



Superintendencia
de Sociedades

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

PROCESO: EVALUACION Y CONTROL

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA - SEGUIMIENTO

Codigo:EC-F-003

Fecha: 25 de Septiembre de 2013

Versión 007

Página 1 de 6

1. INFORME N°: 16

PROCESO/DEPENDENCIA

GESTION INTEGRAL

2. FECHA: 20 de Agosto al 13 de Septiembre de 2013

3. PROCESO / ACTIVIDAD AUDITADA:

Gestión Integral

4. EQUIPO AUDITOR:

Lola Graciela Venegas Castro. (Líder)

Myriam del Carmen Berdugo

Eduardo Alfonso Rodríguez Molina.

5. OBJETIVO:

Constatar que las actividades desarrolladas en el proceso de Gestión Integral, cumplan con los criterios de auditoría definidos en el plan de auditorías, con el fin de lograr un adecuado funcionamiento de los procedimientos que allí se desarrollan y así contribuir a la mejora continua del Sistema de Gestión Integrado, del Sistema de Control Interno y de la Gestión Institucional.

6. ALCANCE DE LA AUDITORIA:

Realizar la auditoría al proceso de Gestión Integral, en las dependencias que hacen parte de dicho proceso, utilizando las diferentes técnicas de auditoría universalmente aceptadas, para el periodo comprendido entre el 1 de Noviembre de 2012 hasta el 13 de septiembre de 2013.

7. PERSONAL ENTREVISTADO

Hoslander Adlai Saenz Barrera, German Losada Perdomo, Dora Hernandez Ramirez, Amanda Rocio Fernández Rico, Ever Castro Roa y Claudia Patricia Castillo Silva

8. ASPECTOS FUERTES:

9. OBSERVACIONES

a) En el formato de los indicadores de eficiencia, eficacia, efectividad y el de porcentaje de satisfacción de los usuarios, GC-F- 006 denominado "hoja de vida" como en el de los " datos indicadores "del proceso de Gestión Integral, aparece identificado como proceso de Gestión Estratégica, lo que no da claridad a cual proceso corresponde el indicador.

b) Es necesario socializar a los líderes de los procesos sobre la responsabilidad que tienen en la actualización permanente del normograma y el diligenciamiento oportuno de los indicadores y todos los componentes que hacen parte de la caracterización de cada uno de los procesos.

c) En los planes de mejoramiento no se están implementando acciones preventivas para corregir las observaciones identificadas en los informes de auditoría, que permitan evitar la ocurrencia de no conformidades; como se evidencia en los planes de mejoramiento realizados a los informes de las auditorías OCI vigencias 2012 y 2013.

d) En el Mapa de Procesos del Sistema de Gestión Integrado, se encuentra el Proceso de Control Disciplinario, cuya creación en el Mapa de Procesos fue aprobada en la reunión de Revisión por la Dirección del día 03 de diciembre de 2012, según acta No. 004, en la cual no se encuentra documentada la justificación del cambio de dicho proceso.



Superintendencia
de Sociedades

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

PROCESO: EVALUACION Y CONTROL

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA - SEGUIMIENTO

Codigo:EC-F-003

Fecha: 25 de Septiembre de 2013

Versión 007

Página 2 de 6

PROCESO/DEPENDENCIA

2. FECHA: 20 de Agosto al 13 de Septiembre de 2013

1. INFORME N°: 16

GESTION INTEGRAL

10. HALLAZGOS

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD DETECTADA	NORMATIVIDAD				
		GP 1000	27001	MECI	REQUISITO INT	LEGALES
1. INDICADORES DE GESTIÓN	<p>1.1 En el análisis realizado a los indicadores del proceso de gestión integral, se encuentran sin diligenciar los indicadores de quejas y reclamos y eficacia en la gestión de incidentes de la vigencia 2013.</p> <p>1.2 En la vigencia 2012 se evidencian incumplimiento en el porcentaje de la meta en los indicadores de efectividad, eficiencia y eficacia del sistema de Gestión Integrado; lo que no permite que se utilicen dichas herramientas de Gestión el para análisis y toma de decisiones.</p> <p>Responsable plan de mejoramiento: Coordinador Grupo de Arquitectura Empresarial y del Sistema de Gestión Integral.</p>				numeral 2.1.4	Guía Análisis de Indicadores, GC-G-001, numeral 2.7
2. NORMOGRAMA	<p>El Normograma correspondiente al Proceso Auditado no se encuentra actualizado por cuanto en la verificación fue necesario consultar algunas normas y no fue posible acceder a las mismas, a manera de ejemplo se citan las siguientes : Resolución No. 165-004656 del 03-03-2010 Adopta políticas de Gestión Integral y designación del representante legal de la alta dirección para el sistema de Gestión integral, Resolución 165-003674 del 13 -06-2013-Comité Interinstitucional de Desarrollo Administrativo, Resolución No. 165- 00927 14-03-2008-Código de Buen Gobierno; aunque esta situación fue sujeto de plan de mejoramiento de la auditoria realizada por la OCI en el año 2012, donde se incluyó la normatividad allí mencionada, sin embargo no se generó una acción efectiva para eliminar la no conformidad.</p> <p>Responsable plan de mejoramiento: Coordinador Grupo de Arquitectura Empresarial y del Sistema de Gestión Integral.</p>				Control de documentos numeral 4.2.3	Control de documentos y registros GC-PR-01 Numeral 2.6



Superintendencia
de Sociedades

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

PROCESO: EVALUACION Y CONTROL

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA - SEGUIMIENTO

Código:EC-F-003

Fecha: 25 de Septiembre de 2013

Versión 007

Página 3 de 6

1. INFORME Nº: 16

PROCESO/DEPENDENCIA

GESTION INTEGRAL

2. FECHA: 20 de Agosto al 13 de Septiembre de 2013

10. HALLAZGOS

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD DETECTADA	NORMATIVIDAD				
		GP 1000	27001	MECI	REQUISITO INT	LEGALES
3. DEPENDENCIAS PARTICIPANTES EN EL PROCESO	<p>La caracterización del proceso de Gestión Integral no se encuentra actualizada, teniendo en cuenta que el grupo de Estadística participa en el procedimiento de Encuesta de Satisfacción al Usuario formato GC-PR-005 y no se relaciona como dependencia que participa en el proceso.</p> <p>Responsable plan de mejoramiento: Coordinador Grupo de Arquitectura Empresarial y del Sistema de Gestión Integral.</p>	Control de documentos numeral 4.2.3				
4. INCUMPLIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO	<p>Analizados los Planes de mejoramiento de la Auditoría realizada por la OCI en la vigencia 2012, no se encuentra evidencia del cumplimiento de las metas propuestas para los hallazgos 4 y 5, los cuales se reiteran para la vigencia 2012 y 2013.</p> <p>Responsable plan de mejoramiento: Coordinador Grupo de Arquitectura Empresarial y del Sistema de Gestión Integral y Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano.</p>	Mejora Continua Numeral 8.5.1		Numeral 3.3.1	Resolución 511-4064 de julio 25 de 2012 art 5, numeral 5.6 y 5.9	
5. INFORMACION AL USUARIO	<p>Se presenta información diferente entre la que se publica en la página WEB y la que se refleja en el servidor "superscan", como se evidencia con el plan de acción del Proceso de Gestión Integral, vigencia 2012, el cual se refleja en la página web de la entidad con un cumplimiento general del 200%, mientras que en el servidor "superscan" aparecen con un cumplimiento del 86%; esta situación se evidencia como una falencia en el Sistema de Gestión Integrado teniendo en cuenta que la información que se presenta debe ser consistente entre los diferentes sistemas de información.</p> <p>Responsable plan de mejoramiento: Coordinador Grupo de Arquitectura Empresarial y del Sistema de Gestión Integral.</p>	Comunicación con el cliente-Numeral 7.2.3				



Superintendencia
de Sociedades

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

PROCESO: EVALUACION Y CONTROL

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA - SEGUIMIENTO

Codigo:EC-F-003

Fecha: 25 de Septiembre de 2013

Versión 007

Página 4 de 6

PROCESO/DEPENDENCIA

2. FECHA: 20 de Agosto al 13 de Septiembre de 2013

1. INFORME Nº: 16

GESTION INTEGRAL

10. HALLAZGOS

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD DETECTADA	NORMATIVIDAD				
		GP 1000	27001	MECI	REQUISITO INT	LEGALES
6. ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO	<p>La encuesta correspondiente al año 2012 y 2013, no se realizó de acuerdo con el procedimiento GC-PR-005, ya que no hay evidencia que en el grupo de Estadística se llevara a cabo la selección de las sociedades a encuestar, ni la tabulación de los datos respectiva.</p> <p>Responsable plan de mejoramiento: Coordinador Grupo de Arquitectura Empresarial y del Sistema de Gestión Integral y Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano.</p>	Satisfacción del cliente Numeral 8.2.1			Procedimiento Encuesta de Satisfacción al Usuario Procedimiento GC-PR-005 Numeral 2.4	
7. DOCUMENTOS CONTROLADOS	<p>No existen controles que garanticen la seguridad en la impresión de las copias controladas y no controladas; situación que fue objeto del plan de mejoramiento en la auditoria realizada por esta oficina en el 2012, aunque se cumplieron las metas propuestas, la acción correctiva no fue eficaz.</p> <p>Responsable plan de mejoramiento: Coordinador Grupo de Arquitectura Empresarial y del Sistema de Gestión Integral.</p>	Acción correctiva Numeral 8.5.2	Control de documentos Numeral 4.3.2		Procedimiento GC-PR-001 Numeral 2.4	
8. CARACTERIZACION PROCESO CONTROL DISCIPLINARIO	<p>En el Sistema de Gestión Integrado no se encuentran los elementos que componen la caracterización del proceso de Control Disciplinario, como son: medición y seguimiento (parámetros de control e indicadores), normograma, documentos y formatos.</p> <p>Responsable plan de mejoramiento: Secretaria General y Secretaria Administrativa Grupo de Control Disciplinario.</p>	Control de documentos numeral 4.2.3				



Superintendencia
de Sociedades

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

PROCESO: EVALUACION Y CONTROL

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA - SEGUIMIENTO

Codigo:EC-F-003

Fecha: 25 de Septiembre de 2013

Versión 007

Pagina 5 de 6

1. INFORME Nº: 16

PROCESO/DEPENDENCIA

GESTION INTEGRAL

2. FECHA: 20 de Agosto al 13 de Septiembre de 2013

10. HALLAZGOS

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD DETECTADA	NORMATIVIDAD				
		GP 1000	27001	MECI	REQUISITO INT	LEGALES
9. QUEJAS Y RECLAMOS	<p>9.1. No se esta cumpliendo los términos y procedimientos establecidos para la atención de las quejas y reclamos; a modo de ejemplo se citan las siguientes:</p> <p>2013-01-119463 de 17 de abril de 2013: No se evidencia el envío del oficio al quejoso informándole del trámite dado a la queja, ni se dio trámite al funcionario competente, se envió oficio 548-061826 el 29 de mayo de 2013, dando respuesta al quejoso.</p> <p>2013-01-150945 de 03/05/2013: A la fecha de la auditoria no se observa respuesta a la doctora Carmiña Berrocal, quien en calidad de asesora de la Secretaria Privada de la Presidencia, da traslado de la queja a esta entidad y quien en el mismo oficio solicita información al respecto.</p> <p>Responsable plan de mejoramiento: Coordinador grupo de Atención al Ciudadano.</p>	Comunicación con el cliente Numeral 7.2.3			Procedimiento Quejas y Reclamos GC-PR-004	
	<p>9.2. Se encuentran respuestas a quejas y sugerencias que no son satisfactorias al motivo de la queja o sugerencia radicada; como se evidencia en la Rad. 2012-01-297824 del 19/10/2012 y 2013-01-123099 del 18 de abril de 2013.</p> <p>Responsable plan de mejoramiento: Coordinador grupo de Atención al Ciudadano.</p>	Comunicación con el cliente Numeral 7.2.3				



Superintendencia
de Sociedades

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

PROCESO: EVALUACION Y CONTROL

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA - SEGUIMIENTO

Codigo:EC-F-003

Fecha: 25 de Septiembre de 2013

Versión 007

Página 6 de 6

PROCESO/DEPENDENCIA

2. FECHA: 20 de Agosto al 13 de Septiembre de 2013

1. INFORME N°: 16

GESTION INTEGRAL

11. CONCLUSION GENERAL

Analizado el proceso objeto de la auditoria es oportuno resaltar la importancia de mantener actualizado el Sistema de Gestión Integrado, teniendo en cuenta que se propende por un control continuo que vincule los procesos individuales que interaccionan con la misión de la entidad. Así las cosas y basados en los resultados de esta auditoria, se considera importante tener en cuenta los lineamientos dados en los manuales y procedimientos que se encuentran en el mapa de procesos y la pertinencia de la actualización de los mismos, con el fin de direccionar las actividades que se realizan; de forma que se facilite estructurar las acciones preventivas correspondientes a las observaciones manifestadas y subsanar las debilidades, buscando así mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos, igualmente se deben adelantar las acciones orientadas a corregir las no conformidades, las cuales afectan el normal desarrollo del proceso y su gestión institucional.

12. FIRMAS:

FIRMA DEL AUDITOR LIDER

FIRMA JEFE OFICINA CONTROL INTERNO