



PROCESO				<b>GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>			
	TÍTULO	Código: <b>GSE-FO-12</b>					
		Versión No. <b>02</b>		Pág. 1 de 5			
		Fecha:	<b>04</b>	<b>04</b>	<b>2019</b>		
<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>							



<b>Proceso y/o tema auditado:</b>	Gestión de Innovación y Redes de Valor	No. Auditoria 2
<b>Nombre y Cargo de los Auditados:</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
	Cr. Juan Carlos Riveros Pineros	Secretario General
	PD. Miguel Ángel Arévalo	Jefe Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional
	PD. Daniel Alberto Bonilla Moreno	Profesional Grupo Innovación
	PD. Elisa Enidia Villamil Rodríguez	Profesional Grupo Innovación
	PD. María Alejandra Gutiérrez	Comunicaciones y Marketing
	PD. Diana Cecilia Martin Amaya	Atención y Orientación Ciudadana
<b>Equipo auditor:</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>ROL</b>
	Leidy Andrea Aparicio Caicedo	Auditor Principal
	Bertha Lilia Organista Corregidor	Auditor Acompañante
<b>Objetivo auditoría:</b>	Verificar el cumplimiento normativo, sistemas de información y mejoramiento implementados dentro de los diferentes procesos que conforman la entidad.	
<b>Alcance auditoría:</b>	Se auditará el proceso de Gestión de Innovación y redes de valor, Gestión Secretaria General, y las áreas de gestión de Innovación y Redes de Valor, Atención y Orientación Ciudadana y Marketing y Comunicaciones. Verificando la documentación del sistema Integrado de gestión y su cumplimiento con la norma ISO 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 e 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 a los grupos de trabajo que componen Gestión de Innovación y Redes de Valor el día 30 de mayo 2019, realizando revisión documental a los puntos de control, caracterización, procedimientos, riesgos e indicadores en cada uno de los procedimientos.

#### 1. RIESGOS IDENTIFICADOS EN LA PLANEACIÓN DE LA AUDITORÍA:

Por disfrute del periodo de vacaciones de la auditoria principal, no se pudo realizar una buena planeación de la auditoria.

PROCESO					<b>GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>				
 <p><b>AGENCIA LOGÍSTICA</b> FUERZAS MILITARES La unión de nuestras Fuerzas</p>	TÍTULO				Código: <b>GSE-FO-12</b>				
					Versión No. <b>02</b>			Pág. <b>2</b> de <b>5</b>	
					Fecha:	<b>04</b>	<b>04</b>	<b>2019</b>	
 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por nuestra Fuerza Armada, con Calidad y Compromiso</p>				<p><b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b></p>					

Así mismo, se informó en cierre de auditoria que por disfrute de vacaciones de la auditoria principal no se enviaría informe preliminar, si no el informe definitivo.

## 2. RIESGOS MATERIALIZADOS EN EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA:

N/A

## 3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA (CRITERIOS DE AUDITORIA):

- ✓ Planes de mejoramiento resultado de auditorías, revisión por la dirección.
- ✓ Caracterización del proceso (NMO).
- ✓ Políticas de operación
- ✓ Procedimientos: puntos de control
- ✓ Normograma
- ✓ Indicadores de gestión informes de PQRS - reiteratividad -satisfacción del cliente.
- ✓ Riesgos
- ✓ Indicadores de gestión
- ✓ Salidas no conformes
- ✓ Norma Iso 9001:2015.
- ✓ Autodiagnóstico
- ✓ MIPG

## 4. RESULTADO DE LA AUDITORÍA:



Se realiza reunión de apertura el día 30 de mayo de 2019 a las 08:00 am en las instalaciones de la Secretaria General, en la cual se dan los parámetros de la auditoria, objetivo, alcance y criterios a utilizar en desarrollo de la auditoria.

Terminada la reunión de apertura se da inicio a la revisión del área de innovación y redes de valor en las instalaciones de la oficina de Planeación e Innovación Institucional en cabeza del líder y los funcionarios que la componen.

### 4.1. Innovación y Redes de Valor:

Se realiza revisión a la caracterización de proceso de innovación y redes de valor la cual incluye las áreas de atención y orientación ciudadana y marketing y comunicaciones, en el cual se evidencia que en los requisitos correspondientes al sistema integrado de gestión de calidad enuncian el requisito de cumplimiento No.8.3. *Diseño y desarrollo de los productos y servicios* el cual de acuerdo a informe de auditoría Icontec de la vigencia 2018, se encuentra excluido.

Se informa como beneficio de auditoria, realizar actualización a la caracterización del proceso, para lo cual mediante correo electrónico de fecha 04-06-2019 por parte de la funcionaria Elisa Villamil hacen llegar la caracterización actualizada y se verifica en la plataforma Suite Visión Empresarial el cargue de la misma actualizada.

PROCESO					<b>GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>				
 <p><b>AGENCIA LOGÍSTICA</b> FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	TÍTULO				Código: <b>GSE-FO-12</b>				
					Versión No. <b>02</b>			Pág. <b>3</b> de <b>5</b>	
					Fecha:	<b>04</b>	<b>04</b>	<b>2019</b>	
<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>				 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa <small>del Poder Judicial, Ministerio Público y Fiscalía General de la Nación</small></p>					

Se realiza revisión de los hallazgos a cargo del área de innovación y redes de valor y se evidencian un hallazgo de la Oficina de Control Interno cargado al área de Innovación y Redes de Valor, se deja como beneficio de auditoria evidenciar la gestión realizada al respecto, para lo cual mediante correo electrónico de fecha 31-05-2019 enviado por parte de la funcionaria Elisa Villamil, solicita a la responsable del hallazgo funcionaria Yamile Munar realizar el cambio en la herramienta Suite Visión Empresarial teniendo en cuenta que no corresponde al proceso auditado.

Así mismo, se evidencia hallazgo impuesto por la auditoria de Icontec correspondiente a las partes interesadas, en el cual se evidencia avance a la realización de las actividades y se encuentra dentro de los tiempos estipulados en el plan de mejoramiento en estado ejecución.

Se realiza seguimiento en la herramienta Suite Visión Empresarial, al monitoreo de riesgos del área, evidenciando el cumplimiento en los tiempos al seguimiento del mismo sin que a la fecha mediante los controles establecidos se hayan materializado.

Se realizan recomendaciones al proceso, las cuales se enunciaran en el ítem posterior del informe de auditoría, igualmente las fortalezas identificadas en el desarrollo de la auditoria.

#### 4.2. Marketing y Comunicaciones:

Se realiza seguimiento al plan de mercadeo, en el cual se realiza la trazabilidad desde la creación del mismo, hasta la etapa de aprobación y ejecución. Se deja como nota que a la fecha de la auditoria el plan de mercadeo no ha sido aprobado por parte de las personas responsables del mismo.



Se realiza seguimiento a los hallazgos que a la fecha tiene el área, evidenciando que a la fecha no están en estado vencidos y corresponde a hallazgos impartidos por la Oficina Asesora de Control Interno.

Se realiza seguimiento en la herramienta Suite Visión Empresarial, al monitoreo de riesgos del área, evidenciando el cumplimiento en los tiempos al seguimiento del mismo sin que a la fecha mediante los controles establecidos se hayan materializado.

#### 4.3. Atención y Orientación Ciudadana:

Se realiza seguimiento a los informes ministeriales correspondiente a las PQRS en las cuales se evidenció cifras que no correspondían a las encuestas realizadas, se deja como beneficio de auditoria la realización del nuevo informe en el cual se enuncie lo evidenciado en la auditoria.

Se realiza seguimiento al plan de atención al ciudadano y se evidencia que el mismo no ha sido socializado a nivel nacional a los funcionarios que fungen las funciones del área. Se deja como beneficio de auditoria realizar la socialización y enviar mediante correo electrónico las evidencias de dicha socialización, para lo cual mediante correo electrónico de fecha 31-05-2019 enviado por parte

PROCESO				<b>GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>			
	TÍTULO			Código: <b>GSE-FO-12</b>			
	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>			Versión No. <b>02</b>		Pág. 4 de 5	
				Fecha:	<b>04</b>	<b>04</b>	<b>2019</b>
							

de la funcionaria Diana Martin, adjunta la evidencia de la realización de la socialización del plan de atención al ciudadano.

Se realiza seguimiento a los hallazgos que a la fecha tiene el área, evidenciando que a la fecha no están en estado vencidos y corresponde a hallazgos impartidos por la Oficina Asesora de Control Interno.

Se realiza seguimiento en la herramienta Suite Visión Empresarial, al monitoreo de riesgos del área, evidenciando el cumplimiento en los tiempos al seguimiento del mismo sin que a la fecha mediante los controles establecidos se hayan materializado.

Siendo las 16:00 horas del día 30 de mayo 2019 se realiza la reunión de cierre de la auditoria en las instalaciones de la Secretaria General, en la cual se dan a conocer las observaciones subsanables y las recomendaciones dadas a cada una de las áreas como oportunidades de mejora.

#### Hallazgos

No.	Descripción	Requisito Incumplido	Proceso
	N/A		

#### Recomendaciones



- Se debe dejar evidencia de las mesas de trabajo conjuntas que realizan las áreas que componen el proceso de Gestión de Innovación y Redes de Valor.
- Se recomienda reforzar los conocimientos en el manejo de las herramientas del sistema de gestión de calidad
- Se recomienda al grupo de marketing y comunicaciones dejar la trazabilidad y/o evidencia de la creación y el paso a paso hasta la aprobación del plan de mercadeo. Así mismo, dejar documentado la gestión que realiza el grupo en pro de la mejora continua del proceso.
- Se recomienda documentar la buena gestión en pro del mejoramiento continuo de la entidad por parte del proceso de gestión de innovación y redes de valor.

#### 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 auditoria, lo cual permitió que la auditoria 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 de cada uno de las áreas.
- La creación de la herramienta "Banco de Ideas" que permite la contribución de nuevas ideas y proyectos que generan mejora en los procesos y procedimientos de la entidad.

PROCESO

**GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

 <b>AGENCIA LOGÍSTICA</b> <b>FUERZAS MILITARES</b> <small>— La unión de nuestras Fuerzas —</small>	<b>TITULO</b>  <b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Código: GSE-FO-12</b>				 <small>Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por nuestra Fuerza Armada, con Calidad y Coraje.</small>
		<b>Versión No. 02</b>		<b>Pág. 5 de 5</b>		
		<b>Fecha:</b>	<b>04</b>	<b>04</b>	<b>2019</b>	

**Fecha de informe de Auditoria**

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los 06 días del mes de junio del año 2019

**Nombre, cargo y firma del equipo auditor:**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FIRMA</b>
Leidy Andrea Aparicio Caicedo	Auditor Principal	
Bertha Lilia Organista Corregidor	Auditor Acompañante	