

PROCESO			
MEJORAMIENTO CONTINUO			
 <p>AGENCIA LOGISTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	SUBPROCESO GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-GIC-FO-24	
	TÍTULO INFORME FINAL DE AUDITORÍA IINTERNA	Versión No. 01	Página 1 de 31
		Fecha	03 08 2017
			 <p>Grupo Social y Ambiental de la Defensa</p>

TABLA DE CONTENIDO

- 1. OBJETIVO GENERAL DE LA AUDITORIA _____ 2
- 2. OBJETIVOS ESPECIFICOS DE LA AUDITORIA _____ 2
- 3. ALCANCE DE LA AUDITORIA _____ 3
- 4. LIMITANTES _____ ¡Error! Marcador no definido.
- 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA (CRITERIOS DE AUDITORIA) _____ 3
- 6. RESULTADO DE LA AUDITORIA _____ 4
- 7. POTENCIALES RIESGOS NO IDENTIFICADOS POR EL PROCESO _____ ¡Error! Marcador no definido.
- 8. OBSERVACIONES DETECTADAS _____ 26
 - 8.1. FORTALEZAS _____ 26
 - 8.2. ASPECTOS POR MEJORAR _____ ¡Error! Marcador no definido.
 - 8.3. NO CONFORMIDADES _____ 28
- 9. CONCLUSIONES _____ 30
- 10. FECHA DE ENTREGA DE LAS ACCIONES DE MEJORA _____ 30
- 11. ACEPTACION DEL INFORME DE AUDITORIA _____ 30

PROCESO		MEJORAMIENTO CONTINUO			
 AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES <small>La unión de nuestras Fuerzas</small>	SUBPROCESO GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD		Código: MC-GIC-FO-24		 <small>Grupo Social y Empresarial de la Defensa</small>
	TÍTULO INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA		Versión No. 01	Página 2 de 3 1	
		Fecha	03	08	2017

PROCESO O REGIONAL AUDITADO(S)		PROCESO GESTION INDUSTRIAL		AUDITORÍA No.	
SUBPROCESO(S) AUDITADO(S)		PROCESADORA DE CAFÉ			
LUGAR	BODEGAS PORTOS	FECHA	Septiembre 04 y 05 de 2017		
AUDITADO(S)	NOMBRE		CARGO		
	MY. Jose Libardo Sisa Parada		Coordinador Grupo Industrial		
	Ing. Juan Carlos Morales Romero		Profesional de Defensa		
	Sra. Marisol Guzman Urbano		Técnico de Seguridad y Defensa		
	Sra. Blanca Yamile Insuasty		Técnico de Seguridad y Defensa		
	Sr. German Enrique Valbuena Salamanca		Técnico de Seguridad y Defensa		
AUDITOR(ES)	NOMBRE		ROL		
	Adm. Monica Alexandra Sierra		Auditor Acompañante		
	Ing. David Melo		Auditor en Formación		
	Adm. Angela Bibiana Peña Rincón		Auditor Principal		

1. OBJETIVO GENERAL DE LA AUDITORÍA

Evaluar la eficiencia, eficacia y efectividad del proceso industrial, determinando la conformidad de los requisitos de los productos y servicios y la coherencia con la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA AUDITORÍA

- 2.1. Evaluar el nivel de cumplimiento del Proceso Industrial frente a la Política y Objetivos Integrados de Gestión, el Plan de Acción y las Políticas de la Alta Dirección de Entidad
- 2.2. Evaluar el impacto del Proceso Industrial en relación con el nivel de satisfacción de los clientes y usuarios de raciones de campaña y café Aglo.
- 2.3. Evaluar el grado de conformidad del Proceso Industrial, en relación con los requisitos aplicables de la NTC ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009
- 2.4. Evaluar el nivel de cumplimiento de los Planes de Mejoramiento por diferentes orígenes a cargo del Proceso Industrial.

<p>PROCESO</p> <p style="text-align: center;">MEJORAMIENTO CONTINUO</p>				
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	<p>SUBPROCESO</p> <p style="text-align: center;">GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MC-GIC-FO-24</p>		
	<p>TITULO</p> <p style="text-align: center;">INFORME FINAL DE AUDITORÍA IINTERNA</p>	<p>Versión No. 01</p>	<p>Página</p> <p style="text-align: center;">3 de 31</p>	
		<p>Fecha</p>	<p>03</p>	<p>08</p>
			<p>2017</p>	 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa</p>

3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La auditoria evaluará la gestión del proceso industrial subprocesos Raciones de Campaña y Procesadora de Café para la vigencia 2016 y lo corrido de la vigencia 2017.

4. RIESGOS IDENTIFICADOS EN LA PLANEACIÓN DE LA AUDITORÍA

- 4.1. No suministro de información o documentación solicitada en la auditoria sin justa causa por parte de los auditados, como parte de la evidencia objetiva necesaria para el desarrollo de la auditoria.
- 4.2. No disponibilidad de tiempo por parte de los auditados al desarrollo de la auditoria, lo que conlleva a incumplimiento en el plan establecido.
- 4.3. No contar con la actitud requerida para el desarrollo de la auditoria por parte del auditor o auditados que entorpezca su ejecución.

5. RIESGOS MATERIALIZADOS EN EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

Durante la auditoria al proceso industrial se materializo el riesgo de “No suministro de información y/o documentación solicitada en la auditoria sin justa causa por parte de los auditados, como parte de la evidencia objetiva necesaria para el desarrollo de la auditoria”, así:

Para el subproceso Procesadora de Café los documentos no entregados fueron:

- Soportes de la Medición del indicador de cumplimiento de cronogramas.
- Registros de plan de producción de la procesadora de café
- Registros de cronograma de mantenimiento y calibración de equipos y su realización.

Para el subproceso Raciones de Campaña los documentos no entregados fueron:

- Soportes de la Medición del indicador de satisfacción de usuarios
- Registros de las actividades de mantenimiento y calibración de equipos

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA (CRITERIOS DE AUDITORIA)

- Manual Integrado de Gestión ALFM

PROCESO		MEJORAMIENTO CONTINUO			
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	SUBPROCESO GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-GIC-FO-24			
	TITULO INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA	Versión No. 01		Página 4 de 31	
		Fecha	03	08	2017



- Estado de Cumplimiento de los Planes de Mejoramiento por todos los orígenes
- Estado de Cumplimiento de las actividades derivadas de las Revisiones por la Dirección
- Plan de Acción Institucional
- Manual de Procesos y Procedimientos de los Subprocesos Raciones de Campaña y Procesadora de Café
- Políticas de Operación
- Informe de Producto y/o servicio no conforme
- Puntos de Control de los Subprocesos Raciones de Campaña y Procesadora de Café
- Informes de PQRS
- Informes de Auditorias anteriores del Proceso Industrial
- NTCGP 1000:2009
- NTC ISO 9001-2008
- Políticas de Operación Aplicables al Proceso Industrial
- Normograma

7. RESULTADO DE LA AUDITORÍA

En cumplimiento a los lineamientos del Programa de Auditorías de Calidad, se elaboró y comunicó al líder del Proceso Industrial el plan de auditoria con fecha 31 de agosto de 2017.

El día 4 de septiembre de 2017 a las 8.30am se realizó reunión de apertura, en la cual participaron el Coordinador del Grupo Industrial y el personal Profesional, técnico y asistencial que integra el Proceso, ratificando el objetivo, alcance y actividades a realizar y contenidas en el plan, así como la presentación del equipo auditor.

Durante el desarrollo de la auditoria se evaluó el ciclo de mejoramiento continuo PHVA, los métodos utilizados fueron: la entrevista, observación, verificación documental, y registros de las actividades definidas en los procedimientos, evaluación de la satisfacción del cliente, mitigación de riesgos y mejoramiento continuo e igualmente establecer las fortalezas y posibles debilidades e incumplimientos en el subproceso.

A continuación, se presentan los resultados por cada subproceso.

7.1. Subproceso Procesadora de Café

En la etapa de planeación se evidenció de conformidad con información suministrada por el líder del proceso industrial, que la planta procesadora de café actualmente tiene una producción de 3.000

PROCESO		MEJORAMIENTO CONTINUO			
 AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES <small>La unión de nuestras Fuerzas</small>	SUBPROCESO GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD		Código: MC-GIC-FO-24		 <small>Grupo Social y Empresarial de la Defensa</small>
	TITULO INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA		Versión No. 01	Página 5 de 31	
		Fecha	03	08	2017

libras diarias de café en turno de 8 horas, frente a una capacidad instalada de 4.000 libras de café diarias, evidenciado la subutilización de la planta procesadora de café, frente a su capacidad de producción, equivalente al 25%.

De conformidad con el contrato 001-193-2015, la adquisición de materia prima celebrado en la vigencia 2015, se evidenció la realización de entregas por parte del proveedor en el mes de octubre y diciembre de 2015, fecha desde la cual no se ha adquirido materia prima, teniendo en cuenta que se presupuestó un mayor volumen a lo normalmente adquirido, debido a expectativas de negocios futuros, ocasionado stock de mercancía de octubre de 2015 a la fecha.

De conformidad con el registro suministrado por SAP, al cierre 31 de agosto se cuenta con el siguiente stock

Café consumo en Pepa * 70 KG	1.316.444 kg
Café excelso en Pepa *70 KG	1.011.986 Kg
Café Pasilla en Pepa *70KG	766.643 Kg

Actualmente los clientes a los cuales se les suministra producto son las 11 regionales, sin tener a la fecha clientes adicionales, razón por la cual la producción se está planeando y ejecutando de conformidad con las solicitudes realizadas por las regionales.

Igualmente, durante la etapa de planeación se evidencia en la herramienta SUITE VISIÓN, la meta establecida para el plan de acción correspondiente a la producción anual de 300,000 libras de café, meta que de conformidad con la información suministrada en el cuadro de control de producción se encuentra en 242.504 libras, la cual corresponde a un porcentaje de cumplimiento del 80%, meta que se evidencia no es coherente con la capacidad instalada la cual corresponde a 960.000 libras anuales.

Teniendo en cuenta la materia prima disponible, la capacidad instalada y los clientes limitados con que cuenta actualmente la unidad de negocios de la procesadora de café, se hace necesario incrementar las estrategias de mercadeo para la consecución de nuevos mercados, con el fin de optimizar los recursos disponibles.

Para la realización de la planeación de la producción de café, se evidencia información de SAP de las solicitudes de café realizadas por las regionales para el mes de julio de 2017, donde se identifica la clase de café solicitado y las cantidades para un total de cantidad despachada de 61.000 libras, frente a la información suministrada en el **Cuadro de relación semestral Café AGLO**, el cual muestra para el mes de julio el consumo de regionales de 65.000 libras, presentando una diferencia

PROCESO		MEJORAMIENTO CONTINUO			
 AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES <small>La unión de nuestras Fuerzas</small>	SUBPROCESO GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD		Código: MC-GIC-FO-24		
	TÍTULO INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA		Versión No. 01 Fecha: 03 08 2017	Página 6 de 31	

en la información aportada, la cual no se encuentra aclarada dentro del **Cuadro de relación semestral Café AGLO**.

Se evidencia la necesidad de optimizar el manejo de la Herramienta SAP para el análisis correcto de la información relacionada con el subproceso de Procesadora de Café, con el fin de evitar incongruencias en la información reportada para la toma de decisiones, para tal fin se hace necesario la incorporación del manejo de la herramienta en los procedimientos en sus diferentes etapas.

INFORMACION SAP

Documento compras	Posición	Fecha documento	Procesador/ Centro suministrador	Materia	Texto breve	Grupo de artículos	Categoría	Almacén	Cantidad despachada	Cantidad en UNIA	Unidad de medida de almacén
									61,000	01,422	UND
4500002360	10	07/07/2017	P501 Procesadora de Café	10000044	CAFE EXCELSO * 500 G	PT01201	L104	CD04	8,000	8,000	UND
4500002360	20	07/07/2017	P501 Procesadora de Café	10000043	CAFE INSTITUCIONAL * 500G	PT01202	L104	CD04	300	300	UND
4500002360	10	11/07/2017	P501 Procesadora de Café	10000043	CAFE INSTITUCIONAL * 500G	PT01202	O101	CD01	500	500	UND
4500002360	20	11/07/2017	P501 Procesadora de Café	10000044	CAFE EXCELSO * 500 G	PT01201	O101	CD01	7,000	7,000	UND
4500002360	30	11/07/2017	P501 Procesadora de Café	10000042	CAFE EXCELSO * 250 G	PT01201	O101	CD01	1,000	2,000	UND
4500003041	10	14/07/2017	P501 Procesadora de Café	10000044	CAFE EXCELSO * 500 G	PT01201	F101	CD01	2,200	2,200	UND
4500003060	10	24/07/2017	P501 Procesadora de Café	10000044	CAFE EXCELSO * 500 G	PT01201	E102	CD02	12,700	12,700	UND
4500003060	20	24/07/2017	P501 Procesadora de Café	10000043	CAFE INSTITUCIONAL * 500G	PT01202	E102	CD02	300	300	UND
4500003061	10	21/07/2017	P501 Procesadora de Café	10000042	CAFE EXCELSO * 250 G	PT01201	N101	CD01	1,000	2,000	UND
4500003061	20	21/07/2017	P501 Procesadora de Café	10000043	CAFE INSTITUCIONAL * 500G	PT01202	N101	CD01	400	400	UND
4500003061	30	21/07/2017	P501 Procesadora de Café	10000044	CAFE EXCELSO * 500 G	PT01201	N101	CD01	16,000	16,000	UND
4500003061	40	21/07/2017	P501 Procesadora de Café	10000045	CAFE EXCELSO * 250 G	PT01201	N101	CD01	2,000	400	UND
4500003061	10	31/07/2017	P501 Procesadora de Café	10000044	CAFE EXCELSO * 500 G	PT01201	G101	CD01	1,000	1,000	UND
4500003062	10	31/07/2017	P501 Procesadora de Café	10000044	CAFE EXCELSO * 500 G	PT01201	A102	CD02	5,000	5,000	UND
4500003062	20	31/07/2017	P501 Procesadora de Café	10000043	CAFE INSTITUCIONAL * 500G	PT01202	A102	CD02	3,000	3,000	UND

PROCESO		MEJORAMIENTO CONTINUO			
 AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES <small>— La unión de nuestras Fuerzas —</small>	SUBPROCESO GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-GIC-FO-24			 <small>Grupo Social / Empresarial de la Defensa</small>
	TITULO INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA	Versión No. 01	Página 8 de 31		
		Fecha	03	08	2017

actualización de los procedimientos y la articulación con los requisitos establecidos por el subproceso de SOGA.

En la verificación visual de las instalaciones de la procesadora de Café, se pudo evidenciar el no cumplimiento de lo establecido en el Manual de buenas prácticas de Almacenamiento PGA-205-A01, relacionado con las fichas de identificación de arrumes, marcación por colores de conformidad con las fechas de ingreso de la mercancía, la delimitación de zonas de almacenaje de producto y control de residuos. Igualmente se observa la necesidad de la implementación de avisos de identificación de equipos y peligros de conformidad con la normatividad vigente y la aplicabilidad de las políticas establecidas desde el proceso de SOGA para el manejo de residuos.

En la etapa de verificación se confronta los resultados publicados en la plataforma SUITE VISIÓN de los indicadores de gestión. El indicador de rentabilidad del segundo trimestre de 2017 así:

RENTABILIDAD SEGÚN REPORTE CONTABLE	\$ 1.436.000.000
RENTABILIDAD SEGÚN INDICADOR PUBLICADO	\$ 1.436.000.000
VENTAS SEGÚN REPORTE CONTABLE	\$ 3.543.000.000
VENTAS SEGÚN INDICADOR PUBLICADO	\$ 3.543.000.000

<p>PROCESO</p> <p style="text-align: center;">MEJORAMIENTO CONTINUO</p>					
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES</p> <p>— La unión de nuestras Fuerzas —</p>	<p>SUBPROCESO</p> <p style="text-align: center;">GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD</p>	<p>Código: MC-GIC-FO-24</p>		 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa</p>	
	<p>TITULO</p> <p style="text-align: center;">INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>Versión No. 01</p>	<p>Página 9 de 31</p>		
		<p>Fecha</p>	<p>03</p>	<p>08</p>	<p>2017</p>

Presentación: INDICADORES ALFM

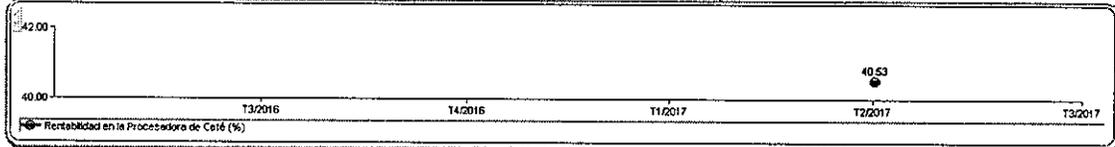
Periodo: Sin agrupar Desde: Hasta: 13/sep/2017 Valores vigentes Variable: Rentabilidad en la Procesadora de Café



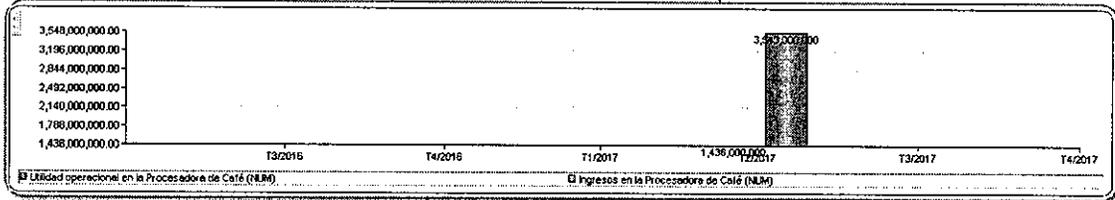
• Nombre: Rentabilidad en la Procesadora de Café

• Estado: • Último Dato: 40.63 %

GRÁFICO



HISTÓRICO



Sin embargo, el reporte de las solicitudes de café realizadas por las regionales reportado en el cuadro de control "CONSUMO REGIONALES PRIMER SEMESTRE 2017" reporta un valor de \$ 676.851.000.

PROCESO						
MEJORAMIENTO CONTINUO						
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES La unión de nuestras Fuerzas</p>	SUBPROCESO GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD			Código: MC-GIC-FO-24		
	TITULO INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA			Versión No. 01		Página 10 de 31
				Fecha	03	08

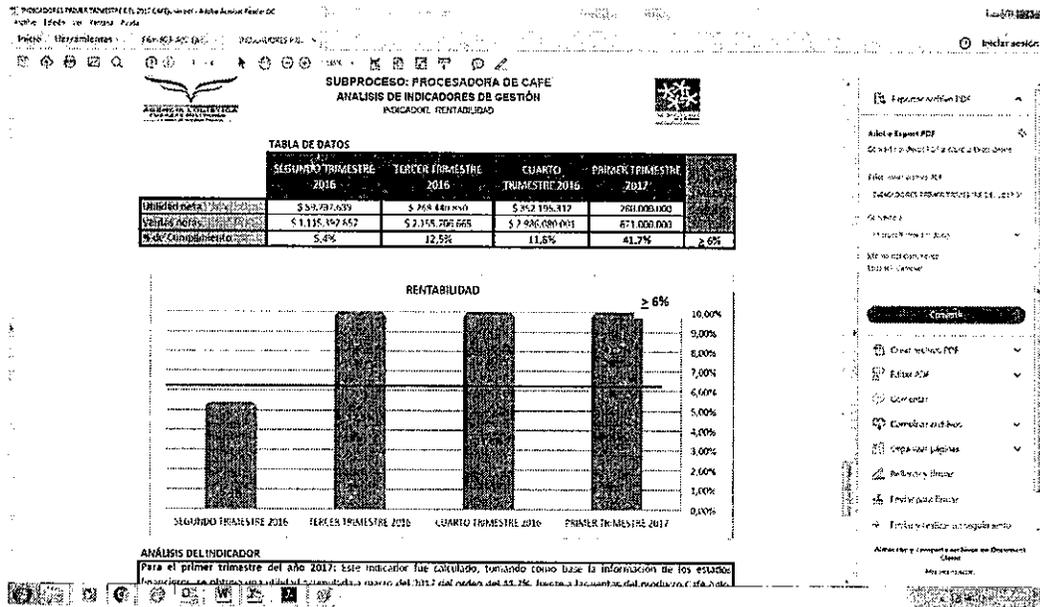


REGIONAL	ABRIL		MAYO		CONSUMO REGIONALES PRIMERO JUNIO	
	CANTIDAD	VALOR	CANTIDAD	VALOR	CANTIDAD	VALOR
AMAZONIA	6.000,00	45.390.000,00	8.000,00	60.520.000,00	8.000,00	60.760.000,00
ATLANTICO	-	-	5.000,00	37.825.000,00	-	-
ANTIOQUIA CHOCO	-	-	-	-	-	-
CENTRO	3.000,00	22.695.000,00	4.000,00	30.260.000,00	4.000,00	30.380.000,00
LLANOS ORIENTALES	5.000,00	37.825.000,00	14.000,00	105.910.000,00	6.000,00	45.570.000,00
NORORIENTE	-	-	-	-	-	-
NORTE	-	-	-	-	-	-
PACIFICO	-	-	2.400,00	18.156.000,00	-	-
TOLIMA GRANDE	8.000,00	60.520.000,00	6.000,00	53.900.000,00	-	-
SUROCCIDENTE	10.000,00	75.650.000,00	-	-	-	-
SUR	-	-	-	-	-	-
TOTAL	32.000,00	242.080.000,00	39.400,00	298.061.000,00	18.000,00	136.710.000,00
CONSIDERACIONES ESPECIALES						676.851.000,00

Se evidencia incoherencia en la información suministrada con relación a las ventas de Café del cuadro de consumo de regionales Vs información contable, siendo el único cliente las regionales, originada por falta de control y análisis de la información. Se requiere el manejo del ERP SAP, para el suministro de información confiable para la toma de decisiones, igualmente en la plataforma SUITE VISION, no se encuentra establecida la meta del indicador.

De acuerdo con el reporte de indicadores publicado en la página web, la meta del indicador es del >6%, siendo los resultados en el primer trimestre del 2017 del 41.7% y del segundo trimestre del 2017 del 41%, evidenciando la no realización del análisis exhaustivo del indicador con relación al incremento de la rentabilidad comparado con el segundo, tercer y cuarto trimestre de la vigencia del 2016: 5,4%, 12,5%y 11.8% respectivamente.

PROCESO		MEJORAMIENTO CONTINUO	
 <p>AGENCIA LOGISTICA FUERZAS MILITARES La unión de nuestras Fuerzas</p>	SUBPROCESO GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD		Código: MC-GIC-FO-24
	TITULO INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA		Versión No. 01
		Fecha	03 08 2017

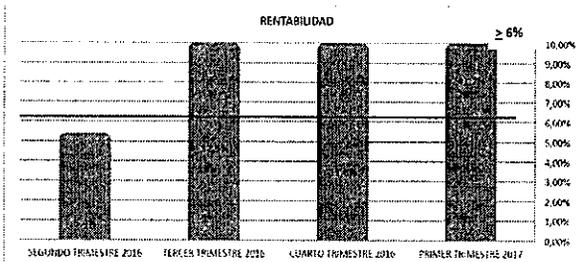


SUBPROCESO: PROCESADORA DE CAFE
ANÁLISIS DE INDICADORES DE GESTIÓN
INDICADOR: RENTABILIDAD

TABLA DE DATOS

	SEGUNDO TRIMESTRE 2016	TERCER TRIMESTRE 2016	CUARTO TRIMESTRE 2016	PRIMER TRIMESTRE 2017
Unidad meta	\$ 32,737,030	\$ 26,848,000	\$ 22,375,317	261,000,000
Unidad actual	\$ 1,135,457,652	\$ 2,358,201,665	\$ 7,846,000,000	871,000,000
% de cumplimiento	5.4%	12.8%	11.8%	41.7%

RENTABILIDAD



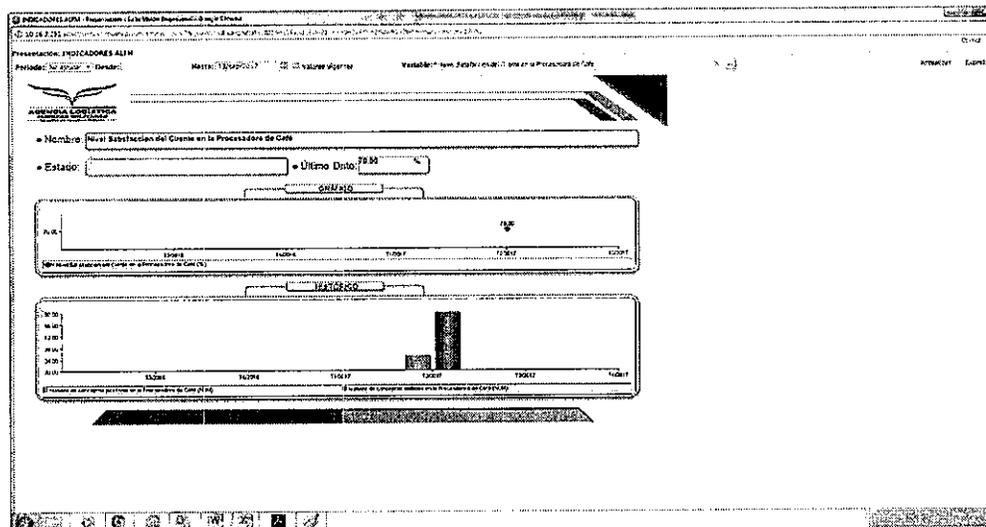
ANÁLISIS DEL INDICADOR
 Para el primer trimestre del año 2017, este indicador fue calculado, tomando como base la información de los estados financieros, se obtuvo una utilidad neta de \$ 871,000,000 del total de \$ 2,065,000,000 del producto, lo que representa un 41.7% de cumplimiento.

El indicador de satisfacción del cliente, arroja un resultado en el segundo trimestre del 2017 del 70%, frente a la meta establecida del 85%, se evidencia de las 50 encuestas realizadas, 35 obtuvieron concepto positivo, originado por la inconformidad en el color y sabor del producto. Se evidencia la formulación de la acción de mejora por el incumplimiento del indicador, sin embargo, la misma no se encuentra todavía codificada e igualmente las acciones propuestas no solucionan la causa raíz de la insatisfacción del cliente. Se debe reformular la acción de mejora.

Para la verificación del análisis del indicador de cumplimiento de cronogramas no se obtuvo la información.

Para los indicadores de gestión se debe realizar la actualización de las hojas de vida de conformidad con el formato MC-GIC-F0-11 y realizar su correspondiente publicación en la pagina web.

PROCESO		MEJORAMIENTO CONTINUO			
 AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La Unión de nuestras Fuerzas —	SUBPROCESO GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-GIC-FO-24			
	TITULO INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA	Versión No. 01	Página 12 de 31		Fecha 03 08 2017



Se realizó la verificación de la Medición de Riesgos de Gestión, donde se identificó que la matriz publicada en la página web de la Entidad no concuerda con la matriz suministrada del seguimiento del segundo trimestre de 2017,

En la medición de riesgos se evidencia la medición de indicadores como **visitas realizada/ visitas programadas** sin resultado, igualmente la observación al indicador no aclara el resultado no suministrado, igualmente en el indicador de cantidad de libras solicitadas por regional/ cantidad de libras asignada por regional, el cronograma de medición es mensual y las observaciones presentan la información trimestral. Por tal motivo se evidencia que no se realiza un correcto análisis de la información para la medición de los riesgos de gestión.

		MEJORAMIENTO CONTINUO		AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES <small>— La Unión de nuestras Fuerzas —</small>		SUBPROCESO GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD		Código: MC-GIC-FO-24			
		TITULO INFORME FINAL DE AUDITORÍA IINTERNA		Versión No. 01		Página 13 de 31		Fecha		03 08 2017	

PLAN DE MITIGACION									
GESTION INDUSTRIAL									
PROCESADORA DE CAFE									
RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR	CRONOGRAMA	RESULTADO			OBSERVACIONES	
					ABRIL	MAYO	JUNIO		
Incurrir en deficiente puntualidad por incumplimientos en especificaciones técnicas de materia prima y/o producto terminado.	Verificar la conformidad de la producción.	Coordinador Grupo Industrial	No. de producto conforme por lote Total productos por lote	Trimestral		95,89%		se está cumpliendo con la meta de este indicador, dado que alcanzó el 95,89% de las unidades por lote para este período, el 4,11% restante correspondió al número de unidades que presentaron algún tipo de inconveniente en el proceso productivo como unidades con bajo peso, producto mal sellado, pero a este número de unidades se le dio un tratamiento de reproceso de acuerdo al procedimiento establecido, este dato se tendrá en cuenta para el reporte del siguiente trimestre y se le hará el seguimiento respectivo.	
Incumplimiento en las entregas de café al cliente.	Seguimiento al cronograma de entregas programadas	Coordinador Grupo Industrial	Entregas cumplidas Entregas programadas	Trimestral		80%		De acuerdo a la orden impartida por la Dirección General de suspender los despachos de café por el contrato con la empresa Portes de Colombia, no ha habido disponibilidad suficiente de vehículos de la entidad para cumplir el 100% con las entregas solicitadas.	
Incumplimiento a las Buenas Prácticas de Manufactura	Seguimiento a la ejecución de las BPM	Coordinador Grupo Industrial	Numero de requisitos cumplidos de las BPM Numero de requisitos evaluados	Trimestral		94%		De acuerdo al perfil técnico sanitario del segundo trimestre de 2017. Los valores utilizados para la medición fue el número de requisitos cumplidos de BPM 151 del total de requisitos evaluados 160	
	Visitas a todas las Entidades de GSED		Visitas Realizadas Visitas Programadas	Mensual				Escuela Superior de Guerra con la mediación del Señor Subdirector General de la ALFM Coronel Juan Vargas Benito se realizó visita, degustación y se remitió cotización al Coronel Samir Urazán Guzmán Jefe de compras de la Escuela,	
Disminución en las ventas de Café Aço	Cantidad de Libras suministradas a la Regionales	Coordinador Grupo Industrial	Cantidad de fibras suministradas por Regional Cantidad de fibras ordenadas por Regional	Mensual		70%		En el trimestre se facturaron 88 400 Libras de café con retrasos en las entregas por problemas de disponibilidad de camiones para el transporte.	

PRODUCTO NO CONFORME

Se evidencia el diligenciamiento de los formatos de producto No Conforme F09-PMC-01, donde se evidencia la reiteratividad del producto no conforme relacionado con el sellado y empaque del Café, igualmente PNC identificada por la queja presentada por el consumidor de café relacionado con el sabor y olor del mismo.

Se evalúan las acciones tomadas así:

PROCESO		MEJORAMIENTO CONTINUO			
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES La unión de nuestras Fuerzas</p>	SUBPROCESO GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-GIC-FO-24			
	TITULO INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA	Versión No. 01	Página 14 de 31		
		Fecha	03	08	2017



Producto No conforme de Empaque y sellado

De conformidad con el Memorando No. 20172010245197 del 13 de julio de 2017, relacionada con la medición de Producto No Conforme, se evidencia que en el análisis de causas se identifica que las novedades con relación al sellado y empaque del café se originan por defectos de calidad en el material de empaque.

De conformidad con los registros aportados de Producto No Conforme se identificó:

1. Con acta de coordinación del 30 de noviembre de 2016, se informa al proveedor del contrato No. 001-233-2016 Empaflexco S.A. del empaque defectuoso recibido y la gestión de la Nota crédito emitida por parte del proveedor por \$ 1.117.313.
2. Con acta de coordinación del 7 de marzo de 2017 realizada con el proveedor Empaflexco, se revisa la atención a la queja de la funcionalidad del laminado, concluyendo la realización de pruebas de operatividad de la máquina.
3. El 20 de abril de 2017, se evidencia un correo electrónico, por parte del proveedor Empaflexco, donde informa que después de la realización de las correspondientes pruebas se identifica que las fallas en el empaque no se deben a problemas del material si no a problemas técnicos de la operatividad de la máquina
4. Se evidencia Memorando No. 20172010235477 del 7 de julio de 2017, donde el Supervisor del Contrato 001-233-2016 Empaflexco, realiza la presentación del informe al Coordinador del Grupo Industrial, sobre los defectos de la calidad del empaque metalizado para el café Aglo, relacionado con el material de empaque y las actividades que sugieren se realicen al respecto, no se evidencian registros posteriores relacionados con las actividades mencionadas en el memorando.

Se requiere comunicar en el próximo informe de Producto No Conforme la solución dada por el proveedor al material de empaque metalizado y las acciones para su no repetición.

Producto No Conforme Rechazo Libras de Café

En el mismo informe de producto no conforme, se identificó el rechazo de (5) libras de café tostado y Molido reportados en la tienda de la sala de ventas del Edificio Comercial, producto de una queja por

PROCESO			
MEJORAMIENTO CONTINUO			
	SUBPROCESO GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-GIC-FO-24	
	TITULO INFORME FINAL DE AUDITORÍA IINTERNA	Versión No. 01 Fecha 03 08 2017	Página 15 de 31
			

calidad de la Sra. Flor Alba Vargas Ortega a quien se le repuso el producto, sin embargo en el informe no se identificó la causa raíz de la devolución del producto la cual se originó por el sabor y olor del mismo, en el informe se presenta como acción correctiva el seguimiento y correctivos necesarios al proceso de Torrefacción del grano para que el tipo de quejas no se vuelva a presentar, sin embargo no se evidencia si esta acción es eficaz porque no se realizó el análisis de causa adecuadamente.

Se recomienda tener en cuenta que, para la corrección del producto no conforme, se debe realizar el análisis de la causa raíz su generación y la corrección que la elimine, el cual debe registrarse en el correspondiente informe.

En la herramienta SUITE VISION se verifica seguimiento a plan de acción así:

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3: Rediseñar y optimizar la estructura organizacional, la planta de personal y > OB.ESP. 16 Restructuración del Modelo de Negocio de Café: no se evidencia el cargue de evidencias, vencimiento 30 de diciembre de 2017.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: Garantizar la sostenibilidad financiera y la ejecución del presupuesto > OB.ESP. 03 Suministrar mínimo 300.000 libras de café a los diferentes clientes.

En los soportes aportados en la herramienta se evidencia **formato de copia de traslado** por 54.400 unidades y **salidas de mercancía por** 64.400 unidades, el avance que se le da a la meta del plan de acción es por 54.400 libras de Café, se evidencia incongruencia en la información de los soportes registrados en la plataforma, igualmente se da avance a la acción con el formato de traslado de Excel, el cual no se encuentra debidamente firmado, como si lo están las salidas de mercancía.

Se requiere revisar los soportes aportados al plan de acción de este objetivo y realizar los ajustes correspondientes.

En la etapa del actuar se verifica las acciones de mejora en ejecución, donde se requiere las evidencias relacionadas con la acción de mejora AM-001-PGP-S03-17 del ICONTEC, se evidencia acta de reunión del 27 de febrero del 2017, realizada con el grupo de trabajo y coordinador de la procesadora de café con el fin de evaluar los puntos de control a implementar en los procedimientos, sin embargo no se evidencia la modificación y actualización de procedimientos y formatos, refuerzo de puntos de control, instrucciones de trabajo. Actividades que se encuentran vencidas de acuerdo al plan de mejoramiento presentando al ICONTEC a fecha de finalización 30 de junio de 2017, se debe dar cumplimiento a la presentación de las evidencias para el correspondiente cierre.

PROCESO		MEJORAMIENTO CONTINUO		
 AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES <small>— La unión de nuestras Fuerzas —</small>	SUBPROCESO GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-GIC-FO-24		
	TITULO INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA	Versión No. 01 Fecha 03 08 2017	Página 16 de 31	



7.2. Subproceso Raciones de Campaña

- Planificación de Recursos:** En relación con la planificación de recursos requeridos para llevar a cabo la ejecución de los contratos interadministrativos, se realizó la verificación del cumplimiento de las actividades dispuestas en el procedimiento identificado con el código PGP-S01-A04 versión 5 de fecha 8 de Octubre de 2014; la muestra seleccionada fue el contrato No. 010-EJC-ARC-PONAL-2017 suscrito con el Ministerio de Defensa Nacional con fecha 14 de Julio de 2017.

Se evidenció que el proceso de negociación entre la Agencia Logística y el Ministerio de Defensa Nacional inició en el mes de Enero de 2017, con el documento denominado "SOLICITUD DE COTIZACIÓN PARA ESTUDIO DE MERCADOS" remitido por la Entidad, sin embargo la negociación se hace efectiva en el contrato suscrito con fecha 14 de Julio de 2017, en el que se pacta el valor unitario de la ración de campaña de \$30.192,68 IVA incluido; estableciendo la primera entrega para el día 11 octubre de 2017 equivalentes a 37.704 (33.945 para la Armada Nacional y 3.759). De conformidad con el documento denominado "Cronograma de Actividades ejecución Contrato Interadministrativo de raciones de Campaña", se establece que el subproceso requiere como mínimo 131 días antes de la primera entrega en cualquier contrato interadministrativo, para asegurar la provisión de recursos requeridos para cumplir las obligaciones adquiridas por la Entidad; sin embargo para el contrato No. No. 010-EJC-ARC-PONAL-2017, se evidenció que, entre la fecha de suscripción y la fecha de primera entrega el tiempo establecido para la provisión de los recursos es de 60 días, aunado a lo anterior para la fecha de realización de la auditoria no se habían adquirido los productos "Pastillas purificadoras y pastillas multivitamínicas los cuales están incluidas en todos los menús; asimismo no se cuenta con el personal requerido para las actividades de ensamble y almacenamiento de materia prima o producto terminado.

Las debilidades evidenciadas en la etapa de provisión de los recursos pueden conllevar un posible incumplimiento de las obligaciones contraídas por la Entidad, y por ende del pago de multas y sanciones de conformidad con la cláusula Decima del contrato.

PROCESO				MEJORAMIENTO CONTINUO				
 <p>AGENCIA LOGISTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	SUBPROCESO GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD			Código: MC-GIC-FO-24			 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa</p>	
	TITULO INFORME FINAL DE AUDITORÍA IINTERNA			Versión No. 01		P á g i n a 17 de 31		
	Fecha		03	08	2017			

Cronograma actividades ejecución contratos interadministrativos de raciones de campaña.	
ACTIVIDADES	DIAS
Selección de la Firma Comisionista	15
Elaboración de FTN y FTP	2
Intencion de Compra y estudios de mercado	3
Revisión de la FTN por parte de Contratos y Cadena de Suministros	5
Revisión de FTN por parte de BMC-	3
Publicación Web BMC	7
Publicación de más en caso que no haya pluralidad de oferentes	3
Compra de MP	5
Produccion por parte de los proveedores	15
Recepcion de Materia prima	5
Muestreo MP BMC -I CONTEC	3
Análisis de Laboratorios y Resultados	16
Reposición de los productos que No Cumplen	5
Muestreo de los productos de Reposición	2
Análisis de Laboratorios y Resultados	16
Muestreo Ración Completa	2
Ensamble de Raciones de Campaña 10000 und / día con 40 personas	15
Condiciones Generales Oficina de Normas Tecnicas primera entrega	1
Entrega de Certificado	1
Revisión del certificado por parte de la Fuerza	5
Distribución	2
TOTAL	131

PROCESO				MEJORAMIENTO CONTINUO			
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	SUBPROCESO GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD		Código: MC-GIC-FO-24				
	TITULO INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA		Versión No. 01 Fecha 03 08 2017	Página 18 de 31			 <p>Gerencia General y Profesional de la Defensa</p>



CONTINUACIÓN CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 10/2017-MDN-EDC-ARC-PONAL CELEBRADO ENTRE MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – EJÉRCITO NACIONAL – ARMADA NACIONAL – COMANDO DE INFANTERÍA DE MARINA, Y LA POLICÍA NACIONAL – DIRECCIÓN DE ANTINARCÓTICOS Y LA AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES NIT. 899.999.162-4, PARA SUMINISTRO DE RACIONES DE CAMPAÑA DE 24 HORAS, LISTAS PARA EL CONSUMO, DE CONFORMIDAD CON LA NTMD 065-A6 Página 11

reponer la garantía, cuando el valor de la misma se vea afectado por razón de los siniestros presentados, dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la notificación del acto que deje en firme la sanción correspondiente. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Las garantías no expirarán por falta de pago de la prima o revocatoria unilateral. **PARÁGRAFO TERCERO:** LA AGENCIA LOGÍSTICA se obliga para con EL MINISTERIO a mantener vigente la garantía única hasta la liquidación del contrato, de conformidad con lo preceptuado en el Decreto 1082 de 2015. **PARÁGRAFO CUARTO:** Para efecto de constituir la garantía en los amparos solicitados, LA AGENCIA LOGÍSTICA debe tener en cuenta que el término de duración del contrato equivale al plazo de ejecución previsto en la CLÁUSULA CUARTA, más el plazo de duración a que hace referencia la CLÁUSULA QUINTA del presente contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- SANCIONES. LA AGENCIA LOGÍSTICA acepta por esta cláusula, que en caso de presentarse retardo injustificado en el suministro del PRODUCTO – “RACIONES DE CAMPAÑA LISTAS PARA CONSUMIR”, previa aplicación del precepto constitucional del debido proceso, **EL MINISTERIO** con la acreditación de las pruebas correspondientes, podrá aplicar las siguientes sanciones:

a. MULTAS.- LA AGENCIA LOGÍSTICA acepta por esta cláusula, que en caso de presentarse retardo injustificado en el suministro del producto “RACIONES DE CAMPAÑA LISTAS PARA CONSUMIR”, se impondrán multas cuyo valor se liquidará con base en el 0.025% para el PRODUCTO dejado de entregar por cada día de retardo y hasta por un plazo de quince (15) días calendario en calidad de sanción por el simple hecho del incumplimiento. **PARÁGRAFO:** Si el pago de las multas impuestas como consecuencia de la aplicación de esta cláusula no se verifica dentro del plazo de ejecución del contrato, se tendrá en cuenta en el momento de su liquidación y desde ya **LA AGENCIA LOGÍSTICA** autoriza su descuento.

b. CLÁUSULA PENAL PECUNIARIA.- En caso de declaratoria de incumplimiento total de las obligaciones derivadas del presente contrato, **LA AGENCIA LOGÍSTICA** pagará al **MINISTERIO**, a título de pena pecuniaria, una suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor del contrato cuando se trate de incumplimiento total del contrato y proporcional al incumplimiento parcial del contrato que no supere el porcentaje señalado. La imposición de esta pena pecuniaria se considerará como pago parcial y definitivo de los perjuicios que cause.

- **Recepción y Almacenamiento de Materia Prima:**

Durante la auditoria se realizó verificación del cumplimiento de los parámetros de control dispuestos en el procedimiento “Recepción y Almacenamiento de Materias

PROCESO		MEJORAMIENTO CONTINUO			
	SUBPROCESO GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-GIC-FO-24			
	TITULO INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA	Versión No. 01	Página 19 de 31		
		Fecha	03	08	2017
					

Primas” versión 10 de fecha 6 de Septiembre de 2017 y el Manual de Buenas Prácticas Vigentes; evidenciándose que el subproceso gestionó la actualización de 13 fichas técnicas (para los productos Bolsa de Empaque Ración, Bolsa de empaque Energéticos, Refresco Hidratante, Malteada, Leche Condensada, Chocolate con queso, Bocado, Barra energética de Maní, Arequipe, Aguadepanela con queso, Barra de chocolate con maní, galleta y arroz soplado, leche azucarada, barra blanca recubierta de chocolate relleno tipo nougat), sin embargo las mismas no están disponibles para consulta, ni son utilizadas en la etapa de recepción de materias prima, aunado a lo anterior no se da cumplimiento al registro del tamaño de la muestra, ni se está registrando el peso por tamaño de unidad de producto ni por unidad de embalaje. En algunos casos no se deja constancia del funcionario (Auxiliar y/o Jefe de la Unidad de Negocio) responsable de la recepción de producto, como evaluador del cumplimiento de los requisitos establecidos por la Entidad en la etapa de Recepción.

En relación con la identificación y tratamiento del producto no conforme, los registros corresponden a los consolidados en el formato dispuesto para tal fin; sin embargo, en relación con el volumen de producto administrado por el subproceso, las incidencias identificadas al interior del subproceso son tolerables y no requieren la formulación de Acciones de Mejora.

En desarrollo de la auditoria el señor Juan Carlos Morales atendió el proceso como encargado de la Bodega de Raciones de Campaña, sin embargo, al requerir el acta de entrega del cargo ocupado por el funcionario Fredy Castro, se manifestó que la misma no se había surtido, incumpliendo los lineamientos del Manual de Administración de Personal y generando un riesgo sobre el control y custodia de los activos fijos y mercancía a cargo del funcionario responsable.

- **Condiciones General de la Bodega:**

Las condiciones generales de la Bodega de Raciones denotan falta de aplicación de las actividades de limpieza y desinfección; aunado a lo anterior los últimos registros disponibles del cumplimiento de esta actividad son del 11 de Abril de 2017; sin embargo en entrevista con el personal de auxiliares se percibe conocimiento sobre las actividades de almacenamiento y ubicación de los productos al interior de la bodega; así mismo los productos que hacen parte del inventario evidencian la aplicación de las Fichas de identificación de producto.

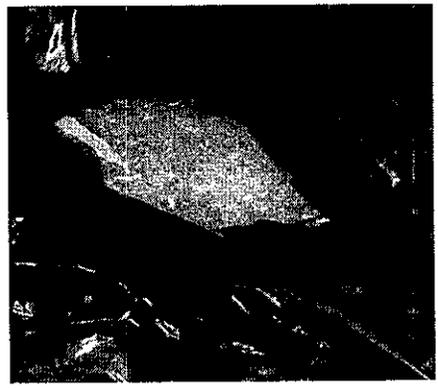
Se detectaron bolsas de basura que contenían a su vez bolsas plásticas y al indagar a los funcionarios de la bodega por el contenido de las mismas manifiestan que

PROCESO		MEJORAMIENTO CONTINUO			
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	SUBPROCESO GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD		Código: MC-GIC-FO-24		
	TITULO INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA		Versión No. 01	Página 20 de 31	
			Fecha	03	08



corresponden a bolsas de empaque de energéticos que fueron dispuestas para extender la vida útil de unos calentadores previamente adquiridos y que a la fecha no se han sido utilizados en el ensamble y comercialización de raciones de campaña; de conformidad con manifestado por funcionarios del subproceso estas bolsas fueron retiradas para verificar la existencia de las mismas, dado que se han reportado como elementos faltantes del inventario, se recomienda al líder del subproceso gestionar las acciones administrativas tendientes determinar el uso y/o disposiciones final de este empaque a la mayor brevedad posible, en razón a que puede ser un factor generador de vectores (roedores y/o insectos), dificulta las actividades de limpieza y desinfección en el área de almacenamiento afectando las condiciones de conservación del producto terminado.

REGISTRO FOTOGRAFICO BOLSAS



 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES La unión de nuestras Fuerzas</p>		<p align="center">MEJORAMIENTO CONTINUO</p>		<p>Código: MC-GIC-FO-24</p>		 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa</p>	
<p>SUBPROCESO GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD</p>		<p>TITULO INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA</p>		<p>Versión No. 01</p>		<p>Página 21 de 31</p>	
				Fecha	03	08	2017

En razón a que para la fecha de realización de auditorías no se estaban ejecutando actividades de ensamble no se tuvo alcance a la verificación de este procedimiento.

• **Seguimiento a Planes de Mejoramiento:**

La meta No.1203 del plan mejoramiento establece como actividad "El almacenista o encargado de la recepción de la materia prima, debe realizar el pesaje de manera selectiva a los productos recibidos y dejar constancia en formato establecido"; sin embargo este control no está siendo utilizado por los funcionarios en la etapa de recepción de materias primas; ahora bien analizando la dimensión de la meta establecida (1 formato de recepción de productos) la misma no representa una muestra que permita para evidenciar la efectividad del control en relación con el volumen de productos requeridos para el ensamble de raciones de campaña, asimismo el plazo de cumplimiento fijado en 19 semanas el cual resulta innecesario para cumplir la meta propuesta.

COND.	CS/Pro. Subpro.	Descripción hallazgo	Causa	Efecto	Acción mejora	Objetivo	Descripción de las Metas	NRA	Unidad de medida de las Metas	Dimensión de la meta	Fecha iniciación	Fecha terminación	Plazo en semanas de la Meta	Área Responsable
S13	6	Hallazgo No. 6. DIFERENCIA DE GRAMAJE. De la revisión al proceso de ejecución contractual, se estableció que en la adquisición de materia prima según factura de venta N° 1203 "Arroz", entre una diferencia de peso entre el producto ofrecido y el pactado en el proceso de empacament. En efecto, se han 11.447 unidades adquiridas cuyo peso en teoría es 20 gramos, se estableció la falta de 5 gramos por unidad, por lo tanto de 68.670 gramos, que representa 2.289 unidades. Siendo el precio unitario 2700 pesos.	Incumplimiento del contrato respecto de las especificaciones del gramo del producto ofrecido en la factura de compra N° 1203 en coordinación con la oficina establecida en el artículo 1005, artículo 5° de la Ley 145 de 2000 y artículo 24 de la Ley 80 de 1930 en relación con lo rubricado en Responsabilidad.	Diferencia de peso entre el producto ofrecido y el pactado.	Dar cumplimiento a contratos celebrados con los proveedores que se compran con los productos recibidos y dejar constancia en formato establecido.	1. El almacenista o encargado de la recepción de la materia prima, debe realizar el pesaje de manera selectiva a los productos recibidos y dejar constancia en formato establecido.	1203	1	Formato recepción de productos.	1	2017-09-01	2017-12-31	19	Dirección Operativa

En relación con las actividades propuestas para eliminar las causas que originan los problemas detectados y que son documentadas en las acciones de mejora del subproceso, se recomienda al líder alinear las mismas a las verdaderas capacidades del subproceso en razón a que se plantean puntos de control a los cuales no se les da cumplimiento, como es el caso, de la disposición de realizar inventarios mensuales a la

PROCESO		MEJORAMIENTO CONTINUO			
 AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES <small>La unión de nuestras Fuerzas</small>	SUBPROCESO	Código: MC-GIC-FO-24		 <small>Grupo Social y Empresarial de la Defensa</small>	
	GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD				
	TÍTULO	Versión No. 01	Página 22 de 31		
INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA	Fecha	03	08	2017	

materia prima y producto terminado, asimismo como ya se mencionó se estableció un cronograma que establece la planificación de recursos, tiempo y actividades, para la ejecución de los contratos interadministrativos suscritos al cual no se da cumplimiento.

De otra parte se plantea como plan de mejoramiento para la AM-002-PGP-S01-17 que no se realice la adquisición de insumos y materia prima sin contar previamente con la suscripción de contratos interadministrativos, sin embargo se evidenció que se hizo requerimientos de compra de materia prima con fecha 5 de Mayo de 2017 dirigido a la Dirección Cadena de Suministros, cuando el contrato fue suscrito el 14 de Julio de 2017.

- **Seguimiento a los indicadores de gestión del subproceso:**

En la actualidad el proceso cuenta con 6 indicadores de gestión sin embargo los mismos están vigentes desde la vigencia 2014, en este sentido se recomienda analizar la pertinencia de continuar evaluando la gestión del subproceso con base en indicadores que se han cumplido al 100% desde hace 4 periodos; como es el caso del indicador denominado "Cumplimiento del Cronograma", que determina la relación entre la programación de ensamble de Raciones de Campaña y el cumplimiento del mismo; es preciso tener en cuenta que si las raciones que se ensamblan corresponden a las cantidades determinadas en los contratos interadministrativos para las diferentes entregas, el cumplimiento de la programación siempre debe ser el 100%.

PROCESO		MEJORAMIENTO CONTINUO				
 AGENCIA LOGISTICA FUERZAS MILITARES <small>La unión de nuestras Fuerzas</small>	SUBPROCESO GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD		Código: MC-GIC-FO-24			
	TITULO INFORME FINAL DE AUDITORÍA IINTERNA		Versión No. 01	Página 23 de 31		
			Fecha	03	08	2017



 AGENCIA LOGISTICA FUERZAS MILITARES <small>La unión de nuestras Fuerzas</small>	MATRIZ DE INDICADORES						 <small>Grupo Social y Empresarial de la Defensa</small>	
	NIVEL :	ESTRATEGICO	MISIONAL	x	APOYO	EVALUACIÓN		
	PROCESO: GESTIÓN AGROINDUSTRIAL							
	SUBPROCESO: RACIONES DE CAMPAÑA							
	OBJETIVO DEL SUBPROCESO: Ensambilar y distribuir raciones de campaña de acuerdo con la Norma Técnica Militar, cumpliendo con los programas establecidos y con la normatividad legal vigente, satisfaciendo las Fuerzas Militares y las entidades del Sector Defensa.							
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 21 de Noviembre 2014								

INDICADOR	PROPOSITO	TIPO DE INDICADOR	FÓRMULA O METODOLOGÍA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META	RESPONSABLE	TIPO DE GRÁFICA
Cumplimiento del Cronograma	Medir el cumplimiento del cronograma de ensamble	Eficacia	(No. de raciones ensambladas / No. de raciones programadas) x 100	Trimestral	90%	Coordinador Grupo Agroindustrial	Diagrama de barras
Conformidad de la producción	Medir el número de productos conformes por lote de ensamble	Eficiencia	(No. de producto conforme por lote / Total productos por lote) x 100	Trimestral	90%	Coordinador Grupo Agroindustrial	Diagrama de barras
Nivel Satisfacción del consumidor	Medir la satisfacción del consumidor final respecto a la parte organoléptica de las raciones.	Efectividad	Numero de conceptos positivos / Numero de conceptos emitidos	Semestral	85%	Coordinador Grupo Agroindustrial	Diagrama de barras
Nivel Satisfacción del Cliente	Medir la satisfacción del cliente respecto de la calidad de las raciones.	Efectividad	Numero de conceptos positivos / Numero de conceptos emitidos	Semestral	85%	Coordinador Grupo Agroindustrial	Diagrama de barras
Rentabilidad	Medir la rentabilidad del Subproceso	Eficiencia	Utilidad Operacional / Ventas Operacionales	Semestral	Mayor o igual al 6%	Coordinador Grupo Agroindustrial	Diagrama de barras
Oportunidad de entrega de Raciones de Campaña	Medir el cumplimiento del cronograma de entrega de Raciones	Eficacia	(No. de entregas realizadas / No. de entregas programadas) x 100	Trimestral	90%	Coordinador Grupo Agroindustrial	Diagrama de barras

FIRMA LIDER DEL SUBPROCESO



SUBPROCESO
GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD

Código: MC-GIC-FO-24

TITULO
INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA

Versión No. 01

Página
24 de 31

Fecha 03 08 2017

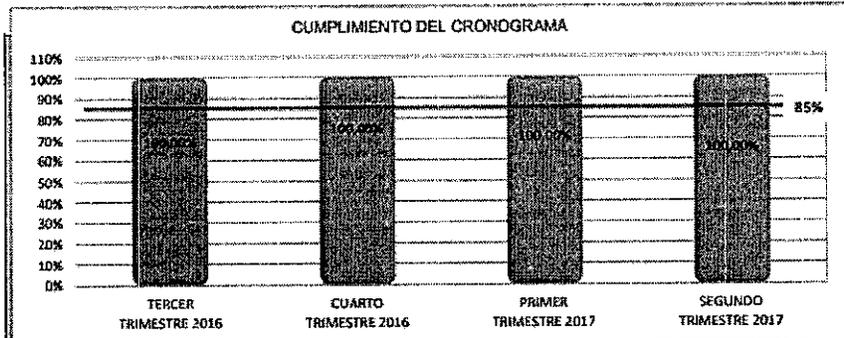


ANÁLISIS DE INDICADORES DE GESTIÓN
INDICADOR: CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA



TABLA DE DATOS

	TERCER TRIMESTRE 2016	CUARTO TRIMESTRE 2016	PRIMER TRIMESTRE 2017	SEGUNDO TRIMESTRE 2017	
ENSAMBLADAS	102.339	70.861	109.054	2.666	
PROGRAMADAS	102.339	70.861	109.054	2.666	
% de Cumplimiento	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	85%



ANÁLISIS DEL INDICADOR

En el Segundo Trimestre del año 2017 correspondiente a los meses de Abril, Mayo y Junio se obtuvo un cumplimiento del cronograma de ensamble del 100% toda vez que se ensamblaron la totalidad de raciones de campaña planificadas, dichas raciones se ensamblaron con el fin de tenerlas disponibles para venta y dar rotación al producto terminado.

En el primer Trimestre del año 2017 correspondiente a los meses de Enero, Febrero y Marzo se obtuvo un cumplimiento del cronograma de ensamble del 100% toda vez que se ensamblaron la totalidad de raciones de campaña planificadas, toda vez que se dio cumplimiento al Contrato Interadministrativo 065-SUBADQ-INTR-2016, suscrito con el Ejército Nacional.

En el cuarto Trimestre del año 2016 correspondiente a los meses de Octubre, Noviembre, Diciembre se obtuvo un cumplimiento del cronograma de ensamble del 100% toda vez que se ensamblaron la totalidad de raciones de campaña planificadas hasta el 31 de diciembre de 2016, toda vez que se dio cumplimiento a las últimas entregas previstas dentro del Contrato Interadministrativo 02/2016 MDN-ARC-PONAL.

Para el Tercer Trimestre del año 2016 correspondiente a los meses de Julio, Agosto y Septiembre se obtuvo un cumplimiento del cronograma de 100%, pese a que lo programado para el mes de julio y agosto no se logra, por incumplimiento microbiológico de las comidas listas, se dio cumplimiento al cronograma de ensamble en su totalidad al 30 de septiembre de 2016.

REQUIERE ACCIÓN DE MEJORA? NO : X SI : No.

Lider del Subproceso:

NOMBRE: Mayor Jose Libardo Sisa Parada

FIRMA: ORIGINAL FIRMADO

PROCESO		MEJORAMIENTO CONTINUO			
 AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES <small>— La unión de nuestras Fuerzas —</small>	SUBPROCESO GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-GIC-FO-24			 <small>Grupo Social y Empresarial de la Defensa</small>
	TITULO INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA	Versión No. 01	Página 26 de 31		
		Fecha	03	08	2017

1. OBSERVACIONES DETECTADAS

a. FORTALEZAS

No se evidenciaron fortalezas en el proceso Industrial

No.	Descripción	Proceso y/o Subproceso
1.		
2.		
3.		

b. OBSERVACIONES

No.	Descripción	Proceso y/o Subproceso
1.	Diseñar un plan de marketing estratégico previa determinación de la capacidad instalada de la procesadora de café, permitirá garantizar que las metas de ventas incluidas en el plan de acción institucional, correspondan a las capacidades operativas de la Unidad de Negocio y contribuya al incremento de los márgenes de rentabilidad de la Entidad	Proceso Mercadeo y Publicidad – Subproceso Procesadora de Café
2.	Se evidenció la necesidad de optimizar el manejo de la Herramienta SAP para el análisis correcto de la información relacionada con el subproceso de Procesadora de Café, con el fin de evitar incongruencias en la información reportada para la toma de decisiones, para tal fin se hace necesario la incorporación del manejo de la herramienta en los procedimientos en sus diferentes etapas	Subproceso Procesadora de Café
	Actualizar los subprocesos raciones de campaña y procesadora de café, así como documentar las actividades que serán ejecutadas en la planta	Subproceso Procesadora de Café Subproceso Raciones de



SUBPROCESO
GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD

Código: MC-GIC-FO-24

TITULO
INFORME FINAL DE AUDITORÍA IINTERNA

Versión No. 01

Página
27 de 31

Fecha

03

08

2017



No.	Descripción	Proceso y/o Subproceso
	panificadora, evidenciando la interacción con el subproceso SOGA dando alcance a temas relacionados con seguridad industrial, saneamiento ambiental y aseguramiento metrológico, así como la integración de las actividades controladas en el ERP-SAP (caracterización, procedimientos, formatos utilizados, políticas de operación, mapa de riesgos, plan de control de calidad, guía para la identificación y tratamiento del producto no conforme, instructivos de trabajo, matriz de comunicaciones y hojas de vida de indicadores de gestión) contribuirá al fortalecimiento de los parámetros de control del proceso, la conformidad de los requisitos del cliente y la prevención de resultados no esperados	Campaña
3.	Se evidencia la formulación de la acción de mejora por el incumplimiento del indicador de satisfacción del cliente, sin embargo, la misma no se encuentra todavía codificada e igualmente las acciones propuestas no solucionan la causa raíz de la insatisfacción del cliente. Se debe reformular la acción de mejora.	Subproceso Procesadora de Café
4.	Se recomienda tener en cuenta que para la corrección del producto no conforme, se debe realizar el análisis de la causa raíz su generación y la corrección que la elimine, el cual debe registrarse en el correspondiente informe.	Subproceso Procesadora de Café
5.	Se requiere revisar los soportes aportados al plan de acción del OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: Garantizar la sostenibilidad financiera y la ejecución del presupuesto > OB.ESP. 03 Suministrar mínimo 300.000 libras de café a los diferentes clientes y realizar los ajustes correspondientes	Subproceso Procesadora de Café
6.	Se debe dar cumplimiento a la presentación de las evidencias para el correspondiente cierre de la AM-001-PGP-S03-17 del ICONTEC, vencida desde el 30 de junio de 2017.	Subproceso Procesadora de Café

PROCESO		MEJORAMIENTO CONTINUO		
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES La unión de nuestras Fuerzas</p>	SUBPROCESO GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD	Código: MC-GIC-FO-24		
	TITULO INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA	Versión No. 01	Página 28 de 31	
		Fecha 03 08 2017		
 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa</p>				

c. NO CONFORMIDADES

No.	Descripción	Requisito Incumplido	Proceso y/o Subproceso
1.	Los datos de ventas que soportan el resultado del indicador de rentabilidad son diferentes a los contenidos en el cuadro de ventas de los meses de abril, mayo y junio de 2017	Norma ISO 9001-2008- NTCGP-1000-2009, Numeral 8.4. Análisis de Datos	Subproceso Procesadora de Café.
2.	Los soportes registrados en la herramienta Suite Visión Empresarial correspondientes a la meta de comercializar 300.000 libras de café, presenta una diferencia equivalente 11.800 libras entre el consolidado de solicitudes de pedido y los soportes de salida de almacén con destino a las Regionales, generando incertidumbre frente al avance del cumplimiento de la meta	Norma ISO 9001-2008- NTCGP-1000-2009, Numeral 8.4. Análisis de Datos Plan de acción 2017: Seguimiento al suministro de 300.000 libras de café al final de la vigencia a los diferentes clientes IV Bimestre de 2017	Subproceso Procesadora de Café.
3.	En la verificación visual de las instalaciones de la procesadora de Café y bodega de raciones de campaña se evidencia que no se está dando cumplimiento a la utilización de fichas de identificación de producto para controlar la información de presentación, fecha de entrada, fecha de vencimiento próxima y número de lote.	Manual de Buenas Prácticas de almacenamiento Política de Manejo de Residuos de SOGA	Subproceso Procesadora de Café. Subproceso Raciones de Campaña
4.	No se determinó la viabilidad técnica y la capacidad de la Entidad para dar cumplimiento a	Procedimiento Planeación de Recursos PGP-S01-	Subproceso Raciones de Campaña

PROCESO		MEJORAMIENTO CONTINUO			
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	SUBPROCESO GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD		Código: MC-GIC-FO-24		 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa</p>
	TITULO INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA		Versión No. 01	Página 29 de 31	
		Fecha	03	08	2017

No.	Descripción	Requisito Incumplido	Proceso y/o Subproceso
	<p>la fecha de entrega determinadas por el cliente para la ejecución del contrato interadministrativo No. 010-EJC-ARC-PONAL-2017.</p> <p>La primera entrega equivalente a 37.704 raciones de campaña debe ser entregada el día 11 de octubre de 2017, a la fecha de realización de auditoria el cronograma de actividades presenta retrasos que no se han adquirido los productos "pastillas purificadoras, pastillas multivitamínicas" los cuales están incluidos en todos los menús seleccionados por el cliente.</p>	<p>A04</p> <p>Norma ISO 9001-2008- NTCGP-1000-2009, Numeral 6.1. Provisión de los recursos literal b)</p>	
5.	No se está registrando el tamaño de la muestra seleccionada, así como el peso por unidad de producto y embalaje, dispuestos en el formato F10-PGA-S05 como medida de control para verificar la conformidad del producto en la etapa de recepción de materia prima	Manual de Buenas Practicas de Almacenamiento Numeral 5.1.10	Subproceso Raciones de Campaña
6.	No se evidenció acta de entrega del funcionario Fredy Castro al funcionario Juan Carlos Morales quien está ejerciendo como almacenista encargado de la bodega de raciones	Manual de administración de Personal	Subproceso Raciones de Campaña
7.	Las fichas técnicas de producto actualizadas no se encuentran disponibles para consulta para la recepción y verificación de	Procedimiento de Recepción de	Subproceso Raciones de



SUBPROCESO
GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD

Código: MC-GIC-FO-24



TITULO
INFORME FINAL DE AUDITORÍA IINTERNA

Versión No. 01

Página
30 de 31

Fecha 03 08 2017

No.	Descripción	Requisito Incumplido	Proceso y/o Subproceso
	materia prima que ingresa a la bodega de raciones de campaña, se encontraron desactualizadas las fichas de 13 Productos	Materias Primas, Insumos y Productos	Campaña
8.	El último registro del cumplimiento de las actividades de limpieza y desinfección a instalaciones de la bodega de raciones de campaña es de fecha 30 de abril de 2017, incumpliendo los lineamientos del plan de saneamiento básico	Plan de Saneamiento Básico	Subproceso Raciones de Campaña

2. CONCLUSIONES

3. FECHA DE ENTREGA DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO POR PARTE DEL LÍDER DEL PROCESO

4. ACEPTACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los 28 días del mes de septiembre del año 2017.

	NOMBRE COMPLETO	FIRMA
Jefe de Oficina/ Director Nacional/ Director Regional/ Coordinador de Grupo	MY. Jose Libardo Sisa Parada	
Auditor Principal	Adm. Emp. Angela Bibiana Peña Rincón	