

INFORME CONSOLIDADO DE AUDITORÍAS INTERNAS DE GESTIÓN Y CALIDAD SIG VIGENCIA 2014



SuperSubsidio
Vigilamos tu caja de compensación

Oficina de Control Interno
Superintendencia del Subsidio Familiar
Calle 45 A # 9-46
Teléfonos: 3487777 - PBX: 3487800
Fax 3487804
www.ssf.gov.co - e-mail: ssf@ssf.gov.co
Bogotá D.C., Colombia

Contenido

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
 - 2.1 Criterios de Auditoría
3. METODOLOGÍA
4. RESULTADOS
 - 4.1 Hallazgos
 - 4.2 oportunidades de mejora
 - 4.3 Consolidado de hallazgos y oportunidades de mejora
 - 4.4 Resultado comparativo con las Auditorías realizadas en la vigencia del 2013
5. CONCLUSIONES
6. RECOMENDACIONES

1. OBJETIVO

El objetivo del informe es presentar los resultados del ciclo de auditorías internas al Sistema Integrado de Gestión -SIG- 2014, practicadas a los procesos/procedimientos institucionales que se encontraban actualizados de acuerdo a la nueva estructura de la SSF como insumo para la toma de decisiones orientadas al logro de los objetivos institucionales.

Los resultados de las auditorías internas se presentan con el propósito de identificar las situaciones frecuentes y recurrentes que afectan la conformidad, el cumplimiento de los requisitos y sus controles, para que a partir de ellos los dueños de procesos formulen acciones de mejora preventivas y correctivas que permitan superarlas de manera eficiente y eficaz, en aras del mejoramiento continuo, principio fundamental del Sistema de Gestión de Calidad.

3

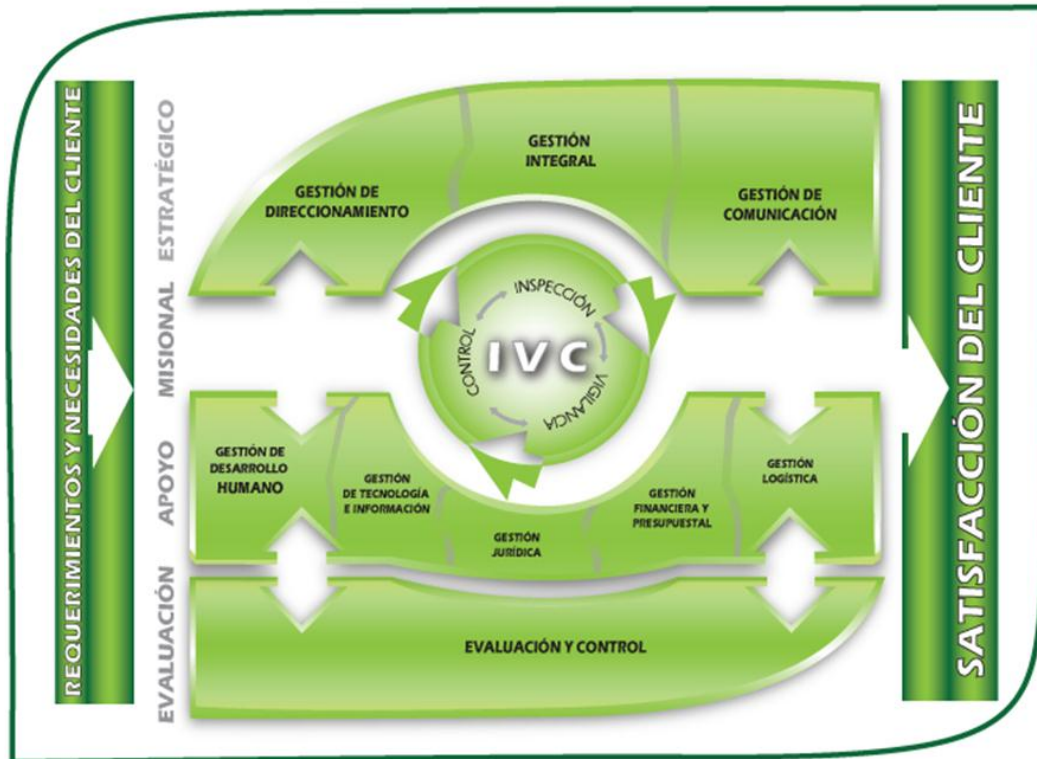
2. ALCANCE DE LAS AUDITORIA SIG

El ciclo de Auditorías Internas SIG vigencia 2014, se realizó con cubrimiento de los procesos/procedimientos que se encontraban actualizados de acuerdo a la nueva estructura de la Superintendencia del Subsidio Familiar con el Decreto 2595 del 2012. El período auditado fue la vigencia del año 2013 y lo realizado hasta la fecha de las auditorias.

2.1. MACROPROCESOS AUDITADOS

- **ESTRATÉGICOS:** Gestión de Direccionamiento Estratégico, Gestión Integral, Gestión de Comunicación.
- **MISIONALES:** Inspección, Vigilancia y Control.
- **APOYO:** Gestión de Desarrollo Humano, Gestión de Tecnología e Información, Gestión Jurídica, Gestión Financiera y Presupuestal, Gestión Logística.
- **EVALUACION:** Evaluación y Control.

MAPA DE PROCESOS



DESGRANADO
GRUPO DE PRENSA

2.2. CRITERIOS DE AUDITORÍA

El ciclo de auditorías 2014 se desarrolló con base en los siguientes criterios, como referentes para la verificación de las evidencias de las auditorías: MECI 1000:2005; NTCGP 1000:2009; NTC ISO 9001:2008; NTC ISO 14001:2004; la documentación del Sistema de Gestión y Ley 872 de 2003; Decreto 4110 de 2004; Decreto 1599 de 2005; Decreto 2595 de 2012; Constitución Nacional y demás normatividad vigente relacionada.

3. METODOLOGÍA AUDITORÍAS INTERNAS DEL SIG

La metodología aplicada en el desarrollo de las Auditorías Internas SIG en su planificación, ejecución, rendición de informes y seguimiento al plan de mejoramiento, se fundamentó en los lineamientos establecidos en el procedimiento "AUDITORIAS INTERNAS", donde se presentan las actividades principales llevadas a cabo durante el proceso auditor.

Áreas Auditadas

1. Delegada para la Gestión – Dirección para las Cajas de Compensación Familiar
2. Asesor de prensa
3. Delegada para Estudios Especiales y Evaluación Proyectos
4. Oficina de Protección y Atención al Usuario
5. Oficina Asesora Jurídica
6. Oficina de Tecnologías de la Información y comunicaciones
7. Oficina Asesora de Planeación
8. Secretaría General - Grupo de Gestión del Talento Humano
9. Secretaría General - Grupo de Gestión Administrativa y Documental
10. Secretaría General - Grupo de Gestión Financiera
11. Secretaría General - Grupo de Gestión Contractual

Áreas No Auditadas

1. Delegada para la Gestión – Dirección para la Gestión Financiera y Contable
2. Delegada para la Responsabilidad Administrativa y Medidas Especiales

Procesos/procedimientos Auditados

1. Visitas a Entes Vigilados
2. Evaluación de Gestión de las Cajas de Compensación Familiar
3. Comunicación Pública
4. Estudios Especiales y Evaluación Proyectos
5. Interacción con el Ciudadano
6. Cobro Coactivo
7. Defensa Judicial
8. Gestión de Sistemas de Información
9. Planeación Institucional
10. Gestión del Talento Humano
11. Auditoría especial al procedimiento de Nómina
12. Almacén e Inventarios
13. Pagaduría
14. Presupuesto
15. Contabilidad
16. Contratación Administrativa

4. RESULTADOS GENERALES

4.1. HALLAZGOS

De acuerdo a las no conformidades enmarcadas del Sistema Integrado de Gestión, a continuación se presentan los resultados obtenidos frente a los numerales de la norma NTCGP 1000:2009 y MECI 1000:2005.

Tabla 1. Clasificación NTCGP 1000:2009 Y MECI 1000:2005

NTC GP 1000:2009	Vigilados	Evaluación de Gestión de C.C.F.	Comunicación Pública	Estudios Especiales y Evaluación Proyectos	Interacción con el Ciudadano	Cobro Coactivo	Defensa Judicial	Gestión de Sistemas de Información	Planeación Institucional	Gestión del Talento Humano	Almacén e Inventarios	Pagaduría	Presupuesto	Contabilidad	Contratación Administrativa	TOTAL
4.1 Requisitos generales	1			1						3	3					8
4.2.1 Generalidades										1						1
4.2.3 Control de documentos	2	1								1						4
4.2.4 Control de los registros		1		1							1					3
5.5.3 Comunicación interna										1						1
7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo					1											1

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio										3						3
7.5.3 Identificación y trazabilidad				1					1	2	1					5
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos										1						1
8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio										1						1
MECI 1000:2005																
1.2.1 Planes y programas			1	4												5
2.1.2 Procedimientos		3					1		1				1			6
2.1.3 Controles			1	1									1			3
2.1.4 Indicadores							1									1

7

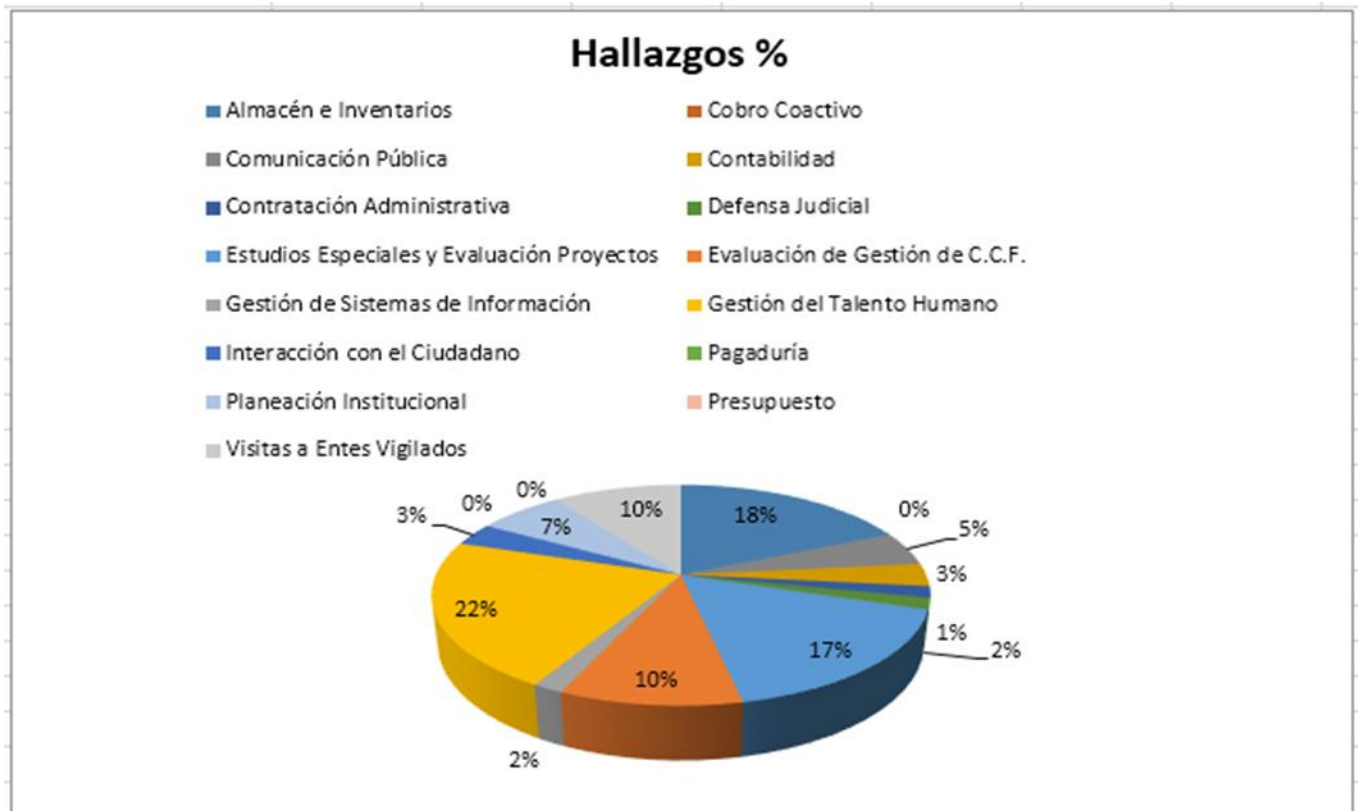
2.1.5 Manual de procedimientos										6				1	7	
2.2.1 Información primaria	2														2	
2.2.2 Información secundaria	1								1						2	
3.1.1 Autoevaluación del control								1	1						2	
3.1.2 Autoevaluación a la gestión		1	1	1	1				1						5	
3.3.2 Planes de Mejoramiento por Procesos				1											1	
Total	6	6	3	10	2		1	1	4	13	11			2	1	60

8

La anterior tabla permite realizar las siguientes observaciones: se determinaron sesenta (60) hallazgos en total, con respecto a los procesos con mayor número de no conformidades en su orden son: Gestión del Talento Humano con 13 representando el 22%; seguido por Almacén e Inventarios con 11 que representa el 18%; en tercer lugar Estudios Especiales y Evaluación Proyectos con 10 representado el 17%; en cuarto lugar Visitas a Entes Vigilados y Evaluación de Gestión de las C.C.F con 6 cada uno que representa el 10%; en quinto lugar se encuentra Planeación Institucional con 4 Hallazgos representando el 7%; en sexto lugar Comunicación Pública con 3 representando el 5%; continua Interacción con

el Ciudadano y Contabilidad cada uno con 2 que representa el 3%; por último están Contratación Administrativa, Defensa Judicial y Gestión de Sistemas de Información con 1 que representa el 2%; a los procesos que no se mencionaron no se le generaron hallazgos.

La siguiente gráfica muestra el resultado mencionado:



Gráfica 1.

4.2. OPORTUNIDADES DE MEJORA

De acuerdo a las oportunidades de mejora enmarcadas del Sistema Integrado de Gestión, a continuación se presentan los resultados obtenidos frente a los numerales de la norma NTCGP 1000:2009 y MECI 1000:2005.

Tabla 2. Clasificación NTCGP 1000:2009 Y MECI 1000:2005

NTC GP 1000:2004	Vigilados	Evaluación de Gestión de C.C.F.	Comunicación Pública	Especiales y Evaluación Proyectos Interacción con el Ciudadano	Cobro Coactivo	Defensa Judicial	Sistemas de Información	Planeación Institucional	Gestión del Talento Humano	Almacén e Inventarios	Pagaduría	Presupuesto	Contabilidad	Contratación Administrativa	TOTAL
4.1 Requisitos generales				1					2						3
4.2.1 Generalidad es				1											1
4.2.2 Manual de la calidad									1						1
4.2.3 Control de documentos				1											1
4.2.4 Control de los registros									2				1		3
6.2.2 Competenci a, toma de conciencia y formación										1					1
7.1 Planificación de la realización del producto o		1		1						1					3

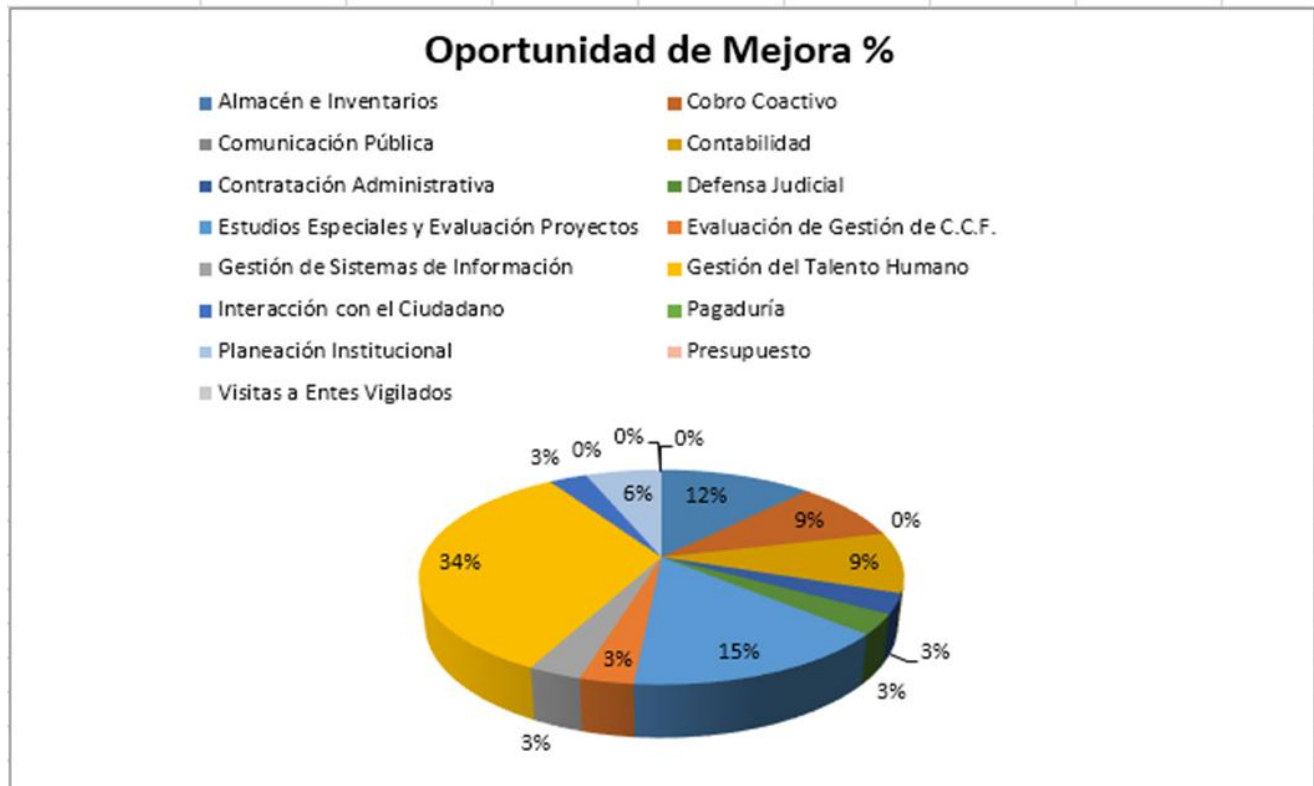
prestación del servicio																
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio			1													1
7.5.3 Identificación y trazabilidad														1		1
MECI 1000:2005																
1.2.1 Planes y programas			1													1
1.3 Componente administración del riesgo.								1								1
2.1.2 Procedimientos					2			1	3	1				1		8
2.1.3 Controles							1									1
2.1.4 Indicadores				1												1

2.1.5 Manual de procedimientos											1						1	
2.2.2 Información secundaria						1					2					1	4	
3.1.1 Autoevaluación del control											1						1	
3.1.2 Autoevaluación a la gestión							1										1	
Total general			1		5	1	3	1	1	2	11	4				3	1	33

12

La anterior tabla permite realizar las siguientes observaciones: se determinaron en total 33 oportunidades de mejora con respecto a los procesos con mayor número de oportunidades de mejora en su orden son: Gestión del Talento Humano con 11 representando el 34%; seguido por Estudios Especiales y Evaluación Proyectos con 5 que representa el 15%; en tercer lugar Almacén e Inventarios con 4 representado el 12%; en cuarto lugar contabilidad y cobro coactivo con 3 que representa el 9%; en quinto lugar se encuentra Planeación Institucional con 2 representando el 6%; por último Contratación Administrativa, Defensa Judicial, Evaluación de Gestión de C.C.F., Gestión de Sistemas de Información e Interacción con el Ciudadano con 1 cada uno representando el 3%. A los procesos que no se mencionaron no se le generaron hallazgos.

La siguiente gráfica muestra el resultado mencionado:



Gráfica 2.

4.3. CONSOLIDADO DE HALLAZGOS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

Del total de los Hallazgos y Oportunidades de mejora presentados por procesos, los temas encontrados dentro del proceso auditor realizado en la vigencia 2014 son: valga aclarar que el período auditado fue vigencia 2013 hasta la fecha de realización de cada auditoria.

Tabla 3. Consolidado de Hallazgos y Oportunidades de mejora por Proceso

PROCESO	No. De Hallazgos y oportunidades de mejora	TEMAS	ÁREAS
Visitas a Entes Vigilados	6	1.Incumplimiento en el reporte de indicadores	Delegada para la Gestión de las C.C.F
		2.Debilidades en el Seguimiento a Planes de Mejoramiento	
		3.Incumplimiento de términos en la presentación de informes de las visitas realizadas	
		4. Falta de documentación que debe reposar en las carpetas de las visitas realizadas.	
		5.Incumplimiento a lo establecido en los procedimientos	
Evaluación de Gestión de las C.C.F	7	1.Incumplimientos en la presentación de informes	Delegada para la Gestión de las C.C.F
		2.Incumplimiento plan de acción	
		3. No se estaban llevando a cabo las reuniones del Comité Técnico Contable.	
Comunicación Pública	3	1.Incumplimiento en el reporte de indicadores	Asesor de prensa
		2. Incumplimiento en la ejecución del plan de acción.	
Gestión del Talento Humano	24	1. Debilidades en el manejo de la nómina.	Grupo de Gestión de Talento Humano
		2.Reporte SIGEP	
		3.Reporte indicadores	
		4. Inconsistencias en la información que arroja el aplicativo ADA.	

		<p>5. Incumplimiento Plan de Acción</p> <p>6. Falta de firmas en el libro de vacaciones</p> <p>7. Inexactitud en las planillas Vs información arrojada por el aplicativo ADA.</p> <p>8. Falta de seguimiento en el cobro de incapacidades.</p> <p>9. Pago de horas extras doble vez.</p>	
Interacción con el Ciudadano	3	<p>1. PQRS no atendidas oportunamente dentro del término.</p> <p>2. Incumplimiento Plan de Acción.</p> <p>3. Debilidades en el reporte de indicadores de gestión.</p>	Oficina de protección y atención al usuario
Estudios Especiales y Evaluación de Proyectos	15	<p>1. Falta de seguimiento al avance del Plan de Mejoramiento suscrito con el DANE que es el ente regulador del sistema de las estadísticas de la Entidad.</p> <p>2. Incumplimiento en la ejecución del Plan de Acción.</p> <p>3. Incumplimiento en el reporte de los indicadores de gestión.</p> <p>4. Debilidades en tomar medidas pertinentes frente al incumplimiento de términos por parte de las C.C.F.</p> <p>5. Incumplimiento de términos en la presentación de informes de visitas.</p> <p>6. Ausencia de términos señalados en los procedimientos que permitan verificar la trazabilidad y control que se lleva en los mismos.</p>	Delegada para Estudios Especiales y Evaluación de Proyectos
Gestión de Sistemas de Información	2	<p>1. Incumplimiento en el reporte de indicadores de gestión.</p>	Oficina de TICS



Planeación Institucional	6	1. Incumplimiento en la ejecución del plan de acción.	Oficina Asesora de Planeación
		2. Fallas en la presentación de informes	
		3. Incumplimiento de procedimientos	
		4. Indicadores de gestión, mapa de riesgos institucional, procesos y procedimientos sin actualizar y de acuerdo a la nueva estructura de la entidad.	
Defensa Judicial	2	1. Conceptos no atendidos oportunamente dentro del término establecido en el C.P.A y de lo C.A.	Oficina Asesora Jurídica
		2. Incumplimiento en la ejecución del plan de acción.	
Cobro Coactivo	3	1. Debilidad en las actuaciones persuasivas frente algunas de las sanciones ejecutoriadas.	Oficina Asesora Jurídica
		2. Debilidades en el control de las llamadas para gestionar el cobro persuasivo de los sancionados.	
		3. Debilidades en la matriz de control de cobro coactivo.	
Contabilidad	5	1. incumplimiento de la aplicación de provisión de propiedad planta y equipo.	Grupo de Gestión Financiera y Contable
		2. Debilidades en la conciliación de boletines con almacén e inventarios.	
		3. Foliación indebida de carpetas	
		4. Incumplimiento en la imputación de ingresos en forma oportuna.	
		5. Falta de imputación de saldos	
		6. Foliación indebida de carpetas	
		7. Debilidades en la conciliación con los	



		reportes enviados por el ICETEX	
Almacén e Inventarios	15	1. Incumplimiento a lo establecido en los procedimientos	Grupo de gestión administrativa y documental
		2. Falta de depuración del inventario en el aplicativo Neón	
		3. Debilidades en el manejo del aplicativo Neón	
		4. Falta de conciliación del rubro de muebles y enseres con el grupo de gestión financiera	
		5. Falta de depuración de los bienes consumibles que tiene la entidad	
		6. Incumplimiento en la entrega de boletines diarios al grupo de gestión financiera	
		7. Bienes inservibles y obsoletos que no se tienen identificados para ser dados de baja.	
		8. Foliación indebida de carpetas	
Contratación Administrativa	2	1. Deficiencias en la supervisión	Grupo de Gestión Contractual
		2. Contratos sin liquidar	

4.4. RESULTADO COMPARATIVO CON LAS AUDITORIAS REALIZADAS EN LA VIGENCIA DEL 2013

Con respecto a los procesos auditados en el año 2013 y que fueron auditados en el año 2014, se observa lo siguiente:

Tabla 4. Comparación del número de hallazgos y oportunidades de mejora de las auditorías de la vigencia 2013 y 2014

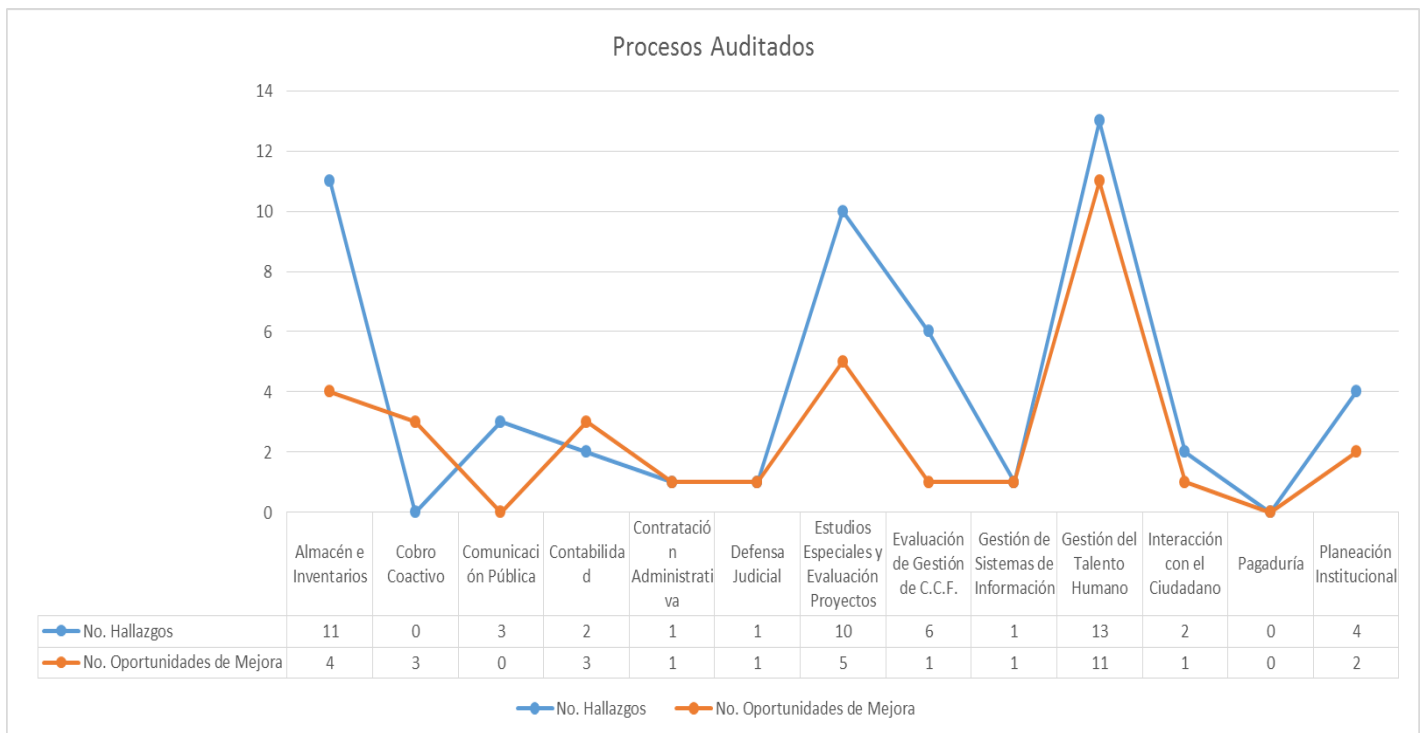
PROCESO	No. Hallazgos. Vig. 2013	No. De Oport. De mejora. Vig. 2013	No. Hallazgos. Vig. 2014	No. De Oport. De mejora. Vig. 2014
pagaduría	0	1	0	0
Contabilidad	0	5	2	3
Presupuesto	0	0	0	0
defensa judicial	0	0	1	1
cobro coactivo	0	3	0	3
Almacén e inventarios	0	0	11	4
Gestión del Talento Humano	0	12	15	11
Contratación Administrativa	0	9	1	1
Interacción con el ciudadano	0	3	2	1
Gestión de Sistemas de Información	0	1	1	1

Con relación al número de hallazgos y oportunidades de mejora que se generaron de las auditorías realizadas a los mismos procesos en la vigencia 2013 y 2014, se tiene que los procesos de Gestión del Talento Humano y almacén e inventarios aumentaron el número de no conformidades, el proceso de contratación administrativa disminuyó el número de no conformidades, el proceso de contabilidad arrojó similar resultado.

Para la vigencia del año 2014 solo se programaron auditorías para los procesos y procedimientos que se encontraban aprobados a la fecha de programación por orden de la Señora Superintendente en su momento.

5. CONCLUSIONES

- ⇒ Se cumplió con el 100% de las auditorías programadas en la vigencia del año 2014, todas fueron registradas en el aplicativo de ISolución. Se anexó un informe detallado para cada auditoría realizada.
- ⇒ Las Auditorías Internas del Sistema Integrado de Gestión de Calidad se llevaron a cabo de manera dinámica y objetiva, como resultado y dando cumplimiento al numeral 8.2.2, en total se encontraron 93 No conformidades, de los cuales 33 son oportunidades de mejora y 60 son hallazgos a las normas y a los procesos/procedimientos. Las principales causas de los hallazgos y oportunidades de mejora se relacionaron en el acápite 4.3, y en general se debe al no cumplimiento de lo establecido en procesos y procedimientos, debilidades en la planeación de actividades, reporte de indicadores e incumplimientos en las metas propuestas en el plan de acción.



Gráfica 3.

- ⇒ Para cada una de las no conformidades que resultaron de las auditorías realizadas se hicieron las recomendaciones respectivas por parte de esta Oficina.
- ⇒ Se han realizado los seguimientos a los planes de mejoramiento suscritos por parte de los responsables de los procesos a los cuales se les generaron hallazgos y oportunidades de mejora.

6. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los funcionarios verificar los procesos y procedimientos, con el fin de disminuir los hallazgos y oportunidades de mejora que se presentan como resultado de las Auditorías Internas del Sistema Integrado de Gestión Calidad.
- Se recomienda a los líderes de los procesos, mejorar la metodología de planeación y comunicación al interior de sus dependencias, con el fin de no presentar debilidades en la gestión en cada una de las actividades programadas, y de esta manera obtener mejores resultados en sus procesos.
- Se recomienda procurar mayor compromiso con los planes de mejoramiento suscritos, velando por el cumplimiento de las acciones correctivas en las fechas previstas, y que en caso de presentarse dificultades en su ejecución, informar oportunamente de tales eventualidades a la Oficina de Control Interno.
- Se recomienda tener en cuenta los riesgos y los controles al interior de los procesos con el fin de poder cumplir con los objetivos planteados.
- Se recomienda a los funcionarios interiorizar la cultura del Autocontrol como estrategia válida que permite y garantiza maximizar la eficiencia y eficacia de cada uno de los procesos que se adelantan al interior de la entidad.