

**INFORME DETALLADO AUDITORÍA GESTIÓN
GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO 2021
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

ASPECTOS POR RESALTA

1. El siguiente cuadro, nos muestra el resultado de los indicadores que le dan cumplimiento a las acciones estratégicas definidas para alcanzar el éxito del proyecto No. 5.7.1 Sistema de Gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo, vinculado a la línea estratégica Sostenibilidad Institucional, trazada en el PAI 2020 – 2023 de la corporación, cuya ejecución están a cargo del proceso de Gestión del Mejoramiento.

LINEA ESTRATEGICA No. 5. SOSTENIBILIDAD INSTITUCIONAL	PROGRAMA No 5.7. SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS	PROYECTO No 5.7.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, AMBIENTAL Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.	UNIDAD DE MEDIDA	META FISICA ANUAL (Según unidad de medida)		AVANCE DE LA META FISICA (Según unidad de medida y Período Evaluado)		PORCENTAJE DE AVANCE FISICO %		
				2020	2021	2020	2021	2020	2021	
				ACCIÓN ESTRATEGICA No 5.7.1.1. Realizar ciclos de auditoría interna de conformidad con la metodología vigente						
			Numero de Auditorías internas realizadas al sistema de gestión integrado	No. De Auditorías	1	1	1		100%	0%
ACCIÓN ESTRATEGICA No 5.7.1.2. Mantener la certificación del sistema de gestión de la calidad según NTC ISO 9001:2015										
			Número de Sistemas de Gestión certificados y mantenidos	No. De Sistemas	1	1	1		100%	0%
ACCIÓN ESTRATEGICA No 5.7.1.3. Implementar un sistema de seguridad y salud en el trabajo, según norma NTC 45001:2015										
			No. de sistemas implementados según NTC 45001:2018 (Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo)	No. De Sistemas	0	1	0		0%	0%
ACCIÓN ESTRATEGICA No 5.7.1.4. Implementar un sistema de gestión ambiental según la norma NTC ISO 14001:2015										
			No. de sistemas implementados según NTC ISO 14001:2015 (Sistema de Gestión Ambiental)	No. De Sistemas	0	1	0		0%	0%

Se observa que para el año 2020, se obtuvo un cumplimiento favorable del 100% de las metas establecidas en las acciones estratégicas; 5.7.1.1. *Realizar ciclos de auditoría interna de conformidad con la metodología vigente* y 5.7.1.2. *Mantener la certificación del sistema de gestión de la calidad según NTC ISO 9001:2015*. Para la vigencia 2021, la información insumo para el calculo de estos dos (2) indicadores, se obtendría para los tres últimos meses del presente año.

Para el caso de las dos (2) últimas acciones estratégicas; 5.7.1.3. *Implementar un sistema de seguridad y salud en el trabajo, según norma NTC 45001:2015* y 5.7.1.4. *Implementar un sistema de gestión ambiental según la norma NTC ISO 14001:2015*, no presentan resultado de cumplimiento en las vigencias 2020 y 2021, por cuanto la implementación de las NTC ISO 45001 y 14001, está proyectada finalizar para el último trimestre del año 2021. Actualmente, el proceso de Gestión del Mejoramiento, ha venido trabajo en esta gestión, mostrando un avance positivo aproximadamente del 90%, para lograr obtener de esta manera una Sistema de Gestión Integrado.

2. Disposición, receptividad y compromiso del líder del proceso para el desarrollo de la presente auditoría, la cual permitirá fortalecer el proceso de Gestión del Mejoramiento.

HALLAZGO

1. Incumplimiento sistemático a las actividades descritas en los siguientes procedimientos, registrados en el Sistema de Gestión de la Corporación, en el proceso de Gestión del Mejoramiento, los cuales son:

- Procedimiento de *Observaciones, no conformidades y acciones correctivas (Código GM-PR-02)*, al detectarse contravención de las actividades de registro, seguimiento y cierre de acciones correctivas descritas en el mismo. Cabe resaltar que este hallazgo es reiterativo, dado que fue identificado en la auditoría externa realizada por el ICONTEC en la vigencia 2020, a la fecha de la presente auditoría no se han ejecutado las acciones correctivas que se registraron en el formato *Solicitud de Acción Correctiva* adjunto al informe entregado por este organismo. Adicionalmente, también se presenta incumplimiento de los numerales 10.2 y 9.2.2.e) de la NTC-ISO 9001:2015.

Evidencias:

Tanto las tres (3) No-Conformidades y hallazgos levantados en las auditorías externa e interna, realizadas por el ICONTEC y contratista respectivo, en la vigencia 2020, no se encuentran registrados en los Cuadros de Mejoramientos de los procesos Gestión del Mejoramiento y Gestión de Infraestructura. La información registrada actualmente en este documento, corresponde 2019 y anteriores.

De los diez (10) procesos tomados aleatoriamente, todos presentaban evidencia de deficiencia en el registro de las acciones correctivas, puesto que se detectaron campos sin diligenciar, fechas incorrectas de cumplimiento de las acciones y sin análisis de causa. Adicional a lo anterior, las acciones registradas datan de las vigencias 2019 y anteriores.

Falta de seguimiento, dado que se observan acciones registradas para subsanar los hallazgos identificados en vigencias 2019 y anteriores, abiertas y sin evidencia de seguimiento.

Se observa el no registro de las tres (3) acciones para la Mejora del Sistema de Gestión de la Calidad, formuladas en el informe de Revisión por la Dirección vigencia 2020. Ver anexo No. 03.

Los diez (10) procesos revisados fueron: Gestión de Infraestructura; Gestión del Mejoramiento; Gestión Financiera; Adquisición de Bienes y Servicios; Gestión Documental y de Archivo; Manejo, Control y Seguimiento Ambiental; Soporte Jurídico, Planeación Estratégica y Educación Ambiental y Gestión de Proyectos Ambientales.

Ver anexo No. 01.

- Etapas uno, dos y cuatro del procedimiento *Revisión por la Dirección (Código GM-PR-01)*, puesto que los resultados de los indicadores de gestión, el estado de las acciones correctivas, las oportunidades de mejora y la gestión de riesgos llevados a cabo en el año inmediatamente anterior, no fueron reportados por los líderes de procesos dentro de los tres primeros meses del año en curso.

2. Se detectó en lo que va del presente año, que reportes de necesidades de cambios en el Sistema de Gestión, por parte de los procesos, en pro de la mejora continua, no se han llevado a cabo de manera planificada. De 31 solicitudes recibidas a junio 2021, se han procesado 26 actualizaciones aproximadamente. Lo anterior, incumpliendo lo determinado en el numeral 6.3 de la NTC ISO 9001:2015.
3. Existen documentos y procedimientos desactualizados y obsoletos publicados en la página Web y la intranet de la corporación, incumpliendo lo establecido en los numerales 7.5.2 y 7.5.3.1.a) de la NTC ISO 9001:2015; *Creación y Actualización*, al detectar que el *Manual para el Sistema de Gestión Integrado* no contiene la información pertinente y actualizada de la comprensión y contexto de la organización, es decir; la matriz DOFA, no registra las situaciones actuales del contexto interno y externo. Esta matriz actualmente se encuentra en un documento no oficial para el sistema. asimismo, en el proceso de Adquisición de Bienes y Servicios, el procedimiento *Contratación por Mínima Cuantía (Código AB-PR-01)*, también se encuentra desactualizado, entre otros. Ver anexo No. 02.

Por otra parte, es de anotar que dentro del informe de Revisión por la Dirección de la vigencia 2020, se determinaron acciones para subsanar esta situación, las cuales no fueron eficaz, por cuanto, a la fecha de la presente auditoría, aún persisten documentos desactualizados en el Sistema de Gestión. Las acciones tomadas fueron:

Parte II. RESULTADOS DE LA REVISIÓN		
1. Acciones para la Mejora del Sistema de Gestión de la Calidad		
Acción	Recursos	Fecha Propuesta
Revisión y actualización de la documentación pertinente del SGC de la Corporación.	De acuerdo a lo proyectado	31/12/2020
Ajustes y actualización a los mapas de riesgos institucionales y de corrupción de cada uno de los procesos de la Corporación.	De acuerdo a lo proyectado	31/12/2020
Realizar una adecuada gestión del cambio en el proceso de actualización documental del SGC.	De acuerdo a lo proyectado	31/12/2020

Ver anexo No. 03.

4. La corporación no realizó seguimiento, medición, análisis y evaluación de indicadores de gestión a los procesos durante la vigencia 2020 y lo transcurrido del 2021, contraviniendo a lo establecido en el numeral 9.1.3 de la NTC ISO 9001:2015. Este hallazgo es reiterativo, fue detectado en auditoría realizada por el ICONTEC en el 2020. Ver anexo No. 04.

Como evidencia de lo anterior, no se detectó análisis del indicador “Eficacia de las acciones implementadas”, establecido en el proceso de Gestión del Mejoramiento, vigencia 2020 y 2021. Adicionalmente, desde este proceso, no se lleva dicho seguimiento a los resultados de este tipo indicadores de las demás dependencias.

5. Se evidenció un porcentaje general de aplicación de los controles descritos en la matriz de riesgos institucionales y de corrupción del proceso de Gestión del Mejoramiento de 63%, generando de esta manera mayor probabilidad a que los inductores de riesgos establecidos en

el proceso, se materialicen y afecten el logro de los objetivos tanto del proceso como los de la organización. Ver anexo No. 05.

6. No se encontró evidencia de la ejecución de la actividad programada 3.3., del componente número uno (1) *Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción*, del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021, la cual establece realizar a 30 de junio de 2021, *“Socialización periódica (al menos de una vez al año) de los aspectos relevantes en materia de Administración de Riesgos establecidos en la Guía para la Gestión de Riesgos de la corporación entre la comunidad, funcionarios y demás colaboradores”*. Ver anexo No. 06.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Ajustar en el Procedimiento *Auditorías Internas Sistema de Gestión Integral (Código CG-PR-01)* que se encuentra en el proceso de Control de Gestión, la responsabilidad del análisis y elaboración de las acciones correctivas, en el respectivo formato.
2. Adicionar en los respectivos documentos del Sistema de Gestión, los siguientes aspectos:
 - En el procedimiento *Observaciones, no conformidades y acciones correctivas*, en la etapa de seguimiento, determinar la periodicidad en la cual el Coordinador del Sistema de Gestión Integrado, realiza los respectivos seguimientos a las acciones correctivas descritas en el Cuadro de Mejoramiento. Por otra parte, también se debe incluir el manejo y registro de acciones preventivas, puesto que éstas evitan la materialización de un riesgo con consecuencias negativas o situaciones que podrían desencadenar no conformidades potenciales.
 - En la *Guía para la Gestión de Riesgo*, registrar en la sección 3.3. *“Acciones Correctivas En Caso de Materialización del Riesgo”*, la utilización del formato *“Plan de Acción para el Tratamiento de Riesgos (Código GM-FT-09)”*. Adicionalmente, al nombre de este formato se le debe agregar al fina la palabra *“Materializados”*
3. Actualizar en el formato *Cuadro de Mejoramiento: Hallazgos, Correcciones y Acciones Correctivas (GM-FT-07)*, los diferentes tipos de origen de los hallazgos registrados, puesto que el tipo “RI” no existe, debe sustituirse por salida de productos no conformes.
4. Debido a la importancia que implica el uso adecuado de los documentos registrados en el Sistema de Gestión y los ajustes a los procedimientos, se debe determinar dentro del procedimiento establecido por la entidad, el tiempo en el cual las actualizaciones de los documentos deben estar cargados en la intranet.
5. Diseñar procedimientos, en donde se establezcan la metodología, criterios y actividades operacionales, con el fin de asegurar el cumplimiento normativo, brindar orientación para la toma de decisiones que optimicen los procesos internos. Los procedimientos son:

- Procedimiento para el manejo del formato *Oportunidades de Mejora (Código GM-FT-06)*, el cual se encuentra publicado en el proceso de Gestión del Mejoramiento, de hecho; a pesar de que se han realizado mejoras para fortalecer el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la corporación, éstas no han sido registradas en dicho formato (Aplicación del requisito 10.1 de la NTC ISO 9001:2015).
 - Procedimiento y/o instructivo para elaboración, seguimiento, medición, análisis y evaluación de los indicadores de gestión de los procesos. En el Sistema de Gestión, dentro del proceso objeto de la presente auditoría, existe el formato *Seguimiento, Medición y Análisis de Indicadores (Código GM-FT-04)*.
6. Como herramienta de control y seguimiento, se recomienda llevar un cuadro en Excel en donde se registren las oportunidades de mejoras y/o notificaciones de cambio al Sistema de Gestión.
 7. Teniendo en cuenta que el objetivo de los indicadores es coadyuvar a que la gestión de la organización sea eficaz y eficiente, dado que facilita evaluar la gestión y mejorar los niveles de desempeño y aprendizaje, se recomienda determinar la pertinencia de incluir en el proceso de Gestión del Mejoramiento, los siguientes indicadores:
 - Tratamiento de servicios o salidas no conformes.
 - Implementación de acciones preventivas.
 - Nivel de riesgos críticos mitigados.
 - Cumplimiento de objetivos de calidad de la empresa.
 - Índice de eficacia de los procesos (Proporción de procesos que cumplen con el 90% de la meta establecida en sus indicadores de gestión).
 8. Diseñar una matriz de indicadores de gestión de los procesos, en donde se pueda apreciar la trazabilidad, consolidación de los resultados y alineación con los objetivos operacionales y/o estratégicos del proceso o entidad. Este documento debe estar publicado en la intranet, para fácil acceso de los funcionarios y contratistas adscritos a los procesos de la corporación y para consulta en procesos de auditorías, toma de decisiones y seguimiento. Analizar la posibilidad de unificar los indicadores que existan en la entidad, es decir, que éstos puedan servir para mostrar tanto la gestión del proceso como el cumplimiento de las acciones estratégicas trazadas en el PAI de la entidad, entre otros.
 9. Realizar monitoreo y seguimiento a los mapas de riesgos de los diferentes procesos, debido a que tanto en la sección 3.7 de la *Guía para la Gestión de Riesgos* establecida en la corporación, como en el *Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021*, se determina dicha responsabilidad. Asimismo, revisar las actividades programas a ejecutar en este último documento, debido a que a la fecha presenta un porcentaje de cumplimiento general de 51%.
 10. Teniendo en cuenta el hallazgo levantado en la presente auditoría, relacionado con el incumplimiento a los controles descritos en la matriz de riesgos del proceso, se recomienda realizar una evaluación de los controles para determinar la zona de riesgo final (Riesgo residual)

en la que se encuentran los inductores de riesgos establecidos, al detectarse la no aplicación de algunos controles descritos.

11. Revisar la matriz legal del proceso, debido a que ésta no registra la normatividad pertinente para el mismo. Se recomienda revisar las siguientes normas:

- Decreto 1499 de 2017, la cual en se encuentra registrada en el normograma, con aplicación total de los artículos. El artículo aplicable es 2.2.22.3.8.
- Ley 962 de 2005 (Relacionada con el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021).
- Decreto 2623 de 2009 (Relacionada con el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021).
- Decreto 019 de 2012 (Relacionada con el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021).
- Decreto 2641 de 2012 2012 (Relacionada con el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021).
- La NTC ISO 9001:2015.

12. Establecer un trabajo articulado y documentado entre los procesos Jurídico y Gestión del Mejoramiento, en lo relacionado con las PQRS, debido a que es responsabilidad de este último proceso coordinar la identificación, registro, control y seguimiento a las salidas no conformes con los requisitos señalados en el Sistema de Gestión Integral, que se identifican en las PQRS.

Elaborado por: César Suárez Hernández - Profesional Universitario Oficina de Control Interno.

Fecha: 12 de agosto 2021