



PROCESO				GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
	TITULO	Código: GSE-FO-12					
		Versión No. 02		Pág. 1 de 7			
		Fecha:	04	04	2019		
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA							

Proceso y/o tema auditado:	Desarrollo Organizacional y Gestión Integral	No. Auditoria 3
Nombre y Cargo de los Auditados:	NOMBRE	CARGO
	Relacionista Internacional Miguel Ángel Arévalo Luke	Jefe Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional
	Economista Marlen Parrado	Coor. Grupo Desarrollo Organizacional y Gestión Integral
	Ingeniero Fabian Ponguta	Profesional de Defensa
	Economista Carolina Cajica	Profesional de Defensa
	Administrador Oscar Huertas	Profesional de Defensa
	Ingeniera Paula Camacho	Técnico Administrativo
Equipo auditor:	NOMBRE	ROL
	Oscar A. Martinez Rodriguez	Auditor Principal
Objetivo auditoría:	Verificar el cumplimiento normativo, sistemas de información y mejoramiento implementados dentro de los diferentes procesos que conforman la entidad.	
Alcance auditoría:	Se auditará el proceso de Desarrollo Organizacional y Gestión Integral. Verificando la documentación del sistema Integrado de gestión y su cumplimiento con la norma ISO 9001:2015, Autodiagnóstico MIPG.	

Introducción y Contextualización



Teniendo en cuenta el plan de auditoria interna de calidad realizado por la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional a través del grupo de Desarrollo Organizacional y Gestión Integral, como parte de verificación a la mejora continua de los procesos que componen la entidad, se realiza auditoria al proceso en cuestión el día 11 de junio 2019, extendiéndose hasta el 12 de junio, realizando revisión documental a la caracterización, procedimientos, riesgos y puntos de control e indicadores del proceso.

1. RIESGOS IDENTIFICADOS EN LA PLANEACIÓN DE LA AUDITORÍA:

Conforme a la estructuración del programa de auditorías para la actual vigencia, no se contó con la totalidad del grupo de trabajo del proceso, ya que algunos de ellos se encontraban auditando otros procesos de la Entidad.

2. RIESGOS MATERIALIZADOS EN EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA:

Ninguno

PROCESO					
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN					
	TÍTULO	Código: GSE-FO-12			
		Versión No. 02		Pág. 2 de 7	
		Fecha:	04	04	
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA					

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA (CRITERIOS DE AUDITORIA):

- ✓ Plan Estratégico Institucional 2015 - 2018
- ✓ Política Integrada de Gestión
- ✓ Objetivos Integrados de Gestión
- ✓ Caracterización del proceso.
- ✓ Políticas de operación
- ✓ Procedimientos
- ✓ Normograma
- ✓ Indicadores de gestión informes de PQRS - reiteratividad -satisfacción del cliente.
- ✓ Mapa de Riesgos Institucional y Puntos de Control
- ✓ Indicadores de gestión
- ✓ Salidas no conformes
- ✓ Informe e Instrucciones de la Revisión Por la Dirección 2018
- ✓ Norma NTC-ISO 9001:2015.
- ✓ Autodiagnóstico MIPG

4. RESULTADO DE LA AUDITORÍA:



Se realiza reunión de apertura el día 11 de junio de 2019 a las 08:30 am en la sala de juntas de la Subdirección General de Operaciones Logísticas, en la cual se comunicaron los parámetros de la auditoria, objetivo, alcance y criterios a utilizar en desarrollo de la auditoria a los integrantes del grupo de Desarrollo organización y Gestión Integral.

Terminada la reunión de apertura, se dio inicio a la auditoria en cabeza del jefe de la Oficina de Planeación, la coordinadora del Grupo de Desarrollo organización y Gestión Integral y los demás funcionarios que integran el grupo de trabajo.

4.1 Identificación del proceso en el marco estratégico institucional y su aporte.

Se realiza revisión de los objetivos específicos que tiene a cargo el proceso, enmarcados en el plan estratégico institucional 2015-2018, identificando que el proceso no presenta metas pendientes por cumplir. Se evidencio que el grupo de trabajo, tiene identificado su rol dentro de la estrategia de la Entidad y como desde el mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión (SIG) se aporta al cumplimiento de las metas establecidas. Lo anterior evidenciado en la ejecución y cumplimiento de las actividades correspondientes al Objetivo Estratégico 1: Construir e implementar la nueva red de valor para fortalecer las relaciones de credibilidad y confianza con los clientes.

Se solicitó, como se puede visualizar la interacción entre el plan estratégico institucional y los objetivos entregados del SIG, a lo cual se evidencio por la página web (<https://www.agencialogistica.gov.co/es/pagina/vigencia-2018-4>), solo la medición de los objetivos integrados con sus respectivas métricas de medición, frecuencia, metas, resultados y análisis de los resultados obtenidos, sin poder visualizar la interacción con los objetivos estratégicos de la Entidad. El grupo de trabajo, presentó el anexo N°1 del Manual Integrado De Gestión, Despliegue de la Política Integrados vs. Objetivos Integrados, en el cual presenta la interacción entre la estrategia, la

PROCESO					
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN					
	TÍTULO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: GSE-FO-12			
		Versión No. 02		Pág. 3 de 7	
		Fecha:	04	04	



política integrada y los objetivos integrados, pero sin las métricas de medición, frecuencia, metas, resultados y análisis de los resultados obtenidos. Se recomienda integrar los dos documentos citados y que este se pueda visualizar por la página web de la Entidad u otro medio que el proceso crea pertinente.

Se procedió a la revisión de la interacción, entre la Política Integrada de Gestión y los Objetivos Integrados de Gestión del SIG, evidenciando que no se cuenta con un objetivo que permita determinar el cumplimiento de la política integrada, en lo referente al compromiso: “*Promoviendo altos niveles de Integración*”. Se recomienda verificar la organización de la información que se presenta el página Web de la Institución, en lo referente a la visualización de la política integrada de gestión y sus objetivos integrados, ya se encuentran inmersos dentro de Link Mapa de Procesos (<https://www.agencialogistica.gov.co/es/pagina/mapa-de-procesos-8>).

4.2 Verificación documental e interacción del proceso en el Sistema Integrado de Gestión.

Se efectúa análisis, con el grupo de trabajo de Desarrollo Organizacional, de la documentación del proceso, publicada en la Suite Visión Empresarial (SVE), empezando por la caracterización, continuando con los procedimientos y finalizando con los manuales, guías y formatos, donde se identificaron los siguientes aspectos:

- a. Caracterización: En el objetivo, no se identifica el rol de Desarrollo organizacional. El objetivo se ve encaminado exclusivamente al sostenimiento y mantenimiento del sistema integrado de gestión de la ALFM. Se evidenció que se efectúan actividades que aportan al Desarrollo organizacional, ya que el proceso en la actualidad, se encuentra ejecutando actividades para la Gestión del Cambio, encaminadas al fortalecimiento y adaptación, en la utilización de la herramienta ERP/SAP en los módulos de la Fase III (soportes digitales). Por otro lado, se evidencio que la interacción entre las partes de la caracterización identificadas como entradas, actividades y salidas no eran congruentes entre ellas y el ciclo de mejoramiento continuo definido por el SIG (PHVA). Se deja como beneficio de auditoria el fortalecimiento de la caracterización del proceso, al evidenciarse la ejecución de tareas que se describen de manera genérica y a salidas (productos) del proceso que no se mencionan.
- b. Procedimientos: Se verifico la estructuración de los procedimientos del proceso de conformidad con las políticas de operación de la Entidad, identificando 3 procedimientos: Administración del sistema de gestión y garantía de calidad – Gestión del Cambio – Auditorías Internas SIG. Se evidencio que las actividades a desarrollar se visualizan de manera genérica, a lo cual se recomienda profundizar un poco más en estas, ya que el proceso es el asesor y estructurador de requisitos para el sostenimiento y manteamiento del SIG. Se evidencio que los puntos de control, estipulados en los procedimientos del proceso, se encuentran identificados en el mapa de riesgos institucional. Se recomienda documentar (procedimiento, guía o Manual) la priorización que efectúa el proceso para la estructuración y determinación del programa de auditorías del SIG.
- c. Manuales, Guías y Formatos: a través de la SVE, se identificó el manual integrado de gestión, manual de administración de riesgos y las guías para la elaboración de documentos

PROCESO					
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN					
	TITULO	Código: GSE-FO-12			
		Versión No. 02		Pág. 4 de 7	
		Fecha:	04	04	
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA					



del SIG, control y tratamiento las salidas no conformes, planes de mejoramiento y formulación, análisis, consulta y publicación de indicadores. En la manual de administración de riesgos, no se identificó las acciones a tomar cuando se materializan los riesgos. Igualmente no se identifica el concepto de reiteratividad en lo referente a la materialización de riesgos. Se deja como beneficio de auditoria, ya que el proceso tiene pendiente la actualización y publicación de la política de operación referente a la gestión del riesgo en la Entidad. Se recomienda interactuar con actividades de gestión del cambio y el proceso de Gestión de innovación y redes de valor, para fortalecer la cultura organizacional de la entidad. No se tienen documentados, dentro del SIG, los cambios que se presentaron en la unidad de Créditos de acuerdo a la situación actual de la Entidad y como esto podría afectar al cumplimiento de la Política integrada de Gestión, sus Objetivos y en general el SIG. Se identificó en el formato GSE-FO-11, el cual se tiene como borrador para estructurar los planes de mejoramiento, que en la sección ANÁLISIS DE CAUSAS se hace referencia a la aplicación del documento “Guía Técnica de los cinco porqués”, el cual no registra existencia en la plataforma documental del SIG en la SVE. Se deja como beneficio de auditoria para que el proceso de Gestión de Seguimiento y Evaluación efectuó las correcciones del caso.

4.3 Mapa de Riesgos y Oportunidades (Identificación de controles ejecutados en sitio y sus evidencias)

Se identificó solo un riesgo para el proceso – Mantenimiento Inadecuado del SIG – presentando dos actividades de control – Auditorías Internas de Calidad y Revisión por la Dirección. A la fecha de la auditoria no se ha materializado el riesgo, lo cual se evidenció a través de la consulta del informe de evaluación de riesgos y puntos de control, elaborado por el proceso de Gestión de Seguimiento y Evaluación y a través del monitoreo que efectúa el mismo proceso en la SVE. Igualmente, se identificó en la SVE el plan de gestión de oportunidades 2019, con un cumplimiento del 100%. Por otro lado, el proceso presento soportes que evidencian el acompañamiento y asesoría en la gestión de los riesgos institucionales, desde su identificación hasta la estructuración de los planes de mitigación. La gestión del Riesgo que se documenta en la SVE, la ejecuta únicamente el proceso de desarrollo organizacional. Como herramienta de apoyo, el proceso cuenta con un archivo en Excel formulado, con cada una de las etapas de la gestión del riesgo, el cual debe ser diligenciado por cada uno de los demás procesos, de acuerdo a lo establecido en el manual de Gestión de riesgos y las políticas de operación, el cual después en mesa de trabajo es analizado y verificado, entre los procesos, para dejar en firme la identificación de los riesgos de la Entidad. No se evidenciaron riesgos y/u oportunidades en el proceso de Planificación de Abastecimientos, para la unidad de Buceo y Salvamento, teniendo en cuenta que dentro del alcance de la Certificación de calidad NTC-ISO 9001:2015 (N° SC6650-1) esta unidad va incluida dentro del alcance.

4.4 Estado de los planes de mejoramiento y/o acciones de mejora

La no conformidad NC-0094 “Revisión por la Dirección” y NC-0096 “Acciones Asociadas al Riesgo” en la regional Llanos, presenta actividades vencidas. Se requiere gestión por parte del proceso con el fin de que la acción de mejora cumpla en las fechas establecidas (30 de Julio y 19 de junio respectivamente).

PROCESO					
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN					
	TÍTULO	Código: GSE-FO-12			
		Versión No. 02		Pág. 5 de 7	
		Fecha:	04	04	
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA					

4.5 Mejora Continua.

Se identificaron diferentes herramientas por el cual el proceso establece y efectúa seguimiento al SIG de la Agencia, como lo es el plan de trabajo del proceso, ejecución de auditorías, comité institucional, estructuración de indicadores, planes de mejora, revisiones mensuales del SIG con la alta dirección y la revisión por la Dirección. Se recomienda que el proceso analice y determine la viabilidad de estructurar una métrica que permita identificar, en un solo dato, el nivel de mejoramiento que tiene el SIG, facilitando su trazabilidad en el tiempo de manera general. (Calificación Cuantitativa). Se efectuó seguimiento a las instrucciones impartidas en la última revisión por la dirección, donde se evidenciaron que las 5 oportunidades de mejora se efectuaron por los respectivos responsables. Sin embargo, se requiere el análisis y acompañamiento del proceso Desarrollo Organizacional y Gestión Integral, para determinar si los indicadores formulados por parte de la Dirección Financiera y la Dirección Administrativa, cumplen con el objeto determinado en la Revisión por la Dirección. (Indicador de cobro de cartera e indicador de Rotación de Personal)

5. Informe preliminar

Se envía informe preliminar al proceso el día 12 de julio de 2019, con el fin de presentar observaciones al mismo. Vía correo electrónico el proceso manifiesta, que los hallazgos 2 y 3 ya se encuentran en estructuración del plan de mejoramiento por medio de los planes de mejora NC-0119 y NC-0134. Teniendo en cuenta esta novedad, se deja en firme solo el hallazgo N° 1. Las actividades que se había dejado como beneficio de auditoria se ejecutaron de acuerdo a lo acordado, se procede al envío del informe final de la auditoria.

 Responder
  Responder a todos
  Reenviar

 miércoles 17/07/2019 3:41 p. m.
Fabian Ponguta <fabian.pongota@agencialogistica.gov.co>
RE: Informe Preliminar Auditoria Desarrollo Organización y Gestión Integral - SIG 2019

Para: 'Dacar Martínez'; 'Ingal arriola'
 CC: 'Inalien parra'; 'Dacar Hueltes'; Paula Gabriela Canache Torres'; 'Yidy Andrea Silva Archila'; 'Angela Carolina Capota Ruskie'

Buenas tardes:



Una vez analizada la información que contiene el informe se tienen las siguientes observaciones:

- Respecto al hallazgo #2 "No se tienen documentados, dentro del SIG, los cambios que se presentaron en la unidad de Créditos de acuerdo a la situación actual de la Entidad y como esto podría afectar al cumplimiento de la Política integrada de Gestión, sus Objetivos y en general SIG" no se acepta en este informe toda vez que existe una mejora relacionada desde el proceso de Gestión Financiera codificada NC-0119 y trata del mismo tema.
- Respecto al hallazgo # 3. "No se evidenciaron riesgos y/o oportunidades en el proceso de Planificación de Abastecimientos, para la unidad de Buque y Salvamento, teniendo en cuenta que dentro del alcance de la Certificación de calidad NTC-ISO 9001:2015 [N° SC6650-1] esta unidad va incluida dentro del alcance". Se solicita se analice la posibilidad de trabajar junto con la acción de mejora NC-0134 toda vez que la misma trata del mismo tema y dentro del plan de mejoramiento se deberá analizar la estructura de los riesgos de la entidad, desde allí se podría incluir aquellos relacionados con la Unidad de Buque y Salvamento.

Muchas gracias.

Cordialmente,

Ing. Industrial, Fabián Ernesto Pongutá Castro
 Profesional de Defensa Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional
 Agencia Logística de las Fuerzas Militares Sede Principal



PROCESO					GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN				
	TÍTULO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA				Código: GSE-FO-12				
					Versión No. 02		Pág. 6 de 7		
					Fecha:	04	04	2019	
									

Hallazgos

No.	Descripción	Requisito Incumplido	Proceso
1	No se cuenta con un objetivo integrado que permita determinar el cumplimiento de la política integrada, en lo referente al compromiso: <i>"Promoviendo altos niveles de Integración"</i>	6.2 Objetivos de la Calidad y Planificación Para Lograrlos. 6.2.1 los objetivos de calidad deben: Literal a) ser coherentes con la política de calidad – e) ser objeto de seguimiento.	Desarrollo Organizacional y Gestión Integral
2	No se tienen documentados, dentro del SIG, los cambios que se presentaron en la unidad de Créditos de acuerdo a la situación actual de la Entidad y como esto podría afectar al cumplimiento de la Política integrada de Gestión, sus Objetivos y en general SIG <u>Se formuló mejora a través de plan de mejoramiento NC-0119</u>	6.3 Planificación de los Cambios. La organización debe considerar: a) El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales – d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.	Desarrollo Organizacional y Gestión Integral
3	No se evidenciaron riesgos y/u oportunidades en el proceso de Planificación de Abastecimientos, para la unidad de Buceo y Salvamento, teniendo en cuenta que dentro del alcance de la Certificación de calidad NTC-ISO 9001:2015 (N° SC6650-1) esta unidad va incluida dentro del alcance. <u>Se formuló mejora a través de plan de mejoramiento NC-0134</u>	6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades	Desarrollo Organizacional y Gestión Integral – Planificación de Abastecimientos.

Recomendaciones

- Se recomienda que se pueda visualizar por la página web de la Entidad u otro medio que el proceso crea pertinente, la interacción entre los objetivos estratégicos, la política integrada, los objetivos integrados, la medición de sus métricas (cumplimiento de metas) y su análisis.
- Se recomienda verificar la organización de la información que se presenta en la página Web de la Institución, en lo referente a la visualización de la política integrada de gestión y sus objetivos integrados, ya se encuentran inmersos dentro de Link Mapa de Procesos (<https://www.agencialogistica.gov.co/es/pagina/mapa-de-procesos-8>).
- Se recomienda profundizar un poco más en la estructuración de las actividades de los procedimientos del proceso, ya que este es el asesor y estructurador de los requisitos para el sostenimiento y mantenimiento del SIG.

PROCESO					GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN				
	TÍTULO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA				Código: GSE-FO-12				
					Versión No. 02		Pág. 7 de 7		
					Fecha:	04	04	2019	
									

- Se recomienda documentar (procedimiento, guía o Manual) la priorización que efectúa el proceso para la estructuración y determinación del programa de auditorías del SIG.
- Se recomienda interactuar actividades de gestión del cambio y el proceso de Gestión de innovación y redes de valor, para fortalecer la cultura organizacional de la entidad y a su vez dejarlas documentadas. (No solo ERP/SAP – Fase III)
- Gestionar las acciones de mejora que se encuentra vencidas y/o próximas a vencer, con el fin de que se cumplan en los tiempos estipulados
- Analizar el cumplimiento de las oportunidades de mejora, identificadas en la última revisión por la Dirección del SIG.

Fortalezas

- Se evidenció por parte del equipo auditor el compromiso y la disposición por parte de los funcionarios que integran el proceso de Gestión de Innovación y Redes de Valor para la atención de la auditoría, lo cual permitió que la auditoría fluyera de manera positiva.
- Se destaca el conocimiento por parte de los funcionarios auditados en el desarrollo de sus procesos, permitiendo conocer a fondo la misión o rol de cada uno. (Manejo SVE)

Fecha de informe de Auditoría

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los 19 días del mes de julio del año 2019

Nombre, cargo y firma del equipo auditor:

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Oscar Alfredo Martinez Rodriguez	Auditor Principal	