

MEMORANDO

Referencia: Programa Anual de Auditoria, vigencia 2017

Fecha: 26 de septiembre de 2017

PARA: Claudia Puentes Riaño
Directora General UAECD

DE: Alba Enidia Villamil Muñoz
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Comunicación Informe de Auditoría Interna de Calidad al Proceso Medición, Análisis y Mejora

Cordial Saludo Dra. Claudia:

Remito para su conocimiento y fines pertinentes, copia del informe de Auditoría Interna de Calidad correspondiente al Proceso Medición, Análisis y Mejora, en cumplimiento de lo establecido en el "Procedimiento de Auditorias Internas" código 14-02-PR-02 v. 2, actividad 20 "comunicar el informe de auditoria". Cabe anotar que la auditoría citada fue realizada en concordancia con el Programa Anual de Auditoría aprobado para la vigencia, por el Comité del SGI en sesión del 19 de enero de 2017.

Así mismo, se indica que en aplicativo ISODOC-SGI, se encuentran los registros de la auditoría interna mencionada para consulta e implementación de acciones de mejora por parte del responsable del proceso, las cuales serán objeto de seguimiento por el auditor, de acuerdo a lo establecido en el "Procedimiento de Auditorias Internas" código 14-02-PR-02 v. 2 actividad 24 "Seguimiento al programa de auditoría".

Cordialmente,


Alba Enidia Villamil Muñoz
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Alexandra Yomayaza G.
Revisó: AEVM





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HACIENDA
Unidad Administrativa Especial
Catastro Distrital

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DE CATASTRO DISTRITAL
OFICINA DE CONTROL INTERNO

26 SEP 2017

RECIBIDO

Hora: 10:30 am

Fecha ejecución auditoría: Septiembre 4 al 15 de 2017

NOMBRE DEL INFORME: PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNAS DE CALIDAD 2017

Procesos/ actividad/ sistema/ proyecto: Medición, Análisis y Mejora

Responsable área auditada: Jefe Oficina Asesora de planeación y Aseguramiento de Procesos y Jefe Oficina Control interno.

1. OBJETIVO GENERAL

Verificar si el proceso y subprocesos que hacen parte del Sistema de Gestión se encuentran conforme con las disposiciones planificadas, los requisitos de la norma, los del cliente y los establecidos por la entidad (CLON), en términos de eficacia, eficiencia y efectividad y si se han implementado y mantenido.

2. ALCANCE

1 proceso - 2 subprocesos (Mejoramiento Continuo, Gestión de Auditorías y Evaluación)

3. EQUIPO AUDITOR:

María Yolanda Escobar (AL)

Alvaro Mauricio Castillo (AI)

Edgar Ernesto Torres Caicedo (AI)

4. MARCO NORMATIVO O CRITERIOS DE AUDITORÍA:

Requisitos del SGI - CLON (del cliente, legales, Organizacionales y normativos) 4.1 Requisitos generales 4.2 Gestión Documental 5.1 Compromiso de la Dirección 5.3 Política de Calidad 5.4 Planificación 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación 5.6 Revisión por la Dirección 6. Gestión de los recursos: Provisión de recursos, Talento

Av. Cra 30 No 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 - Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HACIENDA
Unidad Administrativa Especial
Catastro Distrital

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Humano, Infraestructura, Ambiente de trabajo. 8. Medición, Análisis y Mejora: Generalidades, Seguimiento y Medición, Análisis de Datos, Mejora Principios y Elementos del MECI Normograma del proceso (actualización)

5. CARGOS Y PERSONAS ENTREVISTADAS:

Orlando José Maya – Jefe Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos
 Andrea Vela – Profesional Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos
 Sergio Andres Navarro – Profesional Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos
 Natalia I. Vanegas – Profesional Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos
 Miryam Tovar Lozada – Profesional Ofician Control Interno
 Maritza Sanchez – Profesional Contratista Oficina Control Interno
 Alexandra Yomayuzá – Profesional Oficina Control Interno

6. METODOLOGÍA

El equipo auditor a través de entrevistas realizadas a los responsables del proceso y sus delegados recopilan y verifican la información para ser analizada con los criterios de la auditoría y poder obtener evidencias suficientes para emitir las conclusiones, recomendaciones, y en general los resultados que se consideren pertinentes.

Aplica las pruebas de auditoría (de Control, Analíticas y sustantivas) y las técnicas de auditoría, necesarias para alcanzar los objetivos de la auditoría, como son: Consulta, observación, inspección, revisión de documentos, rastreo, procedimientos analíticos, confirmación, entre otras.

Así mismo, se documentaron los papeles de trabajo de la información recopilada durante la auditoría.

7. RELACIÓN DE LOS HALLAZGOS DETECTADOS: (Anexe la lista de Verificación y las evidencias necesarias para sustentar los resultados de la auditoría)

Av. Cra 30 No 25 – 90
 Código postal: 111311
 Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
 Tel. 234 7600 – Info: Línea 195
 www.catastrobogota.gov.co

BOGOTÁ
MEJOR
 PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HOIENIA
Unidad Administrativa Especial
Catastro Distrital

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

No.	Descripción del hallazgo	No Conformidad	Observación	Requisito o Documento asociado	Área /Cargo Responsable	Anexo Evidencia
	<p>Se evidenció que el proceso de Medición, Análisis y Mejora realiza la socialización de sus procedimientos a nivel de los líderes de calidad y que sus profesionales asesoran a los procesos a través de los comités de calidad de la entidad, sin embargo no se observó la apropiación del proceso a los diferentes niveles de entidad, especialmente en los procedimientos Asesorías para el mejoramiento continuo de procesos 14-01-PR-06, Nivel de madurez de los procesos 14-01-PR-09, Referenciación Competitiva 14-01-PR-04, situación que puede impactar en la mejora continua de los procesos, y que podría generar un posible incumplimiento a lo dispuesto en la norma de calidad NTGP1000:2009 en el numeral 6.2.2, literal d. que dispone <i>“la entidad debe...asegurarse de que los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas son conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad”</i>.</p>		X	6.2.2 d.	Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos	Listas de asistencia a reuniones y comités de calidad

revisado




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Hacienda
Unidad Administrativa Especial
Catastro Distrital

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

No.	Descripción del hallazgo	No Conformidad	Observación	Requisito o Documento asociado	Área /Cargo Responsable	Anexo Evidencia
	No se evidenció la implementación del procedimiento 14-01-PR-04 Referenciación Competitiva, situación que podría generar un incumplimiento a lo dispuesto en la norma de calidad NTGP1000:2009 en el numeral 4.2.1 literal d. que dispone que <i>"la documentación del Sistema de Gestión de Calidad debe incluir ... los documentos, incluidos los registros, requeridos por la entidad para el cumplimiento de sus funciones y que le permitan asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos"</i> .		X	4.2.1 Gestión documental. Generalidades, literal d.	Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos	Aplicativo ISODOC (SGI)

Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>HACIENDA Unidad Administrativa Especial Catastro Distrital</small>	<h2>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</h2>
--	---------------------------------------

No.	Descripción del hallazgo	No Conformidad	Observación	Requisito o Documento asociado	Área /Cargo Responsable	Anexo Evidencia
	Se evidenció que el proceso Medición Análisis y Mejora cuentan con una matriz que incluye y unifica los productos no conformes reportados para cada uno de los procesos, la cual es fuente de información para el indicador de "Producto no conforme". Sin embargo, no se evidenció que la medición y el análisis del indicador demuestre la adecuación y efectividad del Sistema de Gestión Integral, incumpliendo con lo dispuesto en el numeral 8.4 el cual establece que <i>"La entidad debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad. Esto debe incluir los datos generados por el resultado del seguimiento y medición y los generados por cualesquiera otras fuentes pertinentes"</i> .	X		8.4 Análisis de datos	Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos	Aplicativo ISODOC (SGI)

8. FORTALEZAS IDENTIFICADAS:

Esta auditoría destaca la disposición y seriedad del equipo humano que atendió la auditoría, a pesar de la intermitencia de la presencia de los responsables de los procesos.

Se demuestra colaboración y organización en la presentación de los documentos y evidencias.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HACIENDA
Unidad Administrativa Especial
Catastro Distrital

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

En el Proceso de Medición, Análisis y Mejora se evidencia la búsqueda del mejoramiento continuo, a través de la exploración e identificación de diferentes prácticas que se puedan aplicar a los procesos de la Entidad.

Se evidencia el conocimiento de los auditados en temas transversales del Sistema de Gestión, como la caracterización, normograma, acuerdo de niveles de servicio, TRD, producto no conforme.

Se evidencia el rigor con el que se adelanta la ejecución del Programa Anual de Auditorías por parte de la Oficina de Control Interno.

Se evidencia el compromiso con el proceso de Auditorías Internas en cabeza de la OAPAP y de OCI.

9. DEBILIDADES:

La dificultad en el acceso al repositorio de información digital, al momento de la auditoría, donde se almacenan los controles frente a los registros que evidencian la ejecución de las actividades a cargo del proceso, por problema tecnológico.

No contar con los registros que permiten evidenciar las revisiones, verificaciones y validaciones de manera independiente para cada procedimiento, al estar incluidos los resultados generales en el acta de Revisión por la Dirección al SGI.

10. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA:

Como resultado de la auditoría realizada al Proceso Medición, Análisis y Mejora, el equipo auditor concluye que se encuentra conforme con las disposiciones planificadas, los requisitos de la norma, los del cliente y los establecidos por la entidad (CLON), en términos de eficacia, eficiencia y efectividad, no obstante es posible mejorar el sistema de gestión de calidad a partir de la implementación de las recomendaciones que se presentan en este informe.

El equipo auditor realizó una auditoría basada en los procesos. La metodología de auditoría empleada fue la realización de entrevistas, observación de actuaciones, muestreo de las actividades y revisión de documentos y registros. El desarrollo de la auditoría se realizó de acuerdo al programa de auditoría de la Unidad y al Plan de Auditoría establecido.

Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal. 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

El proceso Medición, Análisis y Mejora fue diseñado de acuerdo a los requisitos de las normas vigentes, buscando cumplir los requisitos legales para los productos y/o los servicios, así como la política y los objetivos de la Unidad, sin embargo se requiere avanzar para demostrar la madurez de los procesos y la interiorización de la mejora continua en el personal de la entidad.

11. RECOMENDACIONES U OPORTUNIDADES DE MEJORA:

Se recomienda revisar y ajustar los procedimientos y el Subproceso 14-SP-01 Mejoramiento Continuo de Procesos, toda vez que algunas entradas y salidas descritas en el flujo de la Caracterización están desactualizadas.

Se recomienda verificar la socialización de los procedimientos y velar por la apropiación de los mismos por parte de los funcionarios de la Unidad, ya que si bien existen directrices frente al tema de comunicaciones el SGI debe tener un tratamiento especial que permita el conocimiento, la adopción y el buen funcionamiento del mismo en la Unidad.

El procedimiento 14-01-PR-04 Referenciación Competitiva, fue creado dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 652 de 2011 *"Por medio del cual se adopta la Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para las Entidades y Organismos Distritales"* se evidencia la falta de socialización al personal de la Entidad para que se pueda apropiar y poner en práctica, adicionalmente se evidencia la corresponsabilidad con el procedimiento de Mejores Prácticas Catastrales 01-02-PR-02, recomendando validar la pertinencia en la unificación de los mismos.

Se recomienda revisar y ajustar el procedimiento del Subproceso 14-SP-02 Gestión de Auditoría y Evaluación, toda vez que en el procedimiento 14-02-PR-02 Auditorías Internas dentro de las Condiciones Especiales de Operación existe imprecisión frente a los requisitos de los Auditores, toda vez que se verificó, previo al inicio de la auditoría que no se tenía registrado acciones de mejora en el aplicativo ISODOC por parte del proceso Medición Análisis y Mejora, Subprocesos 14-SP-02 Gestión de Auditorías y Evaluación, sin embargo al momento de realizar el informe final de auditoría se constató que ya estaba creada la PDA-2017-202, *"Con la cual se identificó la necesidad de revisar la documentación asociada al subproceso Gestión de Auditorías y Evaluaciones, para determinar las mejoras a la misma, como resultado del Comité de Calidad realizado el pasado 28 de agosto de 2017"* no siendo necesario crear una nueva acción específica frente a lo observado por la Auditoría en relación con la actualización del procedimiento 14-02-PR-02 Auditorías Internas.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HACIENDA
Unidad Administrativa Especial
Catastro Distrital

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Se recomienda evaluar la pertinencia de continuar con el procedimiento 14-01-PR-07 Acuerdo Niveles de Servicios, toda vez que solo existen tres Acuerdos de Niveles de Servicio para temas administrativos como el de transporte, caja y pago cuentas. Lo anterior teniendo en cuenta que dentro de los procedimientos ya está establecido el compromiso de los procesos para cumplir con las metas planteadas en los mismos.

Se recomienda facilitar el acceso a la documentación cargada en el aplicativo como copias no controladas para los auditores de calidad, para tener el conocimiento de los procesos, así como la documentación necesaria para la preparación y desarrollo de la auditoría por parte del equipo auditor.

Fecha Entrega Informe: 21 de septiembre de 2017.

MARÍA YOLANDA ESCOBAR SERRANO
Líder del Equipo Auditor

ORLANDO JOSÉ MAYA MARTÍNEZ
JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y ASEGURAMIENTO DE PROCESOS