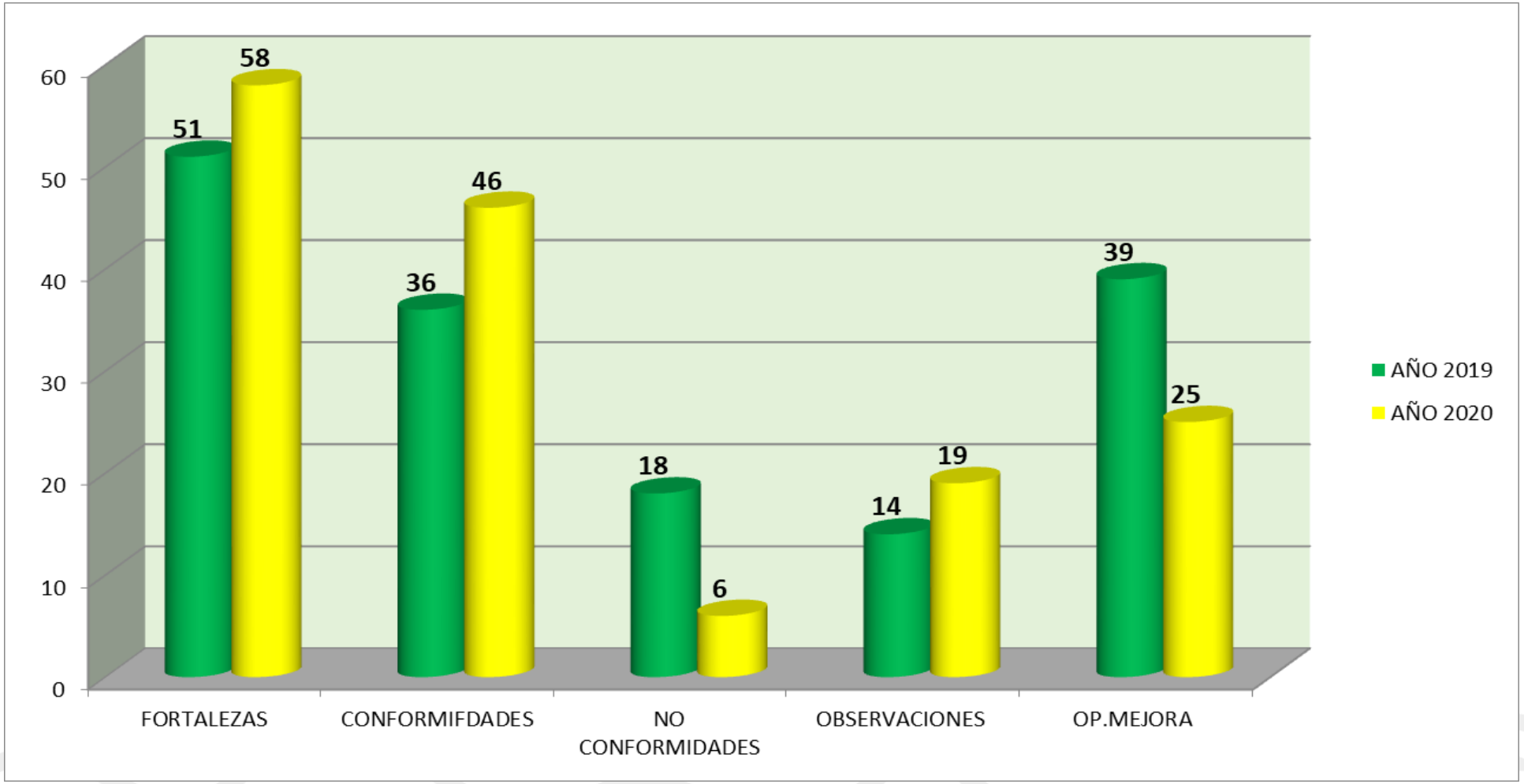
INFIbagué

INFORME DE RESULTADOS DE AUDITORIA 2020
REUNION DE CIERRE DE AUDITORIAS

RESULTADOS DE AUDITORIA 2020

PROCESO	RESULTADOS DE AUDITORIA 2020				
	F	C	NC	OB	OP.M
GESTION FINANCIERA	3	5	0	2	1
GESTION CONTRACTUAL	8	2	1	3	3
GESTION HUMANA Y SST	4	2	0	2	3
GESTION INTEGRAL DE PROYECTOS	12	8	2	4	6
GESTION DE LA PROMOCION Y DESARROLLO TERRITORIAL	4	3	0	3	1
GESTION COMERCIAL	4	3	0	0	1
GESTION DEL RIESGO	5	2	0	1	2
GESTION DE OPERCIONES FINANCIERAS	3	3	0	2	1
ATENCION AL CIUDADANO	8	10	1	0	3
PLANEACION Y GESTION ESTRATEGICA	2	6	1	0	1
GESTION DE RECURSOS FISICOS E INSFRAESTRUCTURA	5	2	1	2	3
TOTAL AÑO 2020	58	46	6	19	25
TOTAL AÑO 2019	**51**	**36**	**18**	**14**	**39**

RESULTADOS COMPARATIVOS AÑOS 2019-2020



OBSERVACIONES

1. Se presenta una OBSERVACIÓN sobre el numeral 7.1 RECURSOS de la Norma ISO 9001:2015, en el sentido que el software IAS SOLUCTIÓN presenta falencias en el proceso de factura y cartera ya que su información es inexacta y presenta dificultades a generar reportes e informes de edades de cartera y estado de cartera de las diferentes actividades transitorias alumbrado público, plazas de mercado e inmuebles.

2. Siendo el proceso de Gestión Financiera, el responsable del manejo del dinero de la Entidad, le compete establecer plenamente los indicadores que afectan las variaciones del proceso y que le permiten a la alta dirección la efectiva y oportuna toma de decisiones. En ese sentido se hace OBSERVACION al numeral 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación, dado que el proceso establece 4 INDICADORES en su CARACTERIZACIÓN indicadores de gestión, indicadores de situación, de actividad y de cartera, pero no se observa **seguimiento** al indicador de recuperación de cartera, de igual manera, no se evidencia gestionar los diferentes informes de edades de cartera en el software IAS SOLUTIÓN

PROCESO DE GESTION CONTRACTUAL

1. Se presenta una **No conformidad** sobre el numeral 7.1 Recursos de las normas ISO 9001: 2015, ISO 14001; e ISO;2015 e ISO 18001: 2007, en medida que la dependencia cuenta con los siguientes problemas en su infraestructura:

- ✓ Anden divisorio entre el despacho de la Secretaria General y el resto de la dependencia que representa un peligro inminente de accidente para los funcionaros de la Secretaria General y el Instituto.
- ✓ Se Evidencian problemas de humedad.
- ✓ El aire acondicionado se encuentra dañado, generando problemas de exceso de calor.
- ✓ La distribución del área de trabajo es inadecuada, además, hay hacinamiento, lo cual impacta directamente en el rendimiento y la calidad de ambiente laboral.

No obstante, la Secretaria General ha solicitado el apoyo pertinente a las dependencias correspondientes (Dirección Administrativa, Oficina de Gestión del Riesgo) para solucionar las fallas detectadas.

PROCESO DE GESTION CONTRACTUAL

OBSERVACIONES

1. Se presenta una observación en los numerales 7.1 Recursos y 7.1.2 Personas de la norma ISO 9001-2015, en razón a que el equipo de trabajo no se encuentra completo. Según el Manual de Funciones hace falta un profesional 219-01, lo cual afecta negativamente la agilidad y el desarrollo de los procesos; presentado así una mayor carga laboral sobre el equipo de trabajo lo cual repercute en el bienestar de los funcionarios. La dependencia ha solicitado a la alta Gerencia iniciar el proceso de nombramiento de una persona para ocupar la vacante existente en la Secretaria General para cumplir con la gestión contractual y los parámetros de efectividad y calidad.

2. Se presenta una observación en el numeral 4.4.1 Sistema de Gestión de la calidad y sus procesos de la norma ISO 9001:2015. La matriz de caracterización del proceso de apoyo de Gestión Contractual no contempla la evaluación jurídica de los créditos otorgados por el Instituto (crédito de fomento, tesorería y crédito de deuda pública), así como tampoco la proyección de las minutas de estas operaciones crediticias.
   Es importante determinar el alcance y la participación activa del proceso de apoyo de "Gestión Contractual" y vincular el objeto del mismo y sus actividades con los procesos misionales del Instituto

PROCESO DE GESTION CONTRACTUAL

OBSERVACION

3 . Se presenta una observación en el numeral 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos, numeral 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos, numeral 6.2.1 literal g) actualizarse según corresponda de la norma ISO 9001:2015, dado que el Manual de Contratación correspondiente al proceso se encuentra desactualizado

OBSERVACIONES

1. Se presenta una OBSERVACION en el cumplimiento del numeral 9.1.3 análisis y evaluación literal e) la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades de la norma ISO 9001:2015, teniendo en cuenta que el equipo de trabajo del Proceso de Gestión Humana y SST, debe apropiarse y conocer a profundidad la Matriz de Riesgos de Gestión y Anticorrupción identificados en su proceso; para ejecutar actividades dirigidas a su tratamiento, control y búsqueda de oportunidades que se puedan derivar de su análisis.
2. Al revisar e indagar si los exámenes médicos son enviados a los funcionarios para su conocimiento, se ha expresado que a la gran mayoría sí, pero algunos no. Los resultados de las valoraciones medicas deben ser comunicados a los colaboradores según las normas legales vigentes. Se presenta una OBSERVACION, en el cumplimiento del requisito 7.4. Comunicación Interna de la norma ISO 9001:2015.

NO CONFORMIDADES

1. Se presenta una NO CONFORMIDAD sobre los numerales 8.2.1 Comunicación con el Cliente y 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios de la Norma ISO 9001:2015, porque no se tiene la información documentada modificada para los servicios prestados, pese a que se tiene implementado una línea fija local para la interacción directa con el cliente externo, la cual es directa para la atención de las quejas y reclamos los 5 días de la semana hábil de 7-12 am y de 2-6pm, también se complementa con el numero WhatsApp del gerente de proyectos especiales y se remite a un grupo de alumbrado público para su gestión.

2. Se presenta una no conformidad en cuanto al numeral 8. Operación 8.1 planificación y control operacional, de la norma ISO 14001:2015, puesto que no se tienen establecidos los mecanismos, protocolos o estrategias a implementar para la disposición final o separación en la fuente y aprovechamiento de los desechos generados de las actividades propias del proceso de “Gestión Integral de Proyectos”, ya que según lo manifestado por integrantes del equipo auditado, en el caso puntual de las plazas de mercado los adjudicatarios y

están realizando la separación en la fuente haciendo uso de los puntos ecológicos instalados por el Instituto, pero no se hace seguimiento a la disposición final de estos y el operador de aseo está recolectando y revolviendo los residuos previamente separados para disponer en el relleno sanitario de la ciudad, haciendo inefectivo el proceso de separación en la fuente y la implementación de los puntos ecológicos en las zonas, lo que genera un incumplimiento de los objetivos de la política ambiental del Instituto y las disposiciones de la norma ISO 14001:2015. Se recomienda realizar asociaciones con entidades como Cortolima u organizaciones ambientales para completar el ciclo de disposición y aprovechamiento de los residuos generados de todas las actividades del proceso.

OBSERVACIONES

1. Se presenta una observación sobre el numeral 7.1 Recursos 7.1.2 Personas de las normas ISO 9001:2015, en cuanto al desarrollo de actividades transitorias (Decreto 183 de abril 23 de 2001) sin el personal o recursos financieros necesarios (Parques y zonas verdes, plazas de mercado y relleno sanitario) máxime cuando estas actividades no son auto sostenibles, lo que puede generar deficiencias en la implementación del sistema de gestión, la operación y control de sus procesos.

2. Se presenta una Observación sobre el numeral 8. Operación de la norma ISO 14001:2015, en cuanto a la falta de planeación, en la celebración del contrato para realizar la revisión técnico mecánica (vehículos propios) oportunamente, lo que ocasiona traumatismo en la disponibilidad del parque automotor, más aún si tenemos en cuenta que el parque automotor propio no es suficientepara satisfacer la necesidad de vehículos y por consiguiente es necesario, realizar contratación externa de los mismos. (la instrucción se realizo en que se genere el proceso desde el almacén)

GESTION INTEGRAL DE PROYECTOS

OBSERVACIONES

3. Al revisar el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, y si se cuenta con el seguimiento, se evidencia que los auditados aún cuando establecen la solución de PQRs en menos de 72 horas, definiendo estrategias para el proceso y así se pueda cumplir con la operatividad de alumbrado público, haciendo claridad que la emergencia sanitaria ha afectado fuertemente la operación de alumbrado público, no se encuentra evidencia del seguimiento a la percepción de los clientes, ya que no han apropiado los métodos y elementos para el desarrollo de su labor y la importancia de su aplicación para el logro de los objetivos y la misión de la Entidad. Se presenta una OBSERVACION, en el cumplimiento del requisito 9.1.2 Satisfacción del cliente de la Norma ISO 9001:2015 .

GESTION INTEGRAL DE PROYECTOS

OBSERVACIONES

4. Se presenta una observación en cuanto al numeral 8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 8.4.2 Tipo y alcance del control de la norma ISO 9001:2015. En virtud a que en la inspección en campo realizada a los vehículos que hacen parte de la operación de las cuadrillas, se revisó aleatoriamente el vehículo con placas ESS 569 y no se evidenció el kit antiderrames exigido en el contrato de prestación de servicios 035 del 02 de junio de 2020, numeral 14 literal B de la Cláusula Primera. Adicionalmente no es clara la fecha de vencimiento del extintor, puesto que no se ven datos como meses y año. Aunado a lo anterior, se inspecciona la grúa utilizada para la atención de alumbrado público, placas OTE 032 y no se encontró el respectivo kit antiderrames. Cabe resaltar que el "kit antiderrames" fue un requerimiento en el marco de la auditoría de ICONTEC - vigencia 2019.

PROCESO DE GESTION DE LA PROMOCION Y DESARROLLO TERRITORIAL

OBSERVACIONES

1. En el numeral 8.1 Planificación y Control Operacional ISO 9001:2015, se presenta una observación debido a la relevancia que debe darse en el plan de acción a la elaboración de estudios de pre-factibilidad y factibilidad que se encuentran planteados de manera específica tanto en la Planeación como en el Hacer de la caracterización del proceso.

2. En el Numeral 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades ISO 9001:2015, se observa que se debe revisar los riesgos de Gestión “Riesgo uno del proceso” debido a que el riesgo residual presenta un nivel bajo y una vez tratado presenta un nivel moderado es decir que con el tratamiento dado no se mantuvo como bajo.

3. Actualización información en la página de integra referente al proceso (caracterización del proceso) se encuentra una versión distinta en consecuencia se debe gestionar los cambios de manera que la última versión sea la publicada evitando la utilización de obsoletos.

PROCESO DE GESTION COMERCIAL

NO CONFORMIDADES
NO PRESENTO

OBSERVACIONES
NO PRESENTO

PROCESO DE GESTION DEL RIESGO

OBSERVACION

Se genera una Observación en el numeral 6. Planificación de la Norma Técnica ISO 9001: 2015 en la medida que las reuniones programadas para realizar el Comité de Riesgos presentan demoras o atrasos a causa de la agenda de la Gerencia General o de terceros involucrados. Se resalta que la Oficina de Riegos, como secretaría técnica del comité, prepara el material y los seguimientos respectivos para su presentación.

PROCESO DE GESTION DE OPERACIONES FINANCIERAS

OBSERVACIONES

1. Se presenta una **OBSERVACIÓN** sobre el numeral 4.4 Sistema de gestión de la calidad de sus procesos de la Norma ISO 9001:2015, en el sentido que no se cuenta con los recursos económicos necesarios para el proceso de otorgamiento ya que no hay disponibilidad de recursos propios para apalancar las solicitud de créditos a entes territoriales.

2. Se presenta una OBSERVACIÓN sobre el numeral 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades ISO 9001:2015, en el sentido que se identifica en los riesgos del proceso de otorgamiento, que dos de los riesgos "estancamiento y retroceso de las actividades" Requieren el establecimiento de controles y tratamientos que puedan mitigar el efecto de la pandemia ante una manifestación clara de materialización de estos dos riesgos siguiendo los procedimientos para estos fines.

PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

NO CONFORMIDADES

1. Se presenta una NO CONFORMIDAD sobre los numerales 8.2.1 Comunicación con el cliente y 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios de la Norma ISO 9001:2015, porque no se tiene la información documentada modificada para los servicios prestados, ya que no se evidencia la identificación y tratamiento a los cambios efectuados a los servicios y productos no conformes de atención al ciudadano en la ventanilla única por la emergencia sanitaria.

1.NO CONFORMIDAD

Se presenta una NO CONFORMIDAD sobre el numeral 8.2.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD de la Norma ISO 9001:2015, MIPG dimensión gestión con valores para resultados - política de rendición de cuentas y Ley 1757 de 2015, debido a que en el proceso responsable de la coordinación y ejecución de la estrategia de rendición de cuentas no se evidencia claridad en la misma (responsables y actividades de la estrategia); adicionalmente no hay evaluación y seguimiento al desarrollo de la misma. Si bien es cierto se realizan actividades y se socializó la estrategia al comité de gerencia, no hay seguimiento al desarrollo de la misma y las acciones desarrolladas no se ejecutan en respuesta a la misma.

GESTION DE RECURSOS FISICOS E INFRAESTRUCTURA

NO CONFORMIDADES

Se presenta una No Conformidad en el numeral Recursos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001: 2015 e ISO 18001:2007, en la medida que el Almacén continúa presentando cableado eléctrico suelto y hace falta la estantería para la organización y mejor distribución del material del Instituto. Sin embargo, el proceso de Recursos Físicos ha adelantado la gestión pertinente para la futura contratación de este insumo, actualmente cuenta con los planos y las cotizaciones de los bienes a comprar.

OBSERVACIONES

1. Se da una observación en el numeral 7.1.2 personas de la norma ISO 9001:2015, dado que la dependencia solamente cuenta con tres personas: el Almacenista General, el Técnico Administrativo 367-02 y un Auxiliar administrativo 407-02, los cuales no son suficientes para atender la alta demanda de trabajo que requiere el proceso de Gestión de Recursos Físicos.
2. Se da una observación en el numeral 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos de la norma ISO 9001:2015, a razón que se debe actualizar una de las salidas de la Matriz de Caracterización del Proceso, el cual contemplaba al Comité de Compras, el cual fue suprimido a través de la Resolución de Gerencia Nº 178 del 14 de julio de 2020

RESUMEN OPORTUNIDADES DE MEJORA

G Financiera::
Efectuar reuniones periódicas para analizar el estado de la cartera y dar a conocer resultados

G. Contractual:

1. Gestionar estrategias para adecuaciones locativas con el fin de evitar el hacinamiento **2.** Mejorar el cumplimiento de términos de respuesta a PQRs. **3.** Determinar el nivel de riesgo que puede representar la falta de actualización del Manual de Contratación o demás documentos legales que hacen parte del proceso de "Gestión Contractual", incluirlo dentro de la matriz de riesgos y aplicar su respectivo tratamiento.

Gestión humana y SST:

1. Es necesario un espacio que permita una socialización amplia de los riesgos de gestión y anticorrupción de su proceso efectuando los ajustes si es del caso las diferentes variables que componen cada riesgo. **2.** Ante la aprobación del plan de desarrollo y los ajustes efectuados al plan de acción por proceso se debe coordinar y concertar sin demora los respectivos acuerdos de gestión **3.** Efectuar la divulgación de los indicadores de que trata la resolución 312 de 2019.

RESUMEN OPORTUNIDADES DE MEJORA

G INTEGRAL DE PROYECTOS:

1. Apropiación de los funcionarios de la actualización del contexto estratégico del proceso y las necesidades de los clientes y partes interesados, **2.** Modificación de metas establecidas en indicadores teniendo en cuenta el contexto de la pandemia, **3.** Capacitación del personal para la comprensión y apropiación del sistema integrado de gestión. 4. Generar estrategias el manejo, disposición y aprovechamiento de los residuos generados por las actividades del proceso. **5.** Articular con otras dependencias del Instituto, con el fin de realizar los procesos contractuales que den respuestas a las necesidades identificadas oportunamente; teniendo en cuenta la actual emergencia sanitaria **COVID-19.**

G. DE LA PROMOCION Y DESARROLLO TERRITORIAL:

El proceso ante los cambios que se vienen presentado por un nuevo Plan de desarrollo y ante la pandemia por coronavirus y la disminución de la inversión, estar atentos a las oportunidades y presentar ante los entes territoriales las ventajas del portafolio de servicios del Instituto.

G. COMERCIAL :

Implementar un mecanismo que haga que el reporte de estos créditos (tanto otorgados como negados) se presente de una forma más expedita y se tenga información en tiempo real.

RESUMEN OPORTUNIDADES DE MEJORA

G DEL RIESGO:

1. Gestionar estrategias para llevar a cabo las capacitaciones del plan de acción. 2. Abordar en los comités de Riesgos las oportunidades del instituto de acuerdo al análisis de riesgos.

G. DE OPERACIONES FINACIERAS :

EL el grupo de otorgamiento articule junto con el Proceso de Gestión Comercial la implementación en la página web del Check List de requisitos y los formatos del vinculación del cliente.

ATENCION AL CIUDADANO:

1. Apropiación de los funcionarios del manual de atención al ciudadano
2. Apropiación de los funcionarios del proceso manual del Sistema de Gestión Ambiental.
3. Completar el ciclo PHVA de la norma ISO 14001:2015 en cuanto al manejo, disposición y aprovechamiento de los residuos.

PLANEACION Y GESTION ESTRATEGICA

1. Hacer énfasis en el enfoque por procesos de los diferentes sistemas de gestión implementados en el instituto, así como en el MIPG.

RESUMEN OPORTUNIDADES DE MEJORA

RECURSOS FISICOS PLANEACION Y GESTION ESTRATEGICA

1. Se recomienda ejecutar los planes de mantenimiento de infraestructura del Instituto para realizar la reparación, reconstrucción de muros en mal estado, reparación de humedades, pintura de instalaciones interno y externo, reparación de bisagras, chapas, ajuste, lubricación, cableado eléctrico y compra de elementos necesarios para el Instituto. De igual forma, se recomienda implementar la actualización de la identificación de los bienes del Instituto (etiquetado y paqueteo).

2. Se recomienda continuar con el cronograma de visitas para efectuar las Actas de Responsabilidad de Bienes a cada uno de los funcionarios del Instituto.

3. Se recomienda realizar las gestiones pertinentes para llevar a cabo el Comité de Bajas, así como también gestionar las actas de conciliación contable para subsanar las debilidades encontradas por la Contraloría Municipal.

PLAN DE MEJORAMIENTO

DILIGENCIAR PLAN DE MEJORAMIENTO EN EL FORMATO FOR-SI-012 ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA

Muchas gracias