



Departamento Administrativo Nacional de Estadística

Resultados de Auditorías Internas de la Calidad ciclo 2014

Oficina Asesora de Control Interno



MAURICIO PERFETTI DEL CORRAL
Director

DIEGO SILVA ARDILA
Subdirector

ALEXANDRA NAVARRO ERAZO
Secretaria General

Líderes de Proceso

LUIS HUMBERTO MOLINA
Planeacion y Direccionamiento Estratégico

JAMES LIZARAZO BARBOSA
Control de Gestion

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

HENRY ANTONIO MENDOZA TOLOSA
Diseño, Producción Estadística y Análisis Dirección Técnica DSCN

NELCY ARAQUE
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

ZULMA MILENA RODRIGUEZ VEGA
Gestion de Talento Humano

VANESSA VARELA ANGEL
Gestion de Recursos Financieros

JORGE AUGUSTO PAZMIÑO OCHOA
Gestion de Recursos Físicos

JULIO EDUARDO GÓMEZ
Soporte Legal

Elaborado por: Hernán David González, Gabriel Felipe Herrán
Oficina de Control Interno
Abril de 2014

Contenido

1. Generalidades ciclo auditoria interna de la calidad.	4
1.1 Objetivo.	4
1.2 Alcance.	4
1.3 Antecedentes.	4
1.4 Riesgos del programa de auditoria.	4
2. Programación del Ciclo de Auditorias.	5
2.1 Cronograma.	5
2.2 Fortalecimiento Competencias Auditores.	6
2.3 Planeación de Auditoria.	6
2.4 Ejecución de Auditoria.	7
2.5 Seguimiento del Ciclo.	7
3. Resultados del Ciclo AIC 2014.	7
3.1 Generalidades de los resultados	7
3.2 Resultados de auditoria por hallazgos de acuerdo a la norma	8
3.3 Resultados de los Procesos Estratégicos.	10
3.4 Resultados de los procesos Misionales.	10
3.5 Resultados de los de los procesos de Soporte.	15
4. Comparativo resultados ciclos anteriores	17
5. Conclusiones	19
6. Recomendaciones	19
7. Tablas de consulta	20

1. Generalidades ciclo auditoria interna de la calidad.

1.1 Objetivo.

Contribuir con el mejoramiento continuo de la Entidad a través de la evaluación y verificación del 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 norma NTC GP 1000:2009 e ISO 9001:2008 para todos los procesos del DANE, con los respectivos registros, indicadores, planes de mejoramiento y gestión del riesgo, para el periodo comprendido entre el 1 de Mayo de 2013 al 28 de Febrero de 2014.

1.3 Antecedentes.

El ciclo de auditorías internas de la calidad realizadas en el año 2013, 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.

1.4 Riesgos del programa de auditoria.

De acuerdo al numeral 5.3.4 de la ISO 19011, relacionado con los Riesgos del Programa de Auditoria, se identificaron cuatro factores y un Riesgos que podrían afectar el adecuado desarrollo de ciclo, estos se muestran a continuación:

Tabla1. Riesgos del programa de la AIC 2014.

No.	Factor de Riesgo	Riesgo
1	Los auditores designados no realicen las auditorías a los procesos asignados	No Contribuir con el mejoramiento continuo de la Entidad
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 continúa de la Entidad.	

Fuente: Autor.

Los Riesgos anteriormente identificados no se materializaron, 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 cuatro fases, sobre las cuales se desarrollaría la auditoria a cada uno de los procesos, la primera semana los auditores fueron sensibilizados en técnicas de auditoria, la semana siguiente realizarían la planeación y a continuación desarrollar la auditoria en sitio y posterior el informe final de auditoria, el cronograma se muestra a continuación:

Tabla 2. Cronograma de ciclo de auditoria 2014

Actividad	Marzo		
	3-7	10-14	17-21
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 semana 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 2014, 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, con enfoque del cumplimiento de los principios de la norma. Luego se realizó la formación en el nuevo procedimiento de auditorías integradas, donde se dio la argumentación técnica de la integración procedimental de las auditorías de Gestión y Calidad, así mismo se explicó cada uno de las actividades, cambios y diligenciamiento de formatos. Para finalizar la sensibilización se realizó un taller práctico donde se analizaron casos de hallazgos de auditoría, y se reforzó en la redacción asertiva de observaciones y no conformidades.

2.3 Planeación de Auditoría.

Los equipos auditores durante la primera auditoría realizaron la planeación de auditoría 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 y junto con el análisis de los procesos, se 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 auditoría específico de cada proceso en el cual se describe las generalidades, subprocesos y agenda de la auditoría.

Los auditores Líderes participaron de la construcción de los planes de auditoría 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 el proceso, diligenciaron la Lista de Chequeo e identificaron cada una de las Observaciones y No Conformidades que presentaron los hallazgos de manera preliminar a los auditados para posteriormente realizar el informe final de auditoria del proceso.

De igual manera se realizó las auditorias en los procesos desarrollados en las Direcciones Territoriales de Manizales y Cali, junto con las subsedes de Cartagena, Santa Marta y Cúcuta.

2.5 Seguimiento del Ciclo.

La Oficina de Control Interno realizo el acompañamiento constante a cada una de las fases mencionadas anteriormente, así mismo realizo todas las gestiones necesarias para contactar al equipo de auditor con el líder de proceso, junto con la asesoría constante en la formulación de planes de auditoria, hallazgos e informes de auditoría. De igual manera la OCI, realizo todas las actividades de análisis y aclaración de los hallazgos en los cuales para el auditado y auditor presentaron dudas sobre la condición y el criterio de las no conformidades y observaciones.

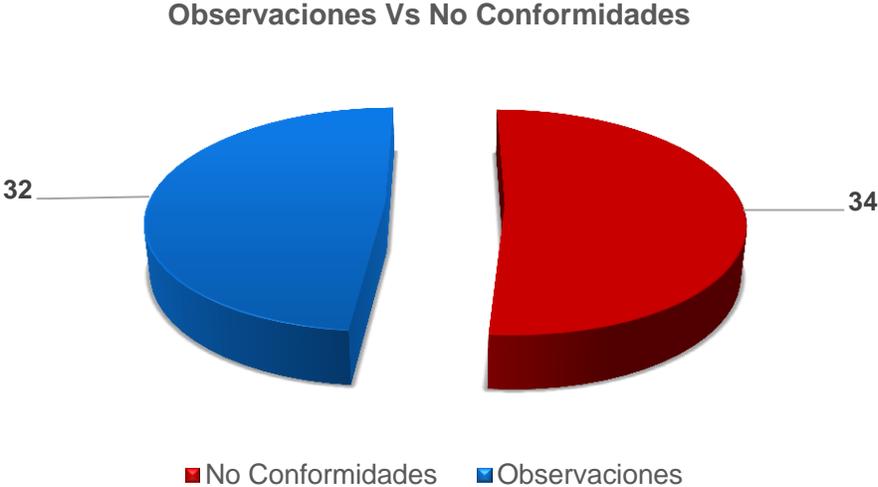
3. Resultados del Ciclo AIC 2014

3.1 Generalidades de los resultados

El ciclo se realizó a cada uno de los procesos del Sistema de Gestion, en donde se realizó un total de 24 auditorías, donde el proceso de Producción Estadística (PES) se auditó a través de 8 operaciones estadísticas y tuvo igual número de auditorías; seguido del proceso de Difusión Estadística (DIE) el cual tuvo 3 auditorías en central y subsedes; y el proceso de Gestion del Talento Humano (GTH) que tuvo 2 auditorías en central y subsedes, estos procesos se evaluaron a nivel nacional tomando las Direcciones Territoriales de Manizales y Cali junto con las Subsedes de Cúcuta, Cartagena y Santa Marta.

A través del ciclo de auditoria internas de la calidad 2014, se identificaron un total de 66 hallazgos donde un 52% de corresponder a no conformidades y un restante 48% a Observaciones como se muestra en la gráfica a continuación:

Grafica 1. Participación de hallazgos.

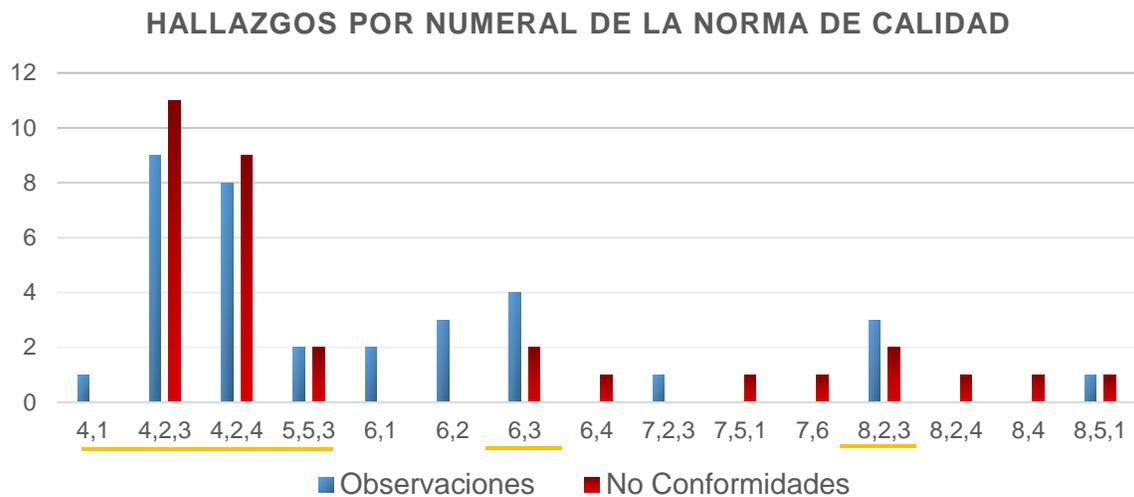


Fuente: Autor

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”, tanto para la documentación tipo parámetro y registro (numerales 4.1, 4.2.3 y 4.2.4) con una participación del 64% del total, seguido con la infraestructura física y tecnológica de la Entidad (numeral 6.3), posteriormente el “seguimiento y medición de los procesos” (numeral 8.2.3) y a su vez la comunicación interna (numeral 5.5.3), en este grupo de cuatro requisitos de norma se generaron el 80% de todos los hallazgos; representativo al 76% de las No conformidades; y el 84% de las observaciones. La distribución de los hallazgos por numeral se muestra en la gráfica a continuación:

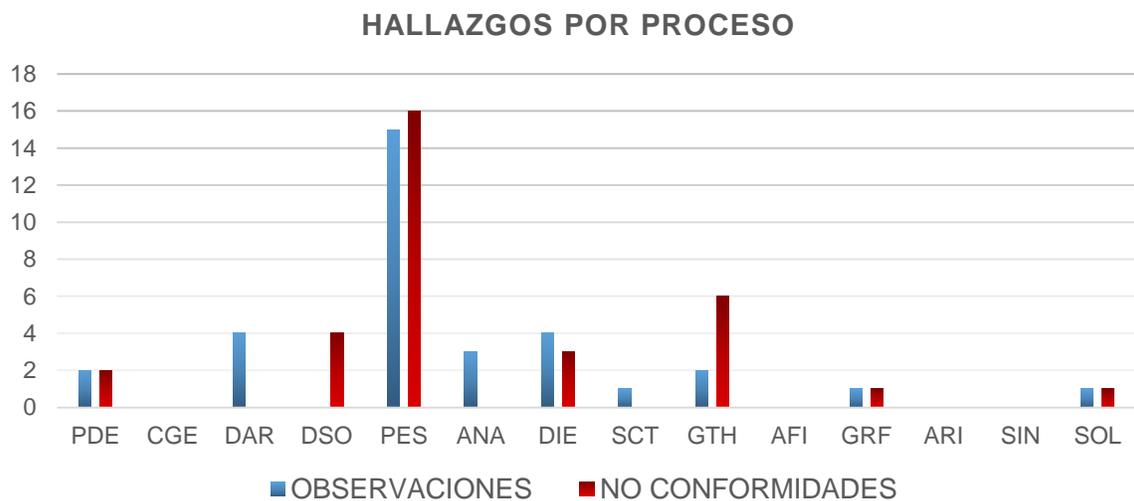
Grafica 2. Distribución de incumplimiento por numeral de norma



Fuente: Autor

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

Grafica 3. Cantidad de hallazgo por proceso.

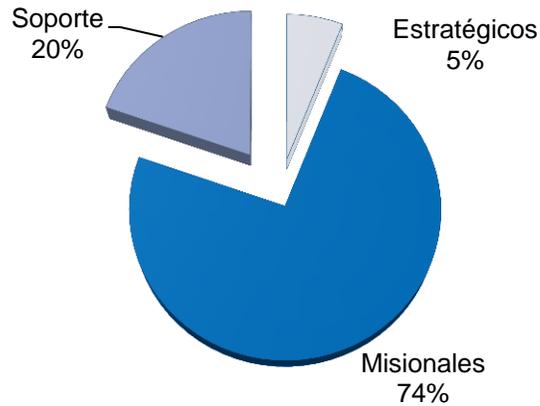


Fuente: Autor

De igual manera se identificaron que tipos de procesos generaron mayor cantidad de hallazgos donde los procesos misionales fueron en los que se generó la mayoría de los hallazgos, este comportamiento realizado y explicado en que estos procesos tuvieron mayor cantidad de auditorías en el ciclo.

Grafica 4. Participación de los hallas de acuerdo al tipo de proceso.

Agrupación de Hallazgos por tipo de Proceso



Fuente: Autor

A continuación se presentara los resultados por cada uno de los tipos de procesos.

3.3 Resultados de los Procesos Estratégicos

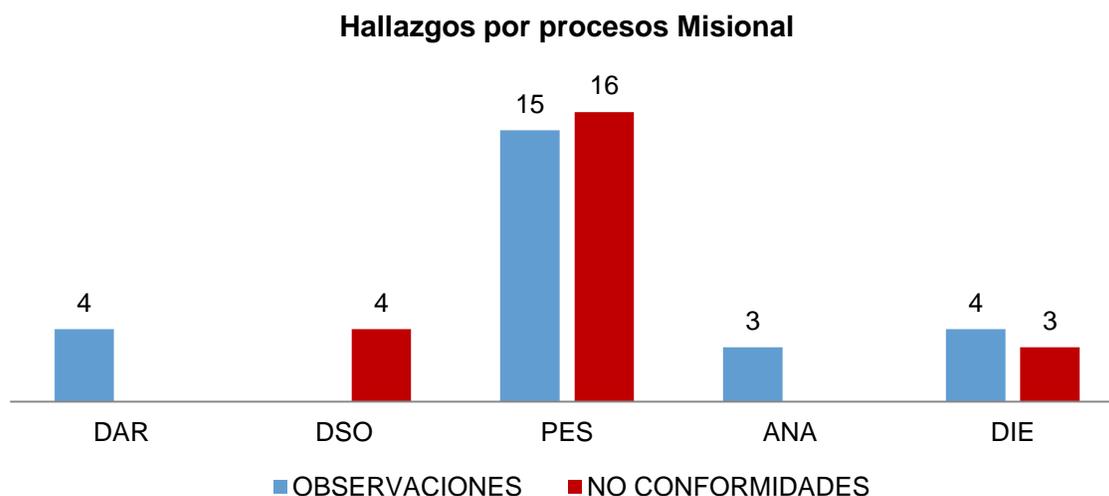
Los procesos Estratégicos compuestos por Planeacion y Direccionamiento Estratégico (PDE) y Control de Gestion (CGE), presentaron dos no conformidades e igual número de Observaciones, estas en el proceso de PDE, relacionadas con el Control de Documentos y seguimiento y medición.

3.4 Resultados de los procesos Misionales

En la cadena del valor de la Entidad, se presentó el 74% de los hallazgos del Ciclo, repartido en cinco procesos y 14 auditorías realizadas con alcance nacional.

El consolidado de los hallazgos se presenta en la siguiente Grafica:

Grafica 5: Distribución de hallazgos de los procesos Misionales



Fuente: Autor

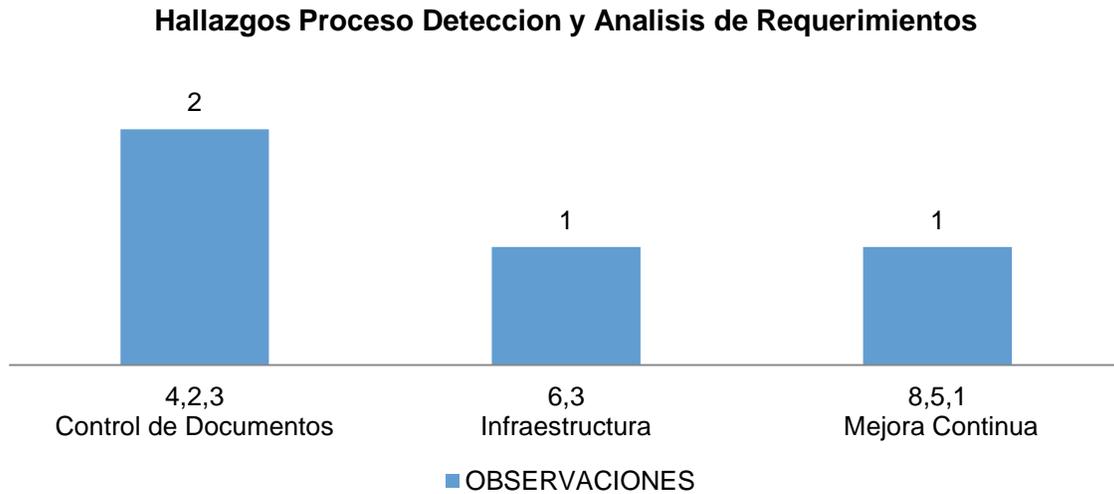
En la gráfica anterior se puede observar como el proceso de Producción Estadística es el proceso con más hallazgos, al igual que fue el proceso que más tuvo auditorias, ya que se evaluaron las operaciones Estadísticas, en la ciudad de Bogotá, Cúcuta, Santa Marta, Cartagena, Manizales y Cali.

A continuación se realiza el análisis de cada uno de estos Procesos.

Detección y análisis de Requerimientos (DAR).

El proceso encargado de capturar las necesidades de los ciudadanos presento 4 Observaciones, en el cual la documentación tipo parámetro fue la que mostro el 50% de los hallazgos, seguido del 25% de Infraestructura por las condiciones de las herramientas tecnológicas y culminando con el avance de las actividades de mejora.

Grafica 5. Observaciones por numeral del proceso DAR



Fuente: Autor

Diseño (DSO)

Este proceso que convierte las necesidades y expectativas del cliente en requisitos para el producto, fue el segundo proceso de la cadena de valor con más no conformidades, en la que el control de documentos compuesto por manuales, procedimientos, y con el control de los registros conforman el 75% de las no Conformidades.

Grafica 6. No Conformidades por numeral del proceso DSO



Fuente: Autor

Producción Estadística (PES)

El proceso de recolección de datos estadísticos presenta la mayor cantidad de hallazgos en el ciclo de auditorías, en el programa de auditorías se incluyeron cuatro operaciones estadísticas, evaluadas en cinco ciudades, la tabla a continuación muestra las Operaciones Estadísticas y ciudades en las cuales se realizó dicha evaluación.

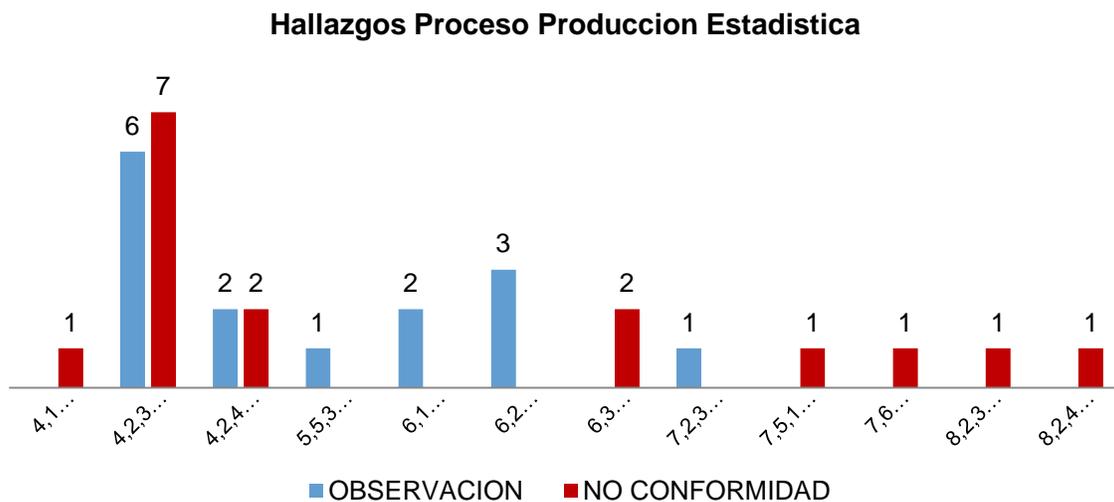
Tabla 3. Ciudades y operaciones Estadísticas evaluadas

Ciudad	Operación Estadística
Bogotá	MMH- Muestra Mensual de Hoteles
Cali	IPC- Índice de Precios Consumidor
	MMH- Muestra Mensual de Hoteles
Cartagena	IPC- Índice de Precios Consumidor
	MMH- Muestra Mensual de Hoteles
Cúcuta	GEIH- Gran Encuesta Integrada de Hogares.
	IPC- Índice de Precios Consumidor
Manizales	ESAG- Encuesta de Sacrificio de Ganado

Fuente: Autor

La gráfica a continuación muestra la cantidad de Observaciones y No Conformidades de acuerdo al requisito de norma técnica.

Gráfica 7. Observaciones y No Conformidades, del proceso PES



Fuente: Autor

La grafica muestra como el control de documentos y registros (numeral 4.2.3 y 4.2.4), son los numerales que más presentan hallazgos por tanto requieren mayor atención frente a las acciones de mejoras requeridas.

Análisis (ANA)

Este proceso el cual estudia los datos capturados y genera la cifra del Dato estadístico se auditó en la Operación Estadística Índice de Valoración Predial IVP, en el cual se generó una observación relacionada al control de los registros por no encontrarse actualizados a la realidad del proceso.

Grafica 8. Observaciones Proceso ANA



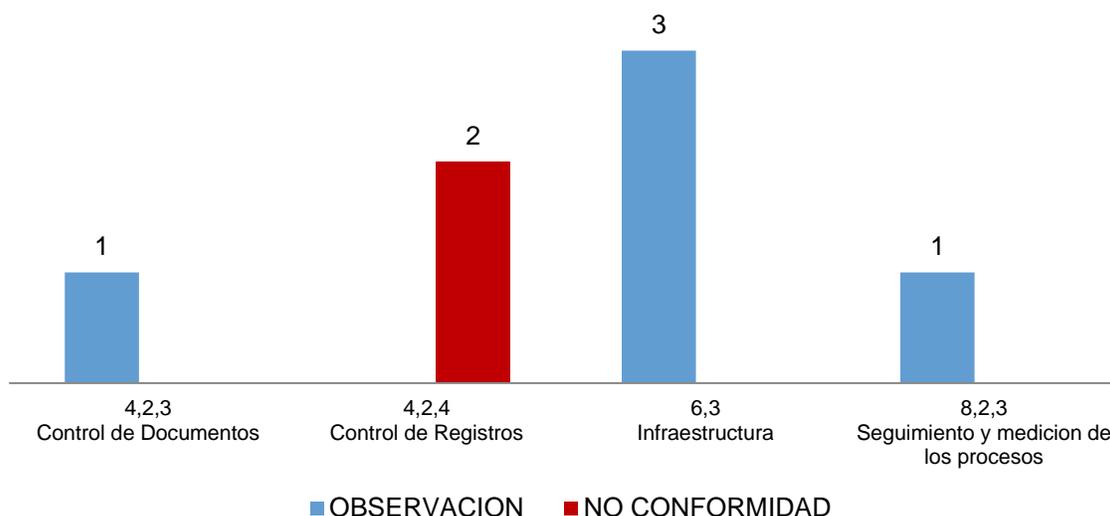
Fuente: Autor.

Difusión Estadística (DIE)

El proceso responsable de difundir y comunicar los datos estadísticos a las partes interesadas, también se desarrolló en distintas sedes del DANE, como lo fue el DANE Central, Dirección Territorial de Manizales, y Subsede de Santa Marta a continuación los resultados.

Grafica 9. Observaciones Proceso DIE

Hallazgos Proceso Difusion Estadistica



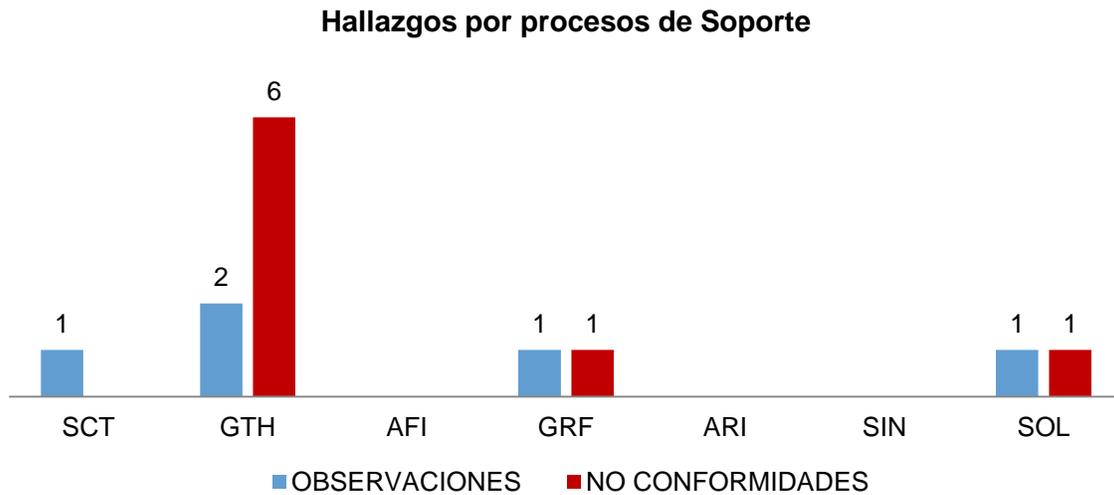
Fuente: Autor.

El Control de registros (4.2.4), fue el requisito de norma que las género no conformidades, por el uso no intencionado de formatos, seguido por las observaciones de infraestructura donde en la subse de Santa Marta las condiciones para atención el ciudadano no eran son las ideales y la biblioteca de Manizales presenta deterioro.

3.5 Resultados de los de los procesos de Soporte

Los procesos de soporte que apoyan toda la gestión de la entidad presento tres procesos que no presentaron hallazgos por auditorias estos fueron: Administración de Recursos Financieros AFI, Administración de recursos Informáticos ARI y Soporte Informático SIN, donde se recalca positivamente la gestión realizada por los procesos liderados por la Oficina de Sistemas y Financiera que llevaron a no tener Observaciones y no Conformidades. A continuación se presentan los resultados obtenidos.

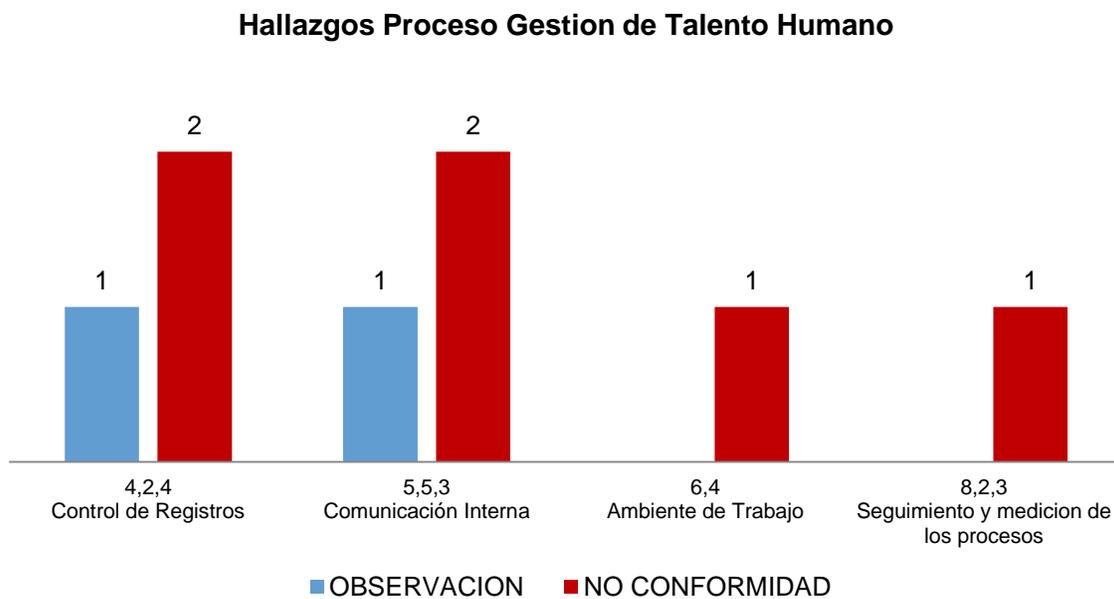
Grafica 10. Distribución de Hallazgos de los procesos de Soporte



Fuente: Autor.

La grafica anterior muestra que el proceso de Gestion de Talento Humano fue el que presento mayor número de hallazgos, por tanto es analizado. La auditoría encontró no conformidades en la Comunicación Interna (5.5.3) de los planes de salud ocupacional en las subsedes, seguido del Control de los Registros (4.2.4) que brindan evidencia de la realización de las actividades.

Grafica 11. Observaciones y no conformidades proceso GTH



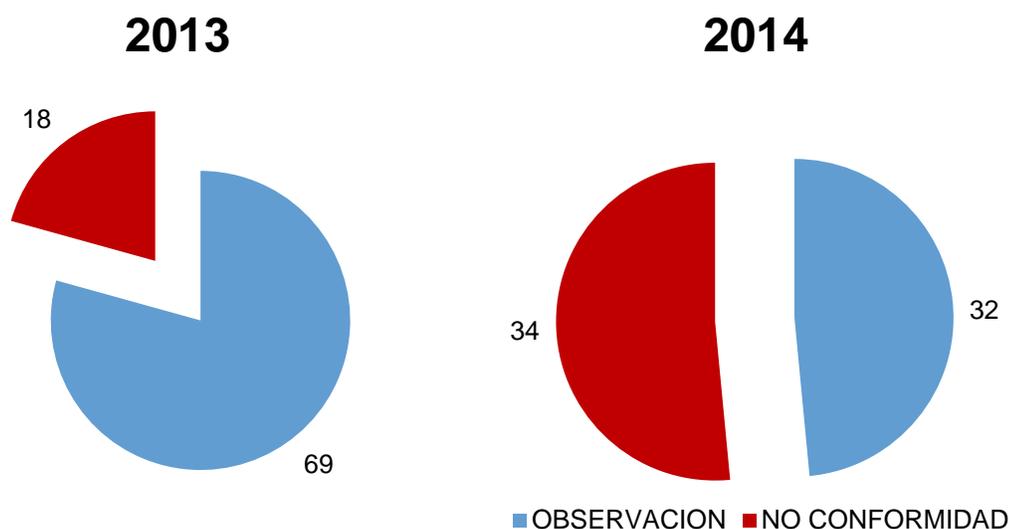
Fuente: Autor.

Los procesos de Soporte Científico Técnico SCT, se presentó una observación sobre la formulación de indicadores que midan las gestiones desarrollados en Cooperación Internacional; en Gestion de Recursos Físicos GRF, se realizó una observación del Seguimiento y medición (8.2.3) y una no conformidad sobre el control de los registros. Para terminar el proceso de Soporte Legal SOL, tuvo una no conformidad sobre el control de los registros (4.2.4) y su codificación; Y con una observación sobre el control de documentos (4.2.4) y la información contenida dentro de los procedimientos ya que no permite identificar específicamente las actividades que se realizan.

4. Comparativo resultados ciclos anteriores

El Ciclo de auditorías al sistema de gestión realizada en la vigencia 2013 presento un total de 87 hallazgos comprados a los 66 hallazgos del ciclo 2014 distribuidos de la siguiente manera:

Grafica 12. Comparativo Hallazgos vigencias 2013 vs 2014



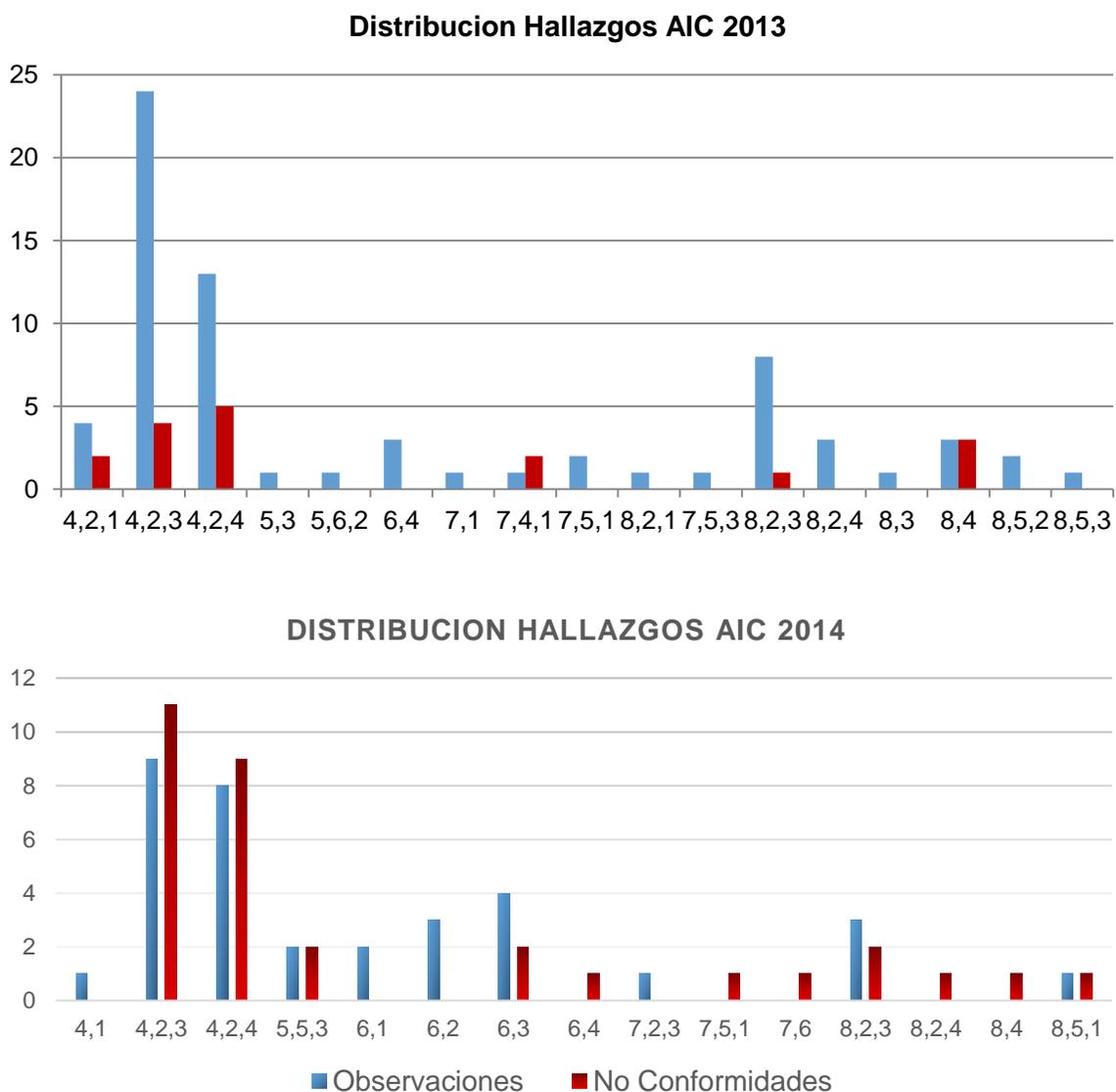
Fuente: Autor

Como se puede observar en la gráfica anterior, si bien la cantidad de hallazgos disminuyo en función de las observaciones las cuales se redujeron en un 54%, el número de no

conformidades creció en un 89%, pasando de un 18 a 34 no conformidades. La siguiente grafica muestra los requerimientos de norma identificados como hallazgos durante los dos últimos ciclos.

A partir de los resultados de las dos vigencias contrastadas, se clasifica la cantidad de Observaciones y No Conformidades, de acuerdo a los requisitos de la norma GP1000:2008, para así mostrar los numerales con hallazgos y cuales se repiten entre ciclos.

Grafica 1. Comparativo Hallazgos por numeral vigencias 2013 vs 2014



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

La grafica anterior muestra como en los dos últimos ciclos de auditoria el control documental (numerales 4.2.3 y 4.2.4), son los numerales que más presentan hallazgos, al igual que el seguimiento y medición (numeral 8.2.3) relacionado con los indicadores de gestión, son los requisitos que presentan mayor cantidad de hallazgos.

En el ciclo 2014 aparece la comunicación interna (Numeral 5.5.3) e Infraestructura (Numeral 6.3) con número significativo de hallazgos a diferencia de ciclo anteriores.

Se nota una importante disminución del Análisis de Datos (numeral 8.2.4), realizado en los indicadores de gestión pasando de 6 hallazgos a solo uno.

5. Conclusiones

A través del análisis de los resultados de los hallazgos compuestos por las observaciones y no conformidades 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.

6. Recomendaciones

A través de la evaluación independiente realizada por los equipos auditores, y los resultados evidenciados en este informe que el administrador del Sistema de Gestion del DANE establezca medidas sobre las desviaciones de:

- El Control de Documentos (4.2.3) en sus procedimientos, manuales entre otros, para que en cada una de sus fuentes de uso se encuentren disponibles.
- El Control de los registros (4.2.4) se encuentre debidamente identificados, diligenciados y den evidencia concordante de acuerdo al procedimiento.
- Fortalecer los canales de comunicación interna (5.3) desde y hacia el DANE central y hasta sedes con el objetivo de normalizar todas las actividades.
- Fortalecer y motivar el seguimiento y medición (8.2.3) de los indicadores de gestión de cada uno de los procesos

7. Tablas de consulta

La tabla a continuación muestra la relación de cada uno de los procesos con el numeral de norma identificado y cantidad de hallazgos del mismo.

Tabla 4. Consolidado de observaciones y no conformidades por proceso y numeral.

Sigla Proceso	Numerales Observaciones	Numerales No Conformidades
PDE	4.2.4 - 4.2.3	4.2.3 – 8.4
CGE	-	-
DAR	4.2.3 (2) - 6.3 – 8.5.1	-
DSO	-	4.2.3 (2) – 4.2.4 – 8.5.1
PES	4.2.3 (6) - 4.2.4 (2) – 5.5.3 – 6.1 (2) – 6.2.1 (2) - 6.2.2 – 7.2.3	4.1 – 4.2.3 (7) - 4.2.4 (2) – 6.3 (2) – 7.5.1 – 7.6 – 8.2.3 – 8.2.4
ANA	4.2.4 (3)	-
DIE	6.3 (3) – 4.2.3 – 8.2.3	4.2.4 (2)
SCT	8.2.3	-
GTH	4.2.4 5.2.3	5.5.3 (2) - 4.2.4 (2) – 6.4 – 8.2.3
AFI	-	-
GRF	8.2.3	4.2.4
ARI	-	-
SIN	-	-
SOL	4.2.4	4.2.4

Fuente: Autor

Esta tabla relaciona los requisitos de la norma desarrollados en el presente informe.

Tabla Numero 5. 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