



Departamento Administrativo Nacional de Estadística

Resultados de Auditorías Internas de la Calidad ciclo 2015

Oficina Asesora de Control Interno



MAURICIO PERFETTI DEL CORRAL
Director

DIEGO SILVA ARDILA
Subdirector

MARIA LEONOR VILLAMIZAR GOMEZ
**Secretaria General
Gestión Contractual**

Líderes de Proceso

LUIS HUMBERTO MOLINA
Planeación y Direccionamiento Estratégico

JAMES LIZARAZO BARBOSA
Control de Gestión

ERIKA DEL CARMEN MOSQUERA
Detección y Análisis de Requerimientos y Difusión Estadística

EDUARDO EFRAÍN FREIRE DELGADO
Diseño, Producción Estadística y Análisis Dirección Técnica DIMPE

LILIANA ACEVEDO ARENAS
Diseño, Producción Estadística y Análisis Dirección Técnica Censos y Demografía

JUAN FRANCISCO MARTINES
Diseño, Producción Estadística y Análisis Dirección Técnica DSCN

RICARDO VALENZUELA
Diseño, Producción Estadística y Análisis Dirección Técnica DIRPEN

MIGUEL ÁNGEL CÁRDENAS CONTRERAS
Diseño, Producción Estadística y Análisis Dirección Técnica DIG

LIGIA GALVIS AMAYA
Soporte Informático y Administración de Recursos Informáticos

BERNARDO GUERRERO LOZANO / DANIEL RODRÍGUEZ RUBIANO
Soporte Científico Técnico

CARLOS ANDRES PEÑA MORENO
Gestión de Talento Humano

LEONARD PAZZ RAMIREZ
Gestión de Recursos Financieros

CLAUDIA SANDOVAL
Gestión de Recursos Físicos

ADELA ASTRID MONROY
Soporte Legal

MARIA DEL CARMEN MENDIZA HERNANDEZ
Gestión Documental

HECTOR HUGO SIERRA
Control Interno Disciplinario

Elaborado por: Hernán David González,
Revisado por: Gabriel Felipe Herrán – Luisa Nayibe Barreto
Aprobado por: James Lizarazo Barbosa
Oficina de Control Interno
Mayo de 2015

Contenido

1. Generalidades ciclo auditoria interna de la calidad.	5
1.1 Objetivo.....	5
1.2 Alcance.....	5
1.3 Antecedentes.....	5
1.4 Riesgos de la auditoria.....	5
2. Programación del Ciclo de Auditorias.	6
2.1 Cronograma.....	6
2.2 Fortalecimiento Competencias Auditores.....	7
2.3 Planeación de Auditoria.....	7
2.4 Ejecución de Auditoria.....	7
2.5 Seguimiento del Ciclo.....	8
3. Resultados del Ciclo AIC 2015	8
3.1 Generalidades de los resultados.....	8
3.2 Resultados de auditoria por hallazgos de acuerdo a la norma.....	9
4. Comparativo resultados ciclos anteriores	10
5. Conclusiones	13
6. Recomendaciones	13
7. Tablas de consulta	14

1. Generalidades ciclo auditoria interna de la calidad.

1.1 Objetivo.

Verificar el cumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000:2009, la Norma NTC ISO 9001:2008, requisitos de ley y demás normatividad aplicable en el Departamento Administrativo Nacional de Estadística-DANE.

1.2 Alcance.

Comprende la evaluación de los requisitos de la normas para los procesos del Sistema Integrado de Gestión Institucional del DANE, con los respectivos registros, indicadores, planes de mejoramiento y gestión del riesgo, del periodo comprendido entre el 01 de Marzo de 2014 al 28 de febrero de 2015.

1.3 Antecedentes.

El ciclo de auditorías internas de la calidad realizadas en el año 2013 y 2014, se evaluó el 100% del sistema de gestión, por el cual se declaró la conformidad del SGC. La Oficina de Control Interno para la vigencia 2014, integro la metodología para la realización de las auditorias, antes separadas por auditorias de Gestión y de Calidad, generando un procedimiento integrado.

Así mismo se realizó ciclos independientes de auditorías internas de la calidad, con el apoyo y participación de los funcionarios de la entidad certificados como auditores internos, manteniendo la imparcialidad de los mismos.

Del mismo modo durante la vigencia 2014, el sistema de gestión estableció tres nuevos procesos; Gestión Contractual, Gestión Documental y Control Interno Disciplinario.

1.4 Riesgos de la auditoria.

Para el ciclo de auditoria de calidad se establecieron 4 factores de riesgo específicos, que podrían afectar el adecuado desarrollo de la AIC,:

Tabla1. Factores de riesgos AIC 2015

No. Factores de riesgo

- 1 Los auditores designados no realicen las auditorías a los procesos asignados
 - 2 Las Auditorias en sitio no se realicen con la oportunidad requerida
 - 3 No se presentar los informes de auditorías con la oportunidad requerida
 - 4 La no identificación de hallazgos concluyentes que aporten a la mejora continua de la Entidad.
-

Fuente: Autor.

Ninguno de los factores de riesgos anteriormente identificados se materializo, gracias a la efectividad de los controles de seguimiento a la planeación, ejecución y elaboración de informe de auditoría, al igual que la revisión de cada uno de los resultados obtenidos, estos controles fueron efectuados por los auditores líderes en tiempo real.

2. Programación del Ciclo de Auditorias.

2.1 Cronograma.

La programación del ciclo de auditorías se fundamentó en cinco fases, sobre las cuales se desarrollaría la auditoria a cada uno de los procesos, las primeras semanas los auditores fueron sensibilizados en técnicas de auditoria, la semanas siguientes se realizó la planeación, auditoria en sitio y elaboración del informes. A continuación se presenta el cronograma de auditoria

Tabla 2. Cronograma de ciclo de auditoria 2015

Actividad	Abril 6 al 23	24-04 - 5-05	Mayo 6 al 8
Sensibilización del proceso y formatos			
Sensibilización redacción de hallazgos			
Elaboración de Planes de Auditoria por proceso			
Auditorias en sitio			
Elaboración de Informe de Auditoria por proceso			

Fuente: Autor

2.2 Fortalecimiento Competencias Auditores.

En la primera sesión del ciclo se realizaron las actividades preparatorias, a partir de la base de datos de auditores de la Entidad suministrada por Gestión Humana, al igual que la base de datos de Control Interno de los auditores que habían participado en ciclos anteriores, se convocó al personal seleccionado, de acuerdo a los criterios de experiencia y participación en auditorías anteriores, estos fueron invitados a la sensibilización para auditores.

La sensibilización para auditores se realizó con el objetivo de presentar el ciclo de auditorías 2015, al igual que fortalecer las competencias y manejo de la norma de calidad, para ello se realizó la presentación del cronograma de actividades, posteriormente se dio un repaso de la estructura de la Norma Técnica Colombiana de la calidad en la Gestión Pública (NTC GP1000:2009) e ISO9001:2008. Luego se explicó a los auditores los cambios y diligenciamiento de formatos. Para finalizar la sensibilización se realizó un taller práctico donde se diligencio una lista de chequeo para revisar el cumplimiento de los requisitos y su método de análisis.

2.3 Planeación de Auditoria.

Los equipos auditores en la primera fase desarrollaron la planeación de auditoria de acuerdo al proceso asignado, para ello la Oficina de Control Interno suministro la lista de chequeo con los requisitos de norma filtrados para cada proceso, junto con el análisis de los procesos, los auditores tomaron aquellos subprocesos que se relacionan al cumplimiento de la norma entre otros componentes del Sistema de Gestión. Como producto de esta actividad se generó un plan de auditoria específico de cada proceso en el cual se describe las generalidades, subprocesos y agenda de la auditoria.

Los auditores Líderes participaron de la construcción de los planes de auditoria realizando asesorías a los equipos auditores y posteriormente comunicarlos de acuerdo al procedimiento de auditorías integradas.

2.4 Ejecución de Auditoria.

Los equipos de auditoria desarrollaron las auditorias en campo en el transcurso de la entrevista con los funcionarios del proceso, diligenciaron la Lista de Chequeo e identificaron cada una de las Observaciones y No Conformidades, las cuales dieron a

conocer de manera preliminar a los auditados para posteriormente realizar el informe final de auditoría.

De igual forma se realizaron las auditorías en los procesos desarrollados en las Direcciones Territoriales de Bogotá, Bucaramanga y Medellín; y en las subsedes de Cartagena, Santa Martha, Pereira y Pasto.

2.5 Seguimiento del Ciclo.

La Oficina de Control Interno hizo un acompañamiento constante a cada una de las fases mencionadas anteriormente, así mismo realizó todas las gestiones necesarias para contactar al equipo auditor con el líder de proceso, asimismo se prestó asesoría en la formulación de planes de auditoría, hallazgos e informes de auditoría.

Durante el desarrollo del ciclo de las auditorías la OCI, efectuó las actividades de análisis y aclaración de inquietudes o dudas expresadas por el auditado o por el auditor frente a los hallazgos, haciéndose énfasis en la condición y el criterio de las no conformidades y observaciones.

3. Resultados del Ciclo AIC 2015

3.1 Generalidades de los resultados

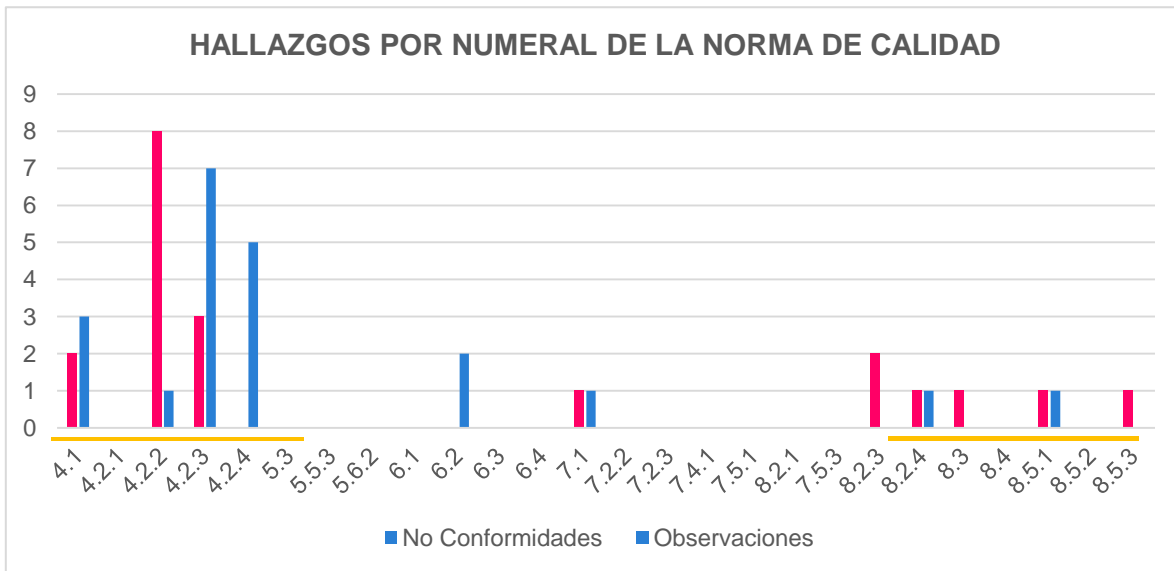
El ciclo se realizó a cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, en donde se realizó un total de 28 auditorías, el proceso de Producción Estadística (PES) se auditó a través de 5 operaciones estadísticas; seguido de los procesos de Análisis, Difusión Estadística (DIE) y Gestión del Talento Humano (GCO) que tuvieron 2 auditorías por cada una de ellas, los procesos transversales se evaluaron a nivel nacional en las Direcciones Territoriales de Bogotá, Bucaramanga y Medellín; y en las subsedes de Cartagena, Santa Martha, Pereira y Pasto.

A través del ciclo de auditoría internas de la calidad 2015, se identificaron un total de 40 hallazgos; 20 No conformidades y 20 Observaciones.

3.2 Resultados de auditoria por hallazgos de acuerdo a la norma

Los hallazgos se concentraron principalmente en los numerales correspondientes al “Control de documentos”, en la documentación tipo parámetro y registro (numerales 4.1, 4.2.3 y 4.2.4) con una participación del 70% del total, seguido de la “Medición, análisis y Mejora (capitulo 8) con una participación del 20% de los hallazgos.

Grafica 1. Distribución de incumplimiento por numeral de norma

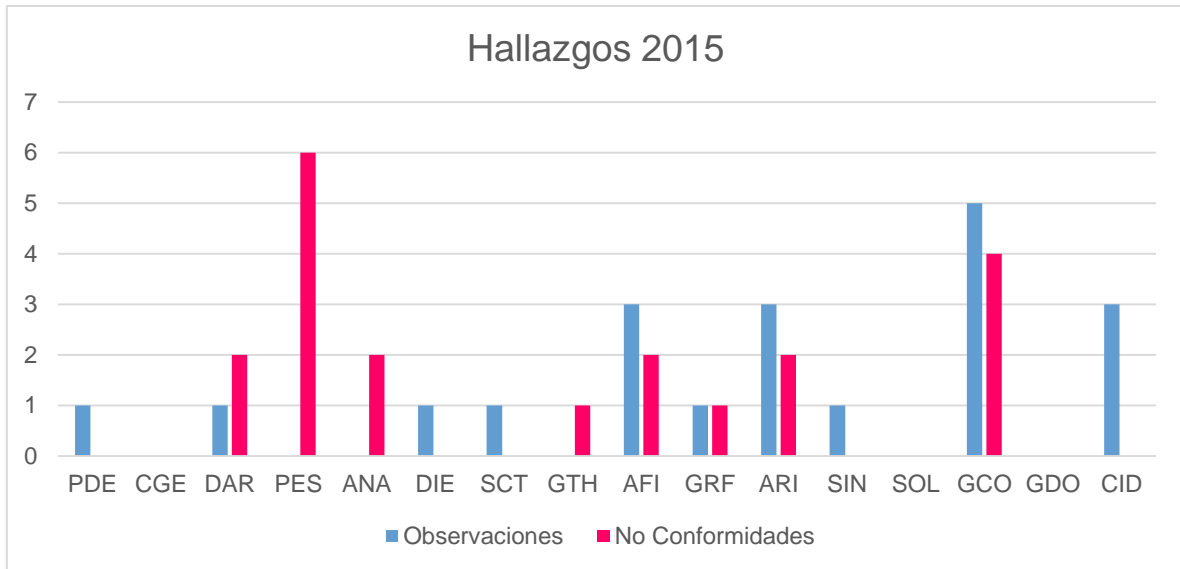


Fuente: Autor

Se realizó un análisis de los procesos en los cuales se identificó mayor cantidad de hallazgos como por ejemplo, el proceso de Producción Estadística, ya que se audito en cinco operaciones estadísticas para un promedio de 1.2 hallazgos por auditoria; seguido de Gestión Contractual el cual se encuentra en desarrollo y revisión por ser uno de los nuevos proceso en el Sistema de Gestión de la Calidad.

Los hallazgos identificados se distribuyeron en los catorce procesos de la siguiente manera:

Grafica 2. Cantidad de hallazgo por proceso.

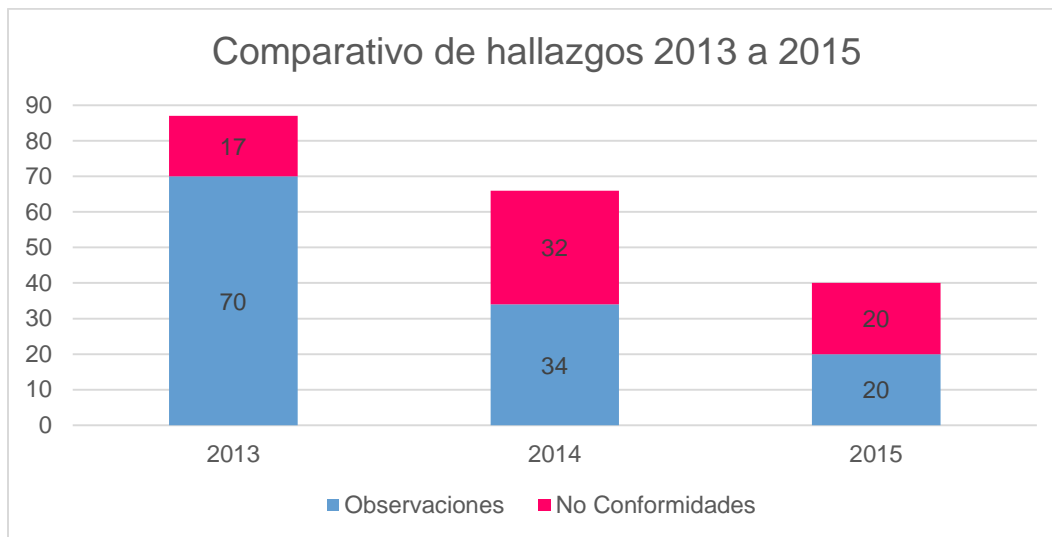


Fuente: Autor

4. Comparativo resultados ciclos anteriores

Durante las últimas tres vigencias se ha identificado un decrecimiento en el número de hallazgos por auditoria interna de la calidad es así como para los años 2013 se presentaron 88 hallazgos; en el 2014, 66 hallazgos y para el 2015 se identificaron 40 desviaciones, este comportamiento se puede observar en la gráfica a continuación.

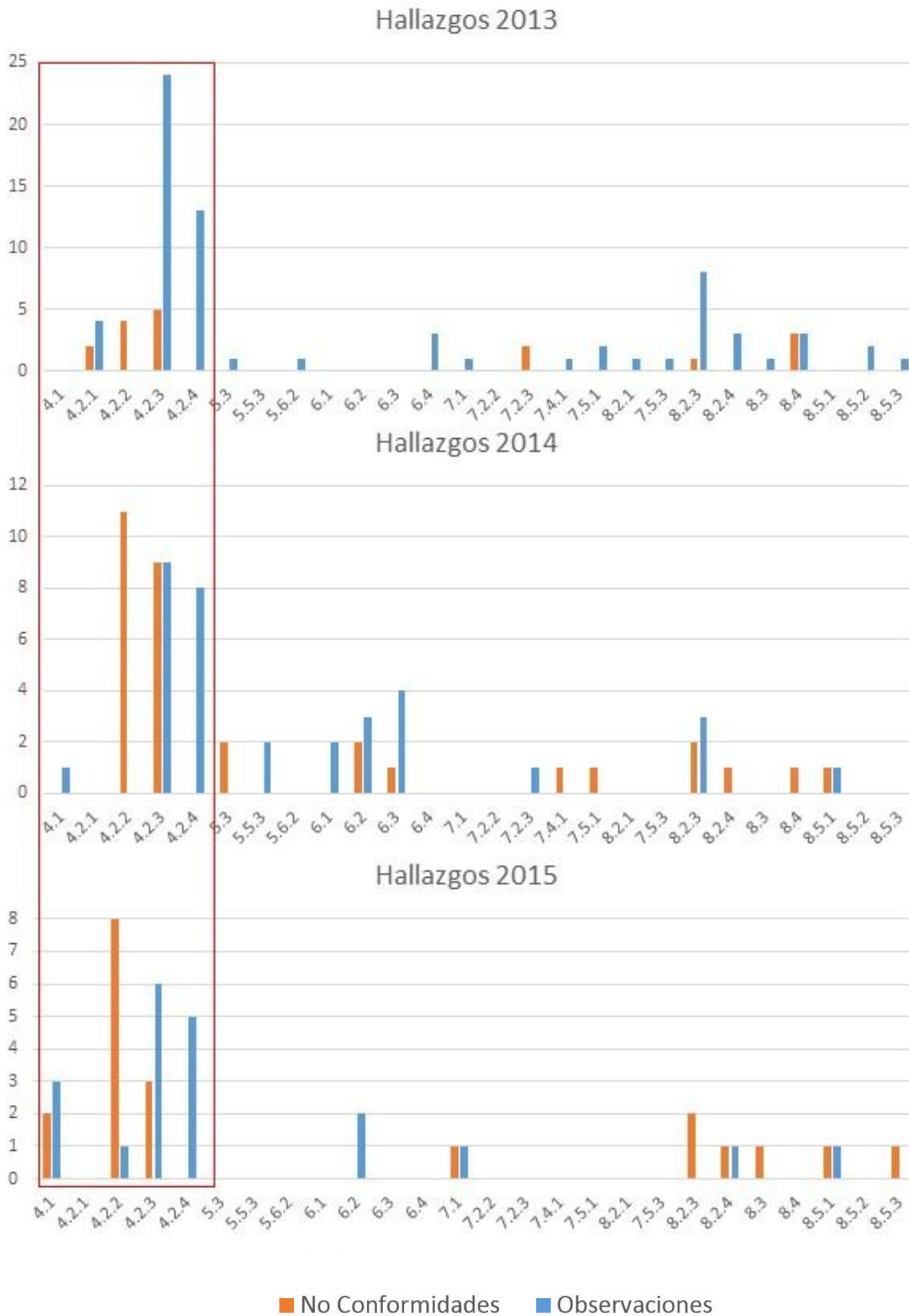
Grafica 3. Comparativo Hallazgos vigencias 2013 vs 2014 vs 2015



Fuente: Autor

Como se puede observar en la gráfica anterior, si bien la cantidad de hallazgos disminuyó en función de las observaciones las cuales se redujeron en un 71%, desde el año 2013. Así mismo el número de no conformidades decreció en un 37%, entre el 2014 y 2015, pasando de un 32 a 20 no conformidades. La siguiente grafica muestra los requerimientos de norma identificados como hallazgos durante los dos últimos ciclos.

Grafica 4. Comparativo Hallazgos por numeral vigencias 2013 vs 2014 vs 2015



Fuente: Informe de Auditorías internas de la calidad 2013, 2014 y Autor

La grafica anterior muestra los numerales en los cuales se han identificado la mayor cantidad de hallazgos durante los tres últimos ciclos de auditoria interna de la calidad, donde el control documental representado en los numerales 4.2.3 y 4.2., es el más reiterado. Este hecho es importante que sea considerado por el administrador de sistema, para la toma de medidas correspondientes.

De igual manera se puede identificar una disminución de los hallazgos en la Realización del Producto o Prestación del Servicio definidos en el numeral 7 de la norma, para el presente Ciclo de Auditoria Interna de la Calidad se concentró en un solo numeral de la norma (7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio) .

5. Conclusiones

Por medio del Ciclo de Auditoria Interna de Calidad de la vigencia 2015 y considerando los hallazgos identificados, se determina la conformidad de la planeación, ejecución verificación y actuación del Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo a las normas NTC GP1000:2009 e ISO 9001: 2008.

De igual manera por medio del análisis de los resultados se pudo identificar que el hallazgo más recurrente es el ciclo 2015, fue la desactualización documental. Esta situación se evidenció en su mayoría, por las caracterizaciones de los procesos, en donde los objetivos estratégicos no son concordantes con el manual del Sistema de Gestión de la Calidad.

6. Recomendaciones

La Oficina de Control Interno, a través de la evaluación independiente realizada por los equipos auditores y los resultados obtenidos, presenta las recomendaciones a continuación:

- La Oficina de Control Interno recomienda que, la comunicación de los objetivos estratégicos se realice de manera articulada, con la actualización de la documentación y en conjunto con los líderes de procesos, con el objetivo de mantener la trazabilidad y la articulación de los procesos de la Entidad.
- La Oficina de Control Interno recomienda que se implementen estrategias para el fortalecimiento del Control de Documentos y registros (numerales 4.2.3 y 4.2.4

respectivamente), para que se encuentren disponibles, debidamente identificados y den evidencia concordante en todas sus fuentes de consulta y diligenciamiento.

- Es importante considerar en la planeación del próximo ciclo de auditoría interna de la Calidad, realizar un análisis sobre la tendencia de disminución de los hallazgos, competencia de auditores y hallazgos identificados.

7. Tablas de consulta

A continuación se presentan la relación de las Observaciones y No Conformidades, y la correspondencia entre los proceso y numeral la norma técnica al cual se relaciona el hallazgo:

Tabla 3. Consolidado de observaciones y no conformidades por proceso y numeral.

Observaciones																
Numeral Norma	PDE	CGE	DAR	PES	ANA	DIE	SCT	GTH	AFI	GRF	ARI	SIN	SOL	GCO	GDO	CID
4.1											1			1		1
4.2.1																
4.2.2	1															
4.2.3							1		2		1			2		
4.2.4			1									1		2		1
6.2						1				1						
7.1																1
8.2.4											1					
8.5.1									1							
Total:	1	0	1	0	0	1	1	0	3	1	3	1	0	5	0	3

No Conformidades																
	PDE	CGE	DAR	PES	ANA	DIE	SCT	GTH	AFI	GRF	ARI	SIN	SOL	GCO	GDO	CID
4.1				1					1							
4.2.3			1	3	1						2			1		
4.2.4										1				2		
7.2.2				1												
8.2.3									1					1		
8.2.4				1												
8.3					1											
8.5.1			1													
8.5.3								1								

Total	0	0	2	6	2	0	0	1	2	1	2	0	0	4	0	0
--------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Fuente: Autor

Esta tabla relaciona los requisitos de la norma desarrollados en el presente informe.
Tabla Numero 4. Listado de numerales requisito del a norma técnica.

Numeral	Requisito de la Norma
4.1	Requisitos Generales
4.2	Gestión Documental
5,3	Política de calidad
5,6,2	Información de entrada para la revisión
6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia
6.3	Infraestructura
6,4	Ambiente de trabajo
7.1	Planificación de la realización del producto
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio
7.3	Diseño y desarrollo
7,5,1	Control de la producción y de la prestación del servicio
7,5,3	Identificación y trazabilidad
8,2,1	Satisfacción del cliente
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos
8.2.4	Seguimiento y medición del producto y/o servicio
8.3	Control del producto y/o servicio no conforme
8,4	Análisis de datos
8.5.1	Mejora continua
8,5,2	Acción Correctiva
8,5,3	Acción Preventiva

Fuente: NTC GP1000:2009