



**INFORME DEFINITIVO AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN**

**PROCESO: PRODUCCIÓN Y MERCADEO SOCIAL**

**PROCEDIMIENTOS: Diseño y Desarrollo de los Productos**

**Producción Material Impreso Especializado.**

**20/12/2019**

	<p style="text-align: center;">FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN</p>	Código: DG-100-FM-229
		Versión: 3
		Vigencia: 18/03/2019

## TABLA DE CONTENIDO

INFORME EJECUTIVO.....	3
1. DATOS GENERALES.....	3
2. OBJETIVO DE LA AUDITORIA.....	3
3. ALCANCE DE LA AUDITORIA.....	4
4. CRITERIOS DE AUDITORÍA.....	4
5. METODOLOGÍA.....	5
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	5
6.1. FORTALEZAS.....	6
6.2. HALLAZGOS Y DEBILIDADES.....	6
6.2.1 Talento Humano:.....	6
6.2.2 Modelo de operación por procesos.....	6
6.2.3 PQRS.....	8
6.2.4. Evaluación de Resultados.....	8
6.2.5 Información y Comunicación.....	8
6.2.6. Evaluación a la gestión de riesgos:.....	8
6.3. RECOMENDACIONES:.....	5
6.4. LIMITACIONES.....	10
DESARROLLO DE LA AUDITORÍA.....	12
1. TALENTO HUMANO.....	12
2. MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS.....	18

	<p>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN</p>	Código: DG-100-FM-229
		Versión: 3
		Vigencia: 18/03/2019

2.1. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO:..... 19

2.2. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD.  
..... 38

2.3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS. .... 39

2.4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN. .... 42

3. EVALUACIÓN A LA GESTIÓN DE RIESGOS. .... 44

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN</b>	Código: DG-100-FM-229
		Versión: 3
		Vigencia: 18/03/2019

## **INFORME EJECUTIVO.**

### DATOS GENERALES

**Proceso Auditado:** Producción y Mercadeo Social.

**Procedimiento Auditado:** “Diseño y Desarrollo de los Productos” código SDT-120-PD-0221, versión 10 del 4 de junio de 2015.

“Producción Material Impreso Especializado” código SDT 120 – PD -068, versión 12 del 4 de junio de 2015

**Líder Del Proceso:** Gustavo Pulido Casas

**Cargo:** Subdirector.

**Responsable del Proceso:** Ana Patricia Hormaza

**Cargo:** Coordinadora del Proceso Unidades Productivas

**Responsable operativo:** Ana Patricia Hormaza

**Cargo:** Coordinadora del Proceso Unidades Productivas

**Auditor:** Angela Patricia Cortés Aldana

**Fecha de Apertura de la Auditoría:** 7 de octubre de 2019

**Fecha de Suspensión:** 9 de octubre de 2019

**Fecha de Reinicio:** 12 de noviembre de 2019

### **1. OBJETIVO DE LA AUDITORIA**

Proporcionar aseguramiento respecto del Proceso de Producción y Mercadeo Social, específicamente en los procedimientos de: Diseño y Desarrollo de los Productos código SDT-120-PD-0221, versión 10 del 4 de junio de 2015 y Producción Material Impreso Especializado código SDT 120 – PD -068, versión 12 del 4 de junio de 2015.

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN</b>	Código: DG-100-FM-229
		Versión: 3
		Vigencia: 18/03/2019

## 2. ALCANCE DE LA AUDITORIA

El aseguramiento del Proceso de producción y mercadeo social, específicamente a los procedimientos de Diseño y Desarrollo de los Productos código SDT-120-PD-0221, versión 10 del 4 de junio de 2015 y Producción Material Impreso especializado código SDT 120 – PD -068, versión 12 del 4 de junio de 2015 y Mantenimiento, su gestión y resultados para el periodo comprendido entre enero y agosto de 2019, así como planes de mejoramiento, gestión documental, gestión de riesgos, sistemas de información asociados al proceso, información y comunicación y actividades de seguimiento y monitoreo, de la misma vigencia

## 3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

- Tratado de Marrakech. Junio 2013
- Ley 1712 de 2014 - Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional
- Ley 1618 de 2013. Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad
- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”
- Decreto 1499 de 2017 - Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 - Modelo Integrado de Gestión y Planeación – MIPG.
- Decreto 648 de 2017 - Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública.
- Decreto 103 de 2015 Capítulo II (Directrices Generales para la Publicación de Información Pública) por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Guía para la administración del riesgo y diseño de controles en entidades públicas – DAFP. Versión 4.
- Guía de Auditoría para entidades públicas – DAFP. Versión 3
- Resolución No 20181020003783 del 27 -12-18 por medio de la cual se adopta el Estatuto de Auditoría Interna del INCI.

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN</b>	Código: DG-100-FM-229
		Versión: 3
		Vigencia: 18/03/2019

- Resolución No 20181130003553 del 10 – 12- 18 por medio de la cual se adopta la Política de Gestión Documental del INCI.

#### **4. METODOLOGÍA**

- Muestreo estadístico
- Pruebas de control
- Pruebas analíticas
- Pruebas sustantivas
- Consultas
- Entrevistas
- Indagación
- Observación
- Inspección
- Revisión de comprobantes
- Rastreo

#### **6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

##### **6.3. CONCLUSIONES**

De acuerdo con la evaluación realizada al Sistema de Control Interno establecido para el Proceso de Producción y Mercadeo Social, Procedimientos “Diseño y Desarrollo de Productos” y “Producción Material Impreso Especializado” para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de agosto de 2019, se evidenciaron debilidades de control en los diferentes componentes de ambiente de control, actividades de control, evaluación a la gestión de riesgos, información y comunicación y seguimiento y monitoreo, que requieren el establecimiento de acciones, correctivas, preventivas y de mejora, que aseguren el cumplimiento de los objetivos institucionales, así como una adecuada gestión de los riesgos asociados al proceso.

Si bien se actualizaron los procedimientos, se deben fortalecer a partir de las recomendaciones realizadas por esta auditoría, los controles internos que aseguren el cumplimiento de los objetivos, políticas, actividades, registros y controles de los

	<p align="center">FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN</p>	Código: DG-100-FM-229
		Versión: 3
		Vigencia: 18/03/2019

procedimientos vigentes, de tal manera que minimicen los riesgos identificados en el proceso.

Se genera incertidumbre frente a la integridad y fiabilidad de la información financiera debido al impacto de las debilidades del costeo de las órdenes de producción, con probabilidad de materialización del riesgo financiero, relacionado con que la información financiera no refleje la realidad de la entidad en los términos de revelación, pertinencia, confiabilidad y oportunidad.

## **6.1. FORTALEZAS**

Autocapacitación en el código de integridad institucional.

## **6.2. HALLAZGOS Y DEBILIDADES.**

De acuerdo con la evaluación realizada al proceso de Producción y Mercadeo Social, Procedimiento “Diseño y Desarrollo de Productos” y “Producción Material Impreso Especializado” para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de agosto de 2019, se observan debilidades que se resumen en los siguientes aspectos:

### **6.2.1 Talento Humano:**

- Falta de capacitaciones afines con la gestión del proceso de Producción y Mercadeo Social que conlleven al fortalecimiento de las competencias de acuerdo con las necesidades del proceso.

### **6.2.2 Modelo de operación por procesos.**

Procedimiento “Diseño y Desarrollo de Productos”.

- Imprecisión en la redacción de las políticas.
- Incumplimiento de cinco (5) actividades.
- Cumplimiento parcial de tres (3) actividades.

	<p>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN</p>	Código: DG-100-FM-229
		Versión: 3
		Vigencia: 18/03/2019

#### Procedimiento “Producción Material Impreso Especializado”

- Incumplimiento de cuatro (4) políticas
- Cumplimiento parcial de dos (2) políticas
- Incumplimiento de diez (10) actividades
- Cumplimiento parcial de diez (10) actividades.

#### Generales

- Inconsistencias y falta de criterios para la determinación del costeo de producción por falta de instructivos y lineamientos estándares y documentados que sirvan de base para su elaboración, y el establecimiento del valor real de la producción.
- Manejo indebido de residuos ordinarios y peligrosos generados en la Imprenta
- No se evidenció la trazabilidad del seguimiento realizado a los sobrantes de materiales e insumos para la impresión de producciones que permitieran verificar que son inferiores al 10% de la producción.
- No se evidenció el registro de productos no conformes en los formatos órdenes de producción.
- El plazo definido para elaboración y entrega de diseños no se cumple.
- Se evidencia debilidades en la segregación de funciones relacionados con la aprobación del plan anual de producción y mercadeo, ordenes de producción y costeo de los mismos.
- No se elabora documento que evidencie el diagnóstico de necesidades de la dependencia para la vigencia, relacionados con contratación, suministros, materia prima, manejo ambiental, entre otros.
- Las encuestas de satisfacción no cuentan con un seguimiento que permitan generar valor agregado.

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN</b>	Código: DG-100-FM-229
		Versión: 3
		Vigencia: 18/03/2019

### 6.2.3 PQRS.

- Debilidades en el registro de las solicitudes de cotización allegadas a la dependencia, por cuanto no se recibe por el sistema de información institucional, lo que dificulta su trazabilidad y seguimiento.

### 6.2.4. Evaluación de Resultados.

- Incumplimiento de la meta “Transcribir e imprimir libros, textos y material para las personas con discapacidad visual” de la vigencia 2019 y debilidades en la definición de indicadores para las actividades que conllevan al cumplimiento de esta meta.

### 6.2.5 Información y Comunicación.

- Debilidades en el sistema de información WebSafi que apoya el proceso, por errores en el cálculo del costo promedio, afectando los inventarios de la dependencia y el costeo de producción, con posible incidencia en la integridad y confiabilidad de la información contable y financiera y la consiguiente materialización del riesgo.
- La TRD 120.2.7 Encuestas de satisfacción de cliente no cuenta con los resultados de las encuestas realizadas durante la vigencia 2019, ni el uso que se le dan a las mismas.
- la TRD 120.34 Historial de Maquinas Editorial no se encuentra actualizada con los mantenimientos realizados a los bienes durante la vigencia 2017, 2018 y 2019.

### 6.2.6. Evaluación a la gestión de riesgos:

- Debilidades en el seguimiento y monitoreo permanente a la gestión del proceso, que garanticen su actualización oportuna, el cumplimiento de las políticas y actividades, la aplicación de los controles establecidos y la trazabilidad del proceso a través de documentos y registros, así como el establecimiento y ejecución de las acciones preventivas, correctivas y de contingencias definidas para la mitigación y manejo de los riesgos.

	<p>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN</p>	Código: DG-100-FM-229
		Versión: 3
		Vigencia: 18/03/2019

- Debilidades en la ejecución de los roles y responsabilidades como primera y segunda línea de defensa en la identificación de los riesgos, ejecución de los controles y adecuada gestión para la mitigación de los riesgos identificados.

#### 6.4 RECOMENDACIONES:

- Fortalecer los controles internos de tal manera que se asegure la actualización oportuna y el cumplimiento adecuado de las políticas, procedimientos, lineamientos establecidos en la entidad; así como las actividades, puntos de control y registros, definidos en los procedimientos vigentes por parte de los responsables y su documentación, con el fin de dar cumplimiento a las normas institucionales en relación con el Sistema de Control Interno y del MIPG.
- Fortalecer la gestión como primera y segunda líneas de defensa en el seguimiento y monitoreo permanente del proceso, su gestión y resultados.
- Actualizar y ajustar los riesgos asociados al proceso, de acuerdo con la Guía para la identificación de riesgos y el diseño de controles del DAFP, que permitan minimizar la probabilidad de materialización de los riesgos identificados, alineándolos con la política de administración de riesgo del INCI 2019 y la normatividad vigente en materia.
- Establecer los controles internos necesarios que permitan asegurar la protección de los inventarios, tanto en el aspecto físico de las instalaciones, como en el manejo de los inventarios en el Sistema de Información Web Safi.
- Documentar adecuadamente la trazabilidad de las producciones mediante un solo formato, que contenga la información completa y necesaria requerida para alimentar las dependencias vinculadas.
- Definir y documentar el impacto de las inconsistencias presentadas en el costo promedio de inventarios con el fin de informar al área financiera para sus fines pertinentes.
- Establecer y documentar los mecanismos y estándares necesarios para la realización del costeo de las órdenes de producción adecuadamente.

	<p>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN</p>	Código: DG-100-FM-229
		Versión: 3
		Vigencia: 18/03/2019

- Evaluar la implementación de herramientas tecnológicas que apoyen adecuadamente el proceso de la Imprenta, que aseguren la generación de información confiable para los procesos financieros,
- Coordinar con las áreas competentes el adecuado manejo de residuos sólidos y peligrosos y documentar gestión.
- Realizar análisis de las encuestas de satisfacción y establecer acciones que conduzcan al mejoramiento del área.
- Actualizar las tablas de retención documental con el fin de que se ajusten a la realidad de las necesidades del proceso dando cumplimiento a la normatividad vigente en la materia.
- Establecer acciones que permitan fortalecer las competencias del personal vinculado al proceso, en los aspectos relacionados con la gestión de la Imprenta.
- Evaluar la incorporación de excepciones en la normatividad interna o establecer mecanismos que aseguren la remisión oportuna de los radicados vía Orfeo a las áreas responsables.

## 6.5. LIMITACIONES

Se presentaron las siguientes limitaciones frente al suministro de información requerida:

- No se aportaron los perfiles profesionales de las personas vinculadas por planta global al proceso de Producción y Mercadeo – Dependencia Imprenta, con lo cual no fue posible verificar su competencia, ni el cumplimiento de requisitos.
- Durante la presente auditoría se tuvieron dificultades en la entrega oportuna y precisión de la información por parte del contratista Software House quien realiza el soporte del Sistema de Información Web Safi, al cual, mediante correo electrónico del 2 de diciembre de 2019, se le solicitó aclaración respecto a las circunstancias que generaron las inconsistencias evidenciadas en el costo promedio de los inventarios de la imprenta. Esta petición no fue resuelta al cierre de la auditoría, aun cuando el supervisor del contrato se contactó con la delegada por la empresa contratista.

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN	Código: DG-100-FM-229
		Versión: 3
		Vigencia: 18/03/2019

**Firmado Original**

**Angela Patricia Cortés**

Auditor

**Vo.Bo.:**

**Firmado Original**

**Magdalena Pedraza Daza**

Asesor de control Interno

FIN DEL DOCUMENTO