: Información y Comunicación.	<b>PROCESO DE MERCADEO Y COMUNICACIONES</b> La caracterización C-13.01V2 del proceso de Mercadeo y Comunicaciones en el alcance esta para todos los procesos de la Entidad, excluyendo a los clientes y partes interesadas, en el normograma no se evidencia la fecha del documento, En el ciclo PHVA no se estableciendo puntos de control, genera un riesgo de incumpliendo con el numeral 4.2.1 Generalidades literales c) y d) de las normas ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009: MECI: Información y Comunicación. <b>PROCESO CONTRACTUAL</b> En el Manual de Contratación aprobado mediante la Resolución No.0484 de 2015 establece la política de contratación sin definir los conceptos de: 1) Oportunidad 2) Austeridad 3) Calidad 4) Responsabilidad, 5) Celeridad y 6) Mejoramiento, que permita una correcta alineación con la política de contratación del código de buen gobierno, expresiones de términos que puede generar el riesgo de interpretaciones erróneas por quienes deben aplicar la política, presentando un posible incumplimiento al numeral 4.2.1 Generalidades literal d) de la norma ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009- MECI Información y Comunicación.
Numeral 4.2.3 Control de Documentos de la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009, MECI Información y Comunicación	<b>PROCESO DOCUMENTACION</b> Al verificar la revisión y actualización de los documentos y aprobación, se observó que mediante oficio 20153800146403 de fecha Diciembre 1 de 2015 el Grupo Gestión Documental solicitó cambios al procedimientos Correspondencia Interna y Externa P-3.4-02 V10 y Procedimiento Archivo Documentación P-3.4-01 V7 del Sistema de Gestión Calidad al Proceso de la Oficina de Planeación, sin que a la fecha sean corregidos riesgo de la no aplicación de la norma en los formatos que se están actualizado los cuales se encuentran en revisión del Proceso Direcciónamiento del Sistema Gestión de Calidad para ser aprobados generando un posible incumplimiento al numeral 4.2.3 Control de Documentos de la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009, MECI Información y Comunicación
Numeral 4.2.4 Control de los registros de la norma ISO9001:2008, NTCGP1000:2009 y MECI Información y Comunicación	<b>PROCESO ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO</b> El procedimiento "selección, incorporación, reubicación" (P-1.4-02 V10) no contiene actividades relacionadas con "reubicar el talento humano" según del objetivo del mismo y se encontró que al personal al servicio de procesos productivos de la Fábrica de Confecciones se le están realizando pruebas técnicas para el manejo de máquinas, actividad que no está contemplada en este procedimiento, situación evidenciada en la vinculación de la aspirante NASLY RIVERA PRADO, c.c.29.503.610 de Florida - Valle del Cauca, incumpliéndose el numeral 4.2.3 Control de documentos de la norma ISO9001:2008, NTCGP1000:2009 MECI Información y Comunicación.
Norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009, numeral 6.1 Provisión de Recursos Meci Control estratégico, Direcciónamiento Estratégico y Planes programas.	<b>PROCESO CONTRACTUAL</b> Las Listas de Requisitos Previos para la Suscripción de Convenios y contratos interadministrativos no son diligenciadas debidamente con firmas de revisión y aprobación, de acuerdo a lo observado en el contrato interadministrativo 029 de 2015, así como también las fotografías que hacen parte de las carpetas de los contratos con terceros en color negro, no permite claridad en la visualización de las imagen y dificultan la legibilidad de los documentos, colocando en riesgo que los registros no proporcionen evidencia de las actividades ejecutadas en el proceso y no permitan convertirse en prueba para debidos procesos, incumpliendo con el numeral 4.2.4 Control de registros de la norma ISO 9001:2008 NTC GP 1000:2009 Meci Información y Comunicación <b>PROCESO DOCUMENTACION</b> El control de registros de los oficios realizados al Sistema de Información electrónica "ORFEO" puede contribuir a disminuir el consumo de papel, estableciendo parámetros de importancia de los documentos para impresión corriendo el riesgo de infringir la Directiva Presidencial 04 de 2012 de la política de cero papel posible incumplimiento al numeral 4.2.4 Control de Registros de la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009, MECI Información y Comunicación <b>PROCESO DE TELEMATICA</b> El mantenimiento de la plataforma IBM que garantiza la disponibilidad permanente de la información de la Entidad, estuvo amparado hasta diciembre con el contrato 098-6-2015, de acuerdo con el Plan de tecnologías TIC para el mes de marzo se programó el proceso sin el presupuesto requerido de acuerdo con el estudio de mercado, riesgo de incumplir la Entidad por no determinar el recurso necesario conforme al numeral 6.1 Provisión de Recursos Norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009, Meci Control de Planeación y Gestión, Direcciónamiento Estratégico y Planes programas y proyectos.

## INFORME AUDITORIA INTEGRAL

Fecha 1: 2016-06-30

Página 13 de 29

<p><b>Norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009 numeral 7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio Meci - Control Estratégico. - Direccionamiento Estratégico</b></p>	<p><b>PROCESO INDUSTRIAL</b></p>	<p>En la mega para el año 2016, establece la meta para la confección de 792.000 prendas pero al revisar el plan y programa de producción para la presente vigencia, solo está proyectado la elaboración de 651.385 uniformes, con una diferencia de 140.615 prendas, incumplimiento con la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009 numeral 7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio Meci - Control Estratégico. - Direccionamiento Estratégico.</p>
<p><b>Norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009 numeral 7.4.3 Verificación de los productos y/o adquiridos. MECI Control de Planeación y Gestión y Direccionamiento Estratégico</b></p>	<p><b>PROCESO INDUSTRIAL</b></p>	<p>El proceso industrial plantea la necesidad de la adquisición de entre telas para la confección de gorras de enero de 2016, programado en el plan anual de adquisiciones por valor \$22,158,440,64, al verificar en la página del SECOP se realizó por \$10,206,028.00, sin que el proceso solicite la modificación al plan adquisición de la Fábrica, situación que puede generar no cumplir con las metas y objetivos propuestos por el Fondo Rotatorio de la Policía y ocasionando que se presente un posible riesgo de incumplimiento con la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009 numeral 7.4.3 Verificación de los productos y/o adquiridos. MECI Control de Planeación y Gestión y Direccionamiento Estratégico</p>
<p><b>Numerical 7.5.2 validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio, de la norma ISO9001:2008, NTCGP1000:2009.</b></p>	<p><b>PROCESO ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO</b></p>	<p>En el procedimiento "historias laborales" (P-1.4-09 V8) actividad 10 no se está controlando previamente a expedir el "extracto de historia laboral" que éste contenga la totalidad de la información del empleado existente en la hoja de vida, situación evidenciada al verificar el extracto del funcionario WILLIAM SANDOVAL BARRERO. De otra parte, dentro del plan de austeridad del gasto grupo talento humano 2015, no evidenció el seguimiento al cumplimiento de la Directiva Presidencial 06 de 2014, numeral 1, literal C, por medio del cual se ordena reducir en un 15% los gastos de viaje y viáticos, por lo cual no se valida el cumplimiento de los requisitos internos y disposiciones externas, incumpliéndose el numeral 7.5.2 validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio, de la norma ISO9001:2008, NTCGP1000:2009.</p>
<p><b>Norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009, 8.4 Análisis de datos Norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009, Meci Control de gestión, información e información secundaria.</b></p>	<p><b>PROCESO DE TELEMATICA</b></p>	<p>Al verificar en la Suite Visión la planeación y seguimiento del Proceso Telemática no se observó en el aplicativo la medición de los indicadores del proceso, ni las actividades establecidas en el plan de mejoramiento con sus avances, si bien fue presentado en otro medio, se corre el riesgo de no proporcionar y mantener el sistema de información actualizado como software para la gestión del proceso como lo establece el numeral 8.4 Análisis de datos Norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009, Meci Control de evaluación y planes de mejoramiento.</p>
	<p><b>PROCESO ADMINISTRACION LOGISTICA</b></p>	<p>El Grupo de Almacén General el riesgo "Perdida de materia prima por obsolescencia", la acción "verificar la rotación de los productos en los últimos seis meses", si bien se realizan no se observan las decisiones tomadas al respecto, lo que no permite determinar si se mitiga o no el riesgo, incumpliendo con el numeral 8.4 Análisis de Datos literal c) de la norma ISO9001:2008, NTCGP1000:2009 MECI Control de evaluación y Planes de Mejoramiento.</p>
<p><b>Numerical 8.5.1 mejora continua de la norma ISO9001:2008, NTCGP1000:2009 MECI Control de evaluación y planes de mejoramiento.</b></p>	<p><b>PROCESO ASESORIA LEGAL</b></p>	<p>En la caracterización C-3.3-01V7 del proceso de Asesoria Legal, al no incluir el procedimiento de cobro coactivo, corre el riesgo de no realizar controles, seguimiento y verificación, que permita mejorar posibles incumplimientos al numeral 8.5.1 mejora continua de la norma ISO9001:2008, NTCGP1000:2009 MECI Control de evaluación y planes de mejoramiento.</p>
	<p><b>PROCESO ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO</b></p>	<p>El plazo de ejecución de las tareas "orientar la estructuración del plan de mejoramiento de las dependencias que obtuvieron un porcentaje igual o inferior al 70% en las categorías" y "realizar seguimiento a los planes de mejoramiento de las dependencias que obtuvieron un porcentaje igual o inferior al 70% en las categorías", incluidas en el plan de mitigación de riesgos 2016, vence el 30.06.2016 y no se evidenciaron avances registrados en SVE, con lo cual se pueden materializar los riesgos asociados, incumpliéndose el numeral 8.5.1 Mejora Continua de la norma ISO9001:2008, NTCGP1000:2009 MECI Control de Evaluación y Planes de Mejoramiento.</p>



## INFORME AUDITORIA INTEGRAL

Fecha 1: 2016-06-30

Página 14 de 29

Numeral 8.5.2 acción correctiva de la norma ISO9001:2008, NTCGP1000:2009 MECI control de evaluación planes de mejoramiento.	<b>PROCESO ADMINISTRACION DE TALENTO HUMANO</b>  En desarrollo del plan de mejoramiento resultante de la auditoría control interno 2015 se encontraron las hojas de vida del año 2005 revisadas y pendientes de entrega al archivo, pero no se evidenció avance respecto a las hojas de vida de los años 2006 al 2009, actividad con potencial riesgo de incumplimiento tanto del plan de mejoramiento como del Numeral 8.5.2 acción correctiva de la norma ISO9001:2008, NTCGP1000:2009 MECI control de evaluación planes de mejoramiento
Norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009 numeral 8.5.3 Acción Preventiva Meci Control de Gestión, Proceso de Mejora Continua e Innovación	<b>PROCESO MEJORA CONTINUA E INNOVACION</b>  El proceso realiza el seguimiento y mide el impacto de los planes de mejoramiento de acuerdo al cumplimiento de las tareas realizadas en la herramienta de la suite visión empresarial, pero no hay una revisión previa de los registros que suben los diferentes usuarios como es el caso de la iniciativa de mejora del Proceso Contractual que era "Definir en el grupo Construcciones el mecanismo de control para optimizar la calidad e información de los informes de supervisión" en la evidencia era elaborar un acta de revisión y al verificar se registró un correo electrónico, razón por la cual se deben tomar las medidas preventivas y así evitar un posible incumplimiento con la norma ISO 9001:2008, NTCGP1000:2009 numeral 8.5.3 Acción Preventiva Meci - Control de Gestión. - Actividades de Control.

**9. CONCLUSIONES**

Una vez evaluado los procesos por el equipo auditor, el mantenimiento eficaz, eficiente y efectivo del Sistema de Gestión de Calidad, se identificaron (18) no conformidades y (12) observaciones, siendo necesario realizar acciones de mejora que conduzcan al fortalecimiento de las actividades establecidas en los procedimientos y en el Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad, a continuación se presenta la evaluación realizada a cada proceso:

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

Las actividades planificadas en cada uno de los planes cumplen con los parámetros y resultados proyectados. A nivel general del proceso de Direccionamiento Estratégico se maneja de forma ordenada y se tienen en cuenta los parámetros establecidos en la norma ISO9001:2008 y la NTCGP 1000:2009 y demás normas aplicables.

**2- Eficiencia de los Sistemas.**

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

**3- Efectividad de los Sistemas.**

Se evidencia un impacto en la gestión realizada por el Proceso de Direccionamiento Estratégico en el año 2015, cuyos resultados permitieron el logro de los objetivos estratégico, planes, programas y proyectos programados por los diferentes procesos de la entidad.

**2- Proceso Direccionamiento Sistema Gestión De Calidad****1- Eficacia de los Sistemas**

 <b>FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA</b>	<b>INFORME AUDITORIA INTEGRAL</b>	Fecha 1: 2016-06-30  Página 15 de 29
---	-----------------------------------	--

El proceso de Direccionamiento del Sistema Gestión de Calidad, cumplen con las actividades que se planificaron alcanzando los resultados propuestos.

#### **2- Eficiencia de los Sistemas.**

Se ejecutan cada una de las necesidades, permitiendo obtener el resultado alcanzado en el periodo.

#### **3- Efectividad de los Sistemas.**

Se evidencia un impacto en la gestión realizada por el proceso de Direccionamiento del Sistema Gestión de Calidad, de acuerdo con los resultados planificados y los recursos asignados.

### **3-Proceso Gestión Documental**

#### **1- Eficacia de los Sistemas**

Se observó que el grupo ha venido realizando las actividades tanto de la gestión documental como de la correspondencia interna y externa a pesar de las dificultades que se presentan en la infraestructura destinada a la conservación y distribución de los documentos en custodia.

#### **2- Eficiencia de los Sistemas**

Teniendo en cuenta el plan de acción del Grupo Gestión Documental se observó que durante el periodo auditado dio cumplimiento a los objetivos planeados, con los recursos designados.

#### **3- Efectividad de los Sistemas**

La utilización de las herramientas e infraestructura para el almacenamiento y conservación de la documentación se viene realizando acorde con los insumos destinados.

### **4-Proceso Telemático**

#### **1- Eficacia de los Sistemas**

Se evidencia un adecuado cumplimiento de la oportunidad en la atención de requerimientos realizados por los usuarios al Grupo de Telemática

#### **2- Eficiencia de los Sistemas**

El servicio de Internet y canal dedicado de comunicaciones vigente tuvo una sustancial mejora en términos de eficiencia, en atención a que se realizó la contratación de dos (2) canales de internet y uno de comunicaciones en fibra óptica, con un menor valor frente a la tecnología inalámbrica contratada en el año 2014, teniendo en cuenta que además se mejoró la velocidad, disponibilidad y desempeño de la red.

### 3 Efectividad de los Sistemas

La medición de efectividad del proceso de telemática relacionada con la satisfacción del cliente interno reflejada en la calificación de los requerimientos de asistencias técnicas arrojan un buen desempeño en este aspecto, no obstante aún no se implementa la aplicación del otro indicador de efectividad del proceso telemático relacionado con la disponibilidad de funcionamiento de la plataforma TIC, la cual debería ser evaluada mensualmente a partir del mes de enero del presente año.

## 5. Proceso Mercadeo y Comunicaciones

### 1. Eficacia de los Sistemas.

En el proceso se evaluó de conformidad los criterios de la auditoria y se identificó con la SUITE VISION EMPRESARIAL que se ha cumplido con el Plan de Mercadeo y Comunicaciones, las metas y demás planes trazados durante la vigencia de 2015 y los primeros tres meses de 2016.

### 2. Eficiencia de los Sistemas.

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

### 3. Efectividad de los Sistemas.

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

## 6. Proceso Logístico

### 1 Eficacia de los Sistemas

El proceso de Administración Logística ha venido cumpliendo con las actividades programadas en el plan de acción 2016, así como el cronograma establecido en el plan de mantenimiento correctivo y preventivo.

El Grupo de Almacén General recibe los bienes adquiridos por la entidad, almacenan los bienes clasificándolos en las nuevas instalaciones, según la orden de servicio, para el caso del producto terminado este es almacenada en las instalaciones de la fábrica de manera temporal mientras se coordina con la empresa transportadora para la entrega de las prendas a nivel nacional.

### 2 Eficiencia de los Sistemas

El proceso de Administración Logística cuenta con los recursos para las necesidades de mantenimiento de bienes muebles equipos y enseres, servicio de aseo, transporte, servicios públicos, productos y utensilios de aseo, cafetería para asegurar y mantener en óptimas condiciones las instalaciones de la sede administrativa industrial y edificio comendador.

En los mapas de riesgos de la vigencia 2016 en el Grupo Logística, se identificó el riesgo "Ocurrencia de atentados contra la seguridad física y de los funcionarios", se realizó la acción de solicitar personal para la seguridad de las instalaciones, si bien se elaboró el oficio, no se evidencia el seguimiento para el aumento de personal, así mismo, en el Grupo de Almacén General el riesgo "Perdida de materia prima por obsolescencia", la acción "verificar la rotación de los productos en los últimos seis meses", si bien se realizan no se observan las decisiones tomadas al respecto, lo que no permite determinar si se mitiga o no el riesgo, incumpliendo con el numeral 8.4 Análisis de Datos literal c) de la norma ISO9001:2008, NTCGP1000:2009 MECI Control de evaluación y Planes de Mejoramiento.

### **3 Efectividad de los Sistemas**

Si bien el mantenimiento para las instalaciones se realiza con (4) funcionarios del Grupo de Logística, se observó en visita de inspección que aún falta realizar algunos mantenimientos y aplicar la disposición final para residuos peligrosos, de otra al visitar el edificio comendador se encontró que el lugar presenta buenas condiciones de aseo, con respecto al shut de basuras ubicado en el parqueadero de la sede administrativa, la empresa de Acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá visitó las instalaciones e informó mediante oficio No. AB-15262-2015 del 23 de diciembre de 2015 que a la letra dice..."el sitio y el tipo de recipientes retornables es adecuado para la recolección de residuos RSD y cumple con lo estipulado en el Decreto 1077 de 2015 artículo 2.3.2.2.2.2.21"

## **7. Proceso Control Ético Disciplinario**

### **1- Eficacia del Sistema**

El proceso realizó las actividades planificadas alcanzando los resultados planificados, conforme al plan de acción de la vigencia 2015 y transcurrido del año 2016.

### **2- Eficiencia del Sistema**

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

### **3- Efectividad del Sistema**

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

 MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA	<b>INFORME AUDITORIA INTEGRAL</b>	Fecha 1: 2016-06-30  Página 18 de 29
--	-----------------------------------	--

## 8. Proceso Control Interno

### 1- Eficacia del sistema

El proceso cumple con las actividades evaluadas en los procedimientos auditorías internas de gestión, seguimientos y atención de auditorías externas y la de las auditorías internas sistema de gestión integral, entre otros y el cumplimiento de las actividades de los planes.

### 2- Eficiencia del Sistema

Se identificó el seguimiento a los planes de mejoramiento y de riesgos de los procesos.

### 3- Efectividad del Sistema:

El impacto que el proceso de Control Interno genera es positivo, ya que apoya el mejoramiento de los procesos con las auditorías y la imagen de la Entidad hacia los entes externos con la coordinación de la respuesta a sus requerimientos.

## 9. Proceso Mejora Continua e Innovación

### 1 Eficacia de los Sistemas

El proceso Mejora Continua e Innovación debe realizar una revisión previa a los registros que son cumplimiento de los planes de mejoramiento y/o iniciativas de mejora que permita generar veracidad y credibilidad en la información reportada.

### 2 Eficiencia de los Sistemas

El proceso de Mejora Continua e Innovación realiza la planeación de los recursos a través de los proyectos de gestión, generando un fortalecimiento al interior de la entidad; pero se presenta una diferencia con respecto al plan de necesidades que trata la caracterización, razón por la cual se debe diferenciar.

### 3 Efectividad de los Sistemas

Hay efectividad en el proceso Mejora Continua e Innovación, toda vez que el avance referente a la mejora de los procesos es relevante al buscar mecanismos que permitan agilidad y veracidad en la información como es el caso de realizar la Autoevaluación del proceso en forma magnética.

## 10. Proceso Administración Financiera

### 1- Eficacia del sistema

El proceso cumple con las actividades evaluadas en los procedimientos auditados como Cierre Contable, Liquidación de Impuestos, Trámite de Cuentas, Plan Anual de Caja, Recaudo de recursos, Modificación al Presupuesto y el procedimiento Ingresos presupuestales, entre otros, cumpliendo las actividades establecidas.

### **2- Eficiencia del Sistema**

Se identificó en la caracterización la implementación de tres indicadores de oportunidad para el desarrollo de sus principales actividades que garantizan la satisfacción del cliente, a los cuales se les debe analizar la variable de oportunidad que en este caso debe ser de tiempo.

### **3- Efectividad del Sistema:**

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

## **11. Proceso De Créditos**

### **1- Eficacia de los Sistemas**

Se generaron estrategias que permitieron la organización en el archivo en forma planificada, dando cumplimiento a los tiempos de entrega en la tabla de retención.

### **2- Eficiencia de los Sistemas**

El proceso mediante la utilización de herramientas digitales (Correo electrónico talento humano de la Policía Nacional) optimizó el recurso financiero, dando a conocer los servicios que presta la Entidad a nivel país.

### **3- Efectividad de los Sistemas**

El proceso antiguamente devolvía los paquetes de créditos que no cumplían por el servicio de correspondencia lo que generaba gastos a la Entidad, a la fecha se le informa al cliente y se hace un acta de destrucción.

## **12. Proceso Industrial**

### **1- Eficacia de los Sistemas**

Los resultados que se presentan en el informe de actividades relacionado con el plan de producción no coinciden con los datos que se ingresan a la suite visión empresarial, lo que no permite contar con información veraz para la toma de decisiones.

 MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL <b>FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA</b>	<b>INFORME AUDITORIA INTEGRAL</b>	Fecha 1: 2016-06-30  Página 20 de 29
---	-----------------------------------	--

## **2 Eficiencia de los Sistemas**

En el proceso Industrial se planifica la adquisición de materias primas e insumos que permite el cumplimiento del programa de producción.

En cuanto al costo de la mano de obra y materias primas este no se genera de manera oportuna que permita establecer los valores reales por prenda para hacer más eficiente el proceso.

## **3 Efectividad de los Sistemas**

El impacto de la gestión no es posible ser medido, toda vez que la información reportada físicamente no coincide con la información que se reporta en las herramientas tecnológicas (Suite visión empresarial).

### **13. Proceso Asesoría Legal**

#### **1- Eficacia de los Sistemas**

El proceso de Asesoría Legal adelanta todas las acciones jurídicas necesarias para la defensa de los intereses de la Entidad y de sus distintas dependencias, teniendo a su disposición profesionales especializados a cargo de cada uno de sus procedimientos, quienes brindan una asesoría jurídica de manera actualizada y oportuna a los asuntos jurídicos que adelanta el Fondo Rotatorio de la Policía.

#### **2- Eficiencia de los Sistemas.**

Los recursos asignados a la Oficina Asesora Jurídica están orientados a garantizar que las funciones administrativas y misionales se ejerzan conforme a la constitución, ley, normas, procedimientos y reglamentos, las cuales se han adelantado oportunamente por cada uno de los funcionarios que labora en esta dependencia, sin embargo hace falta implementar una herramienta de seguimiento a cada uno de los procedimientos para tener control respecto de cada tema.

#### **3- Efectividad de los Sistemas.**

El proceso de Asesoría Legal ha venido adelantando acciones con las dependencias de la Entidad dando claridad a la interpretación de la normatividad vigente, estableciendo criterios de interpretación y contribuyendo al estudio de temas que según su naturaleza deban ser debatidos y frente a los cuales se deba adoptar una posición jurídica.

### **14. Proceso de Talento Humano**

#### **1- Eficacia de los Sistemas**

El proceso direccionamiento del talento humano desarrolló de manera eficaz las actividades previstas para el cumplimiento de los planes de acción, de mejoramiento y de mitigación de riesgos propuestos, alcanzando un cumplimiento satisfactorio en cada una de las tareas programadas para la vigencia 2015.

## 2- Eficiencia de los Sistemas

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

## 3- Efectividad de los Sistemas

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

## 15- Proceso Contractual

### 1- Eficacia de los Sistemas

Aunque existen la identificación de los riesgos en el proceso, es necesario que sean apropiados por el nivel de jefaturas y el personal general, ya que la toma de decisiones en proceso se observa que se realiza a partir de situaciones que se presentan en el día a día, cosa que debe cambiarse por la prevención a problemas potenciales, lo que les permitirá no generar desgaste administrativos.

Se resalta el cumplimiento en las actividades de los planes de acción de la mitigación de riesgos y mejoramiento con un cumplimiento al 100%.

De acuerdo a la reunión sostenida con la firma Undernet de Colombia el día Diciembre 10 de 2016, no se tuvo en cuenta la propuestas realizada por la firma undernet, ya que de acuerdo a reunión realizada con la firma se definió el objetivo del proceso: Realizar las actividades de adquisición, enajenación, exportación y nacionalización de bienes y servicios para entidades del Sector Defensa, mediante la suscripción de contratos y / o convenios interadministrativos y al compararlo con la versión actual del proceso no se evidencia una coherencia sobre los aspectos oportunidad, exportación y nacionalización y contratos y/o convenios interadministrativos.

### 2- Eficiencia de los Sistemas

El resultado del proceso depende de capacidad laboral de cada equipo de trabajo, es importante que se realicen gestiones con la oportunidad debida con el proceso direccionamiento del talento humano para que se solucione la problemática que atañe al grupo



## INFORME AUDITORIA INTEGRAL

Fecha 1: 2016-06-30

Página 22 de 29

Venta de Bienes en Desuso con relación al cubrimiento de dos cargos necesarios para su funcionamiento.

### 3- Efectividad de los Sistemas

De acuerdo con la norma NTCGP 1000 el principio que habla sobre el enfoque hacia el cliente, dice que la razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes por lo tanto, donde se debe comprender cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes para cumplir con sus requisitos, para el caso del proceso contractual debe definirse adecuadamente quien es el cliente y a partir de ello evaluar el nivel de satisfacción frente a los requisitos acordados a través de los contratos interadministrativos y convenios, ya que la sola recolección de la información de la satisfacción del cliente en la entrega de un producto o servicio a una unidad policial, sesga la identificación del nivel de satisfacción real de los clientes del proceso.

## 10. ASPECTOS A MEJORAR DE LOS PROCESOS

El equipo auditor presenta las siguientes recomendaciones donde consideran que los procesos pueden mejorar al interior de sus dependencias:

### 1- Proceso Direccionamiento Estratégico

1. Asegurar y ejercer control en la identificación de los documentos evidenciando al imprimir que cuenten con el código, firmas y demás requisitos establecidos.
2. Implementar dentro de la caracterización los indicadores de eficiencia y efectividad por cuanto no se encuentran definidos.

### 2- Proceso Direccionamiento Sistema Gestión De Calidad

1. Asegurar y ejercer control en la identificación de los documentos evidenciando al imprimir que cuenten con el código, firmas y demás requisitos establecidos.
2. Implementar dentro de la caracterización los indicadores de eficiencia y efectividad por cuanto no se encuentran definidos.

### 3- Proceso Gestión Documental

1. Se hace necesario fortalecer las capacitaciones en materia archivística al personal comprometido de esta actividad en cada una de las dependencias de la entidad.
2. Cambiar las carpetas que contienen los documentos para su custodia final y que se encuentran en papel propalcole de bajo gramaje por carpetas en yute en



## INFORME AUDITORIA INTEGRAL

Fecha 1: 2016-06-30

Página 23 de 29

cumplimiento a la norma técnica 5397 de 2005, las cuales son más resistentes para su manipulación y conservación en el tiempo.

3. Solicitar a la Oficina de Planeación agilice la revisión de los procedimientos y formatos que mejoren las actividades del proceso para el cumplimiento exitoso del proceso documental.
4. Se recomienda solicitar el acompañamiento e inspección por parte del Grupo de Talento Humano – Salud Ocupacional - para evaluar las condiciones laborales de los funcionarios que realizan la función archivística con el fin de evitar enfermedades de tipo profesional, tales como: Enfermedades respiratorias, dermatitis, micosis por hongos microscópicos, etc.
5. Junto con el Grupo de Telemática realizar una capacitación efectiva para el manejo correcto del sistema Orfeo evitando así la impresión de documentos que fácilmente pueden ser consultados a través de este sistema, aplicando la directiva presidencial de cero papel, el cual deberá ser plasmado en un instructivo o manual.
6. Revisar las condiciones ambientales y de seguridad industrial en los sitios donde se tienen almacenados y custodiadas las carpetas con los archivos de la vigencia como los históricos, que pueden generar posibles hongos y bacterias perjudiciales para la salud de los funcionarios, tanto en la sede principal como en el archivo histórico ubicado actualmente en la sede Industrial.

#### 4- Proceso Telemático

1. En cumplimiento del proyecto de inversión para la implementación, desarrollo, instalación, puesta en funcionamiento, mantenimiento, soporte y gestión de cambio del sistema de información integral, las dependencias de la Entidad plasmaron sus necesidades, se ha contado con el soporte tecnológico del Grupo de Telemática de la Policía Nacional y teniendo en cuenta que es un proceso de vigencias futuras se pretende en el presente año realizar un avance principalmente en lo relacionado con la adquisición de hardware.
2. El Grupo de Telemática cuenta con un proyecto de adecuación de un Aula multipropósito, cuyos estudios previos fueron presentados al Grupo de Contratos para la realización de reuniones, audiencias, teleconferencias y demás eventos realizados por la Entidad en cumplimiento de su misión. El aula contará con todo tipo de ayudas tecnológicas de grabación, reproducción y reconocimiento (transformación en texto) de audio y video.



## INFORME AUDITORIA INTEGRAL

Fecha 1: 2016-06-30

Página 24 de 29

3. Se han implementado otros aspectos que constituyen mejoras en el proceso Telemático a saber: la actualización del portal web, relacionado con los procedimientos de quejas y reclamos PQR (Contrato 102-6-2015), que incluyó también una aplicación para promoción de la Entidad en teléfonos móviles, (realizado en conjunto con el Grupo Mercadeo y Comunicaciones), se llevó a cabo la actualización del sistema integrado de información LINIX (Contrato 043-2015) y contratación para respaldo de la información (Contrato 276-6-2015) con vigencias futuras 2015-2016.

#### 5- Proceso Mercadeo y Comunicaciones

1. Realizar un análisis de preguntas y respuestas más recurrentes efectuadas por nuestros clientes para realizar un seguimiento de análisis estadístico y a la mejora de los procesos misionales y coordinar su actualización en la página web de la Entidad.
2. En el Plan de Mercadeo y Comunicaciones, se debe incluir un análisis de las necesidades de los clientes de acuerdo con la información que llega a la Entidad por los diferentes medios internos y externos.
- 3 Capacitar a los funcionarios que atienden los medios de comunicación internos y externos de la Entidad sobre la importancia de contestar de forma inmediata y eficaz a los requerimientos y consultas de los clientes.
4. Realizar en coordinación con Talento Humano de la Entidad, un estudio de las cargas laborales y riesgos del sitio de trabajo de las dos (2) funcionarias que se encuentran en el primer piso atendiendo la recepción, ingreso de personal, atención conmutador y manejo de la PQRS que llegan a la Entidad, con el propósito de identificar sobrecarga laboral, posibles enfermedades e incapacidades laborales más recurrentes y su posible mitigación y tener un plan de contingencia para cuando se encuentre ausente una funcionaria evitar generar carga laboral a la otra persona, y rotar el puesto de trabajo en prevención de algunas patologías relacionadas con movimientos repetitivos (tenosinovitis, epicondilitis, síndrome del túnel carpiano, etc.).

#### 6. Proceso Logístico

1. En cuanto al Grupo de Almacén General, se observa que existe desde el año 2015, 60 rollos de fax, los cuales fueron solicitados por el Proceso Industrial para el mes de abril de la presente vigencia.
2. Se observaron algunos documentos sin la firma del coordinador en el grupo de almacén, teniendo en cuenta que los documentos sin firmas no tienen validez.

y



## INFORME AUDITORIA INTEGRAL

3. Realizar un diagnóstico más minucioso sobre las necesidades de mantenimiento correctivo y preventivo en la entidad
4. En cuanto al riesgo "Ocurrencia de atentados contra la seguridad física y de los funcionarios" se realizó la acción de solicitar personal para la seguridad de las instalaciones", si bien se elaboró el oficio, no se encuentran publicados en la suite una acción que demuestre el seguimiento a dicho documento, con el propósito de conocer si la solicitud fue atendida.
5. Se requiere que el supervisor del contrato haga cumplir las condiciones técnicas estipuladas en el contrato de la cafetería del primer piso teniendo en cuenta que se observa que no en todas las ocasiones utilizan elementos de protección personal tampoco se evidenció el examen toxicología, así como lo siguiente:

**1. Actividades que deben cumplir los trabajadores de la cafetería:**

- ✓ Utilizar limpios y en buen estado bata, delantal, red, turbante y/o cofia o gorra de colores claros que cubra completamente el cabello.
- ✓ Antes de iniciar labores, lavarse las manos hasta la altura de los codos con agua y jabón, de preferencia líquido, usar gel antibacteriano con base en alcohol al manipular (vajilla limpia) y alimentos crudos, cocidos, no toser, ni rascarse, saludar de mano, ir al baño, manipular dinero y tocar las perillas o puertas y equipo.
- ✓ Prescindir en usar joyas en las orejas, cuello y manos, tener las uñas limpias, recortadas y sin esmalte.
- ✓ Prohibir fumar, beber y comer donde se prepara los alimentos, probar la sazón de los alimentos preparados se requiere utilizar platos y cubiertos específicos, los cuales una vez usados se lavarán.
- ✓ Los dedos no se deben colocar en los cubiertos, partes de vasos, tazas, platos y palillos que estén en contacto con los alimentos o con la boca del trabajador.

**2- Actividades con respecto al aseo de los utensilios.**

- ✓ Lavar con agua y jabón y desinfectar las mesas después de cada servicio y al final de la jornada de trabajo.
- ✓ Si es posible la utilización de platos, vasos y cubiertos desechables
- ✓ Medir la cantidad del contenido de las salseras para ser reemplazadas después de cada servicio.



## INFORME AUDITORIA INTEGRAL

Fecha 1: 2016-06-30

Página 26 de 29

Por otra parte, para promover estas medidas por parte de los empleados como los clientes, esta información se debe colocar en la preparación de los alimentos, la zona de lavado de utensilios y material de limpieza, mencionando los métodos de aseo.

### 7. Proceso Control Ético Disciplinario

1. Solicitar los informes del Grupo de Mercadeo de quejas, reclamos y sugerencia, con el fin de analizar las conductas de los servidores públicos de la Entidad y a su vez sirvan de insumo para continuar realizando las sensibilizaciones.
2. Coordinar con la Oficina de Planeación, el registro de las tareas de forma parcial y mostrar un avance en los indicadores en la herramienta suite visión empresarial, independiente de la frecuencia de evaluación.

### 8. Proceso Control Interno

1. Como aspecto a mejorar se recomienda actualizar la información profesional y personal de los auditores, expertos técnicos y observadores de la Entidad.
2. Definir la retroalimentación de las auditorias para buscar mejoras en dichos procedimientos que son la esencia del proceso.

### 9. Proceso Mejora Continua e Innovación

1. Coordinar con el Proceso de Direccionamiento del Talento Humano, la reubicación o incorporación de recurso humano que permita fortalecer las actividades que se ejecutan al interior del mismo.
2. Adelantar las gestiones necesarias para que las iniciativas de mejora que se tracen los procesos busquen la mejora continua y la eficacia, eficiencia y efectividad en las actividades que desarrollan en pro de la imagen de la entidad.
3. Gestionar a través de diferentes medios para que los procesos o dependencias, den a conocer ideas de innovación que puedan forjarse en futuros proyectos que busquen la mejora continua de la entidad.
4. Coordinar con los responsables de proceso, que los planes de mejoramiento que se generan de las diferentes auditorias, realmente ataquen y mitiguen las no conformidades y/u observaciones de raíz y así evitar que lleguen a ser reiterativas.



## INFORME AUDITORIA INTEGRAL

Fecha 1: 2016-06-30

Página 27 de 29

**10. Proceso Administración Financiera**

1. En el procedimiento Plan Anual de Caja se sugiere incluir como actividad del procedimiento la elaboración del informe y seguimiento, que si bien lo realizan no está contemplado en el procedimiento.
2. En el procedimiento de Recaudo de recursos se sugiere incluir la Planilla de Seguimiento dentro de los controles del procedimiento.
3. Se recomienda evaluar la solicitud del oficio del 4 x 1.000 para cada trámite de cuenta, ya que dicho requisito genera tiempo adicional para el trámite de la cuenta y del pago de la obligación. Se sugiere solicitarlo mensualmente.
4. Se recomienda que los funcionarios del proceso tengan claro los riesgos que se identificaron en el proceso y las actividades que se establecieron para mitigarlos.
5. Se sugiere establecer actividades complementarias para fomentar la Cultura del Autocontrol a las realizadas por la Oficina de Control Interno, teniendo en cuenta las diversas actividades que lleva a cabo el proceso.
6. Indicar el tiempo estándar de oportunidad en la formulación de los Indicadores determinados en la caracterización de expedición de registros, trámite de cuentas y pago de obligaciones.
7. Proporcionar a los grupos que conforman el proceso financiero el recurso humano adecuado y oportuno para desarrollar las actividades y funciones.

**11. Proceso de Créditos**

1. Es importante realizar el seguimiento de los documentos que se encuentran obsoletos publicados en la FORPONET con el fin de que el proceso utilice las versiones actualizadas.
2. Confrontar los resultados que arroja la plataforma Suite Visión contra las variables establecidas en las fichas del indicador y la caracterización correspondiente.
3. En los riesgos establecidos se sugiere evaluar el tema no solo la revisión por parte del coordinador antes de ingresar los soportes al comité, sino también los posibles riesgos que se puedan generar en el desarrollo de las actividades internas del proceso.

**12. Proceso Industrial**

1. Verificar la información y los soportes antes de ser publicados en la Suite Visión Empresarial con el responsable del proceso que permita entregar información precisa y veraz.



## INFORME AUDITORIA INTEGRAL

Fecha 1: 2016-06-30

Página 28 de 29

2. Coordinar con el Grupo Telemática una herramienta que permita realizar la elaboración de los informes mensuales de actividades de acuerdo a la información 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.
3. Solicitar a la Subdirección Financiera la designación de un funcionario responsable del cierre de costos, para que dentro de sus funciones se realicen las visitas periódicas a la FACON, con el fin de impactar en forma efectiva el cierre de las órdenes de trabajo y la entrega oportuna de los informes de costos.
4. Establecer mecanismos que permitan medir la satisfacción del cliente interno y externo, en forma eficiente, con el fin de conocer las opiniones en la confección de prendas que permita generar acciones de mejora.
5. Revisar los formatos que utiliza el proceso Industrial, con el fin de evitar el uso de aquellos que se encuentren obsoletos y adelantar una sensibilización entre el personal para diligenciarlos en forma correcta y completa.

**13. Proceso Asesoría Legal**

1. Se recomienda guardar los registros en orden cronológico donde se realizan las consultas permanentes y las evaluaciones periódicas de la normatividad externa aplicable a cada proceso de la Entidad.
2. Se sugiere un cuadro estadístico de las demandas (administrativas, civiles, laborales y penales) instauradas en contra de la Entidad de manera semestral

**14. Proceso de Talento Humano**

1. El proceso debe tomar acciones preventivas inmediatas para garantizar el cumplimiento de las tareas incluidas en los diferentes planes de mejoramiento, mitigación de riesgos, bienestar y austeridad de la vigencia 2016.
2. Debe mejorarse la infraestructura del archivo de hojas de vida en la sede central, evitando el almacenamiento de elementos ajenos a esta área y estableciendo puestos de trabajo para los funcionarios que allí laboran.
3. Se debe explotar al máximo el área funcional de talento humano en la sede sur para prestar más y mejores servicios a los funcionarios de esa sede como por ejemplo la expedición de certificaciones laborales, trámites de afiliaciones, cesantías, entre otros, evitando su desplazamiento hasta la sede central, con lo cual se mejorará la percepción del proceso.



## INFORME AUDITORIA INTEGRAL

Fecha 1: 2016-06-30

Página 29 de 29

4. Debe gestionarse con la alta dirección la asignación de recursos presupuestales para culminar la capacitación del grupo de brigadistas que iniciaron su formación en la vigencia 2015, con lo cual se contará con un grupo de funcionarios preparados y certificados en primeros auxilios y evacuación.

Atentamente,

*Elvia Constanza García Ortega*  
Abogada **ELVIA CONSTANZA GARCIA ORTEGA**  
Jefe Oficina de Control Interno

Elaborado: Equipo Auditor

