

**Departamento Administrativo
Nacional de Estadística**



**Control de Gestión
Oficina Asesora de Control Interno**

**Informe de Auditorías internas de la calidad ciclo
2013**

1. OBJETIVO

Verificar el 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 Nacional de Estadística-DANE.

2. GENERALIDADES DEL CICLO DE AUDITORÍA INTERNA DE LA CALIDAD 2013

2.1. Antecedentes

El año 2012 el ciclo de auditorías internas de la calidad fue liderada por la oficina de Planeación quienes realizaron las auditorías a todos los elementos del Sistema Integrado de Gestión.

Para la vigencia 2013 el ciclo de auditorías fue liderado por la Oficina Asesora de Control Interno.

2.2. Alcance

Comprende la evaluación de los requisitos de la normas para todos los procesos del DANE, con los respectivos registros, indicadores, y planes de mejoramiento, como resultado de la vigencia 2012 y el periodo comprendido entre el 01 de enero a 31 de Marzo de 2013..

2.3. Programación

El ciclo de auditorías quedo conformado en tres fases:

- **Primera fase:** Comprendida en capacitación y fortalecimiento al equipo auditor de la entidad, la cual se desarrolló el 22 de marzo.
- **Segunda fase:** Ejecución de las auditorías en sitio, la cual comprendió la semana del 8 a 12 del mes de abril.
- **Tercera fase:** Consolidación de informes que se realizó durante la semana del 15 al 19.

3. RESULTADOS DEL CICLO DE AUDITORÍAS

La consolidación de los resultados del ciclo de auditoría, se basó en los informes específicos y desarrollados por los equipos auditores, donde quedaron registradas las observaciones y no conformidades evidenciadas para cada una de los procesos.

3.1. Procesos estratégicos

En los procesos Estratégicos se desarrolló un total de 2 auditorías, una por cada proceso y en la sede central del DANE.

3.1.1. Planeación y Direccionamiento Estratégico

El proceso de Planeación y direccionamiento Estratégico cuyo objetivo es el desarrollo de la misión de la Entidad, alinear la organización en torno a las prioridades de política pública e institucional que tienen expresión en materia estadística, con el objeto de construir planes y programas que expresen y aseguren el cumplimiento de las prioridades planteadas y el desarrollo de las líneas de acción trazadas, en todos los procesos y niveles de la Organización.

Durante la auditoría realizada por el equipo auditor no presento hallazgos.

3.1.2. Control de Gestión

El proceso de Control de gestión cuyo objetivo es verificar y evaluar el Sistema Integrado de Gestión Institucional con el fin de contribuir al mejoramiento continuo de la entidad.

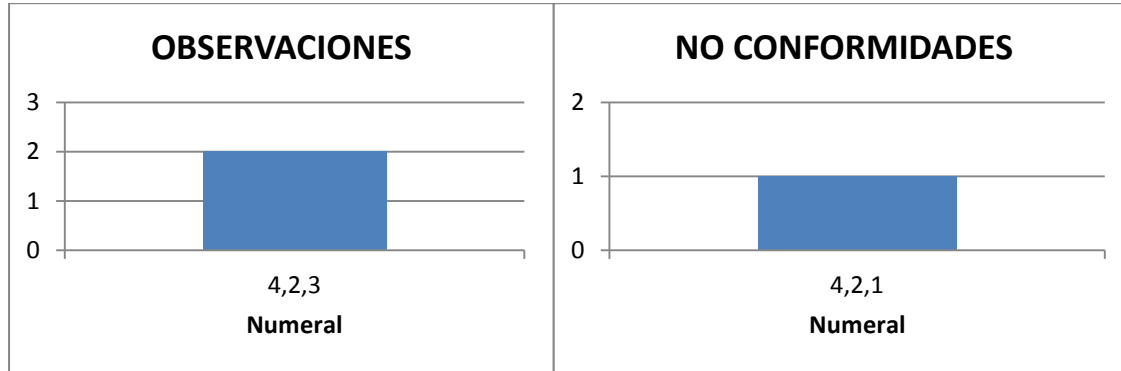
Durante la auditoria se identificó una observación y una no conformidad Asociadas al control documental del Proceso.

3.1.3. Resumen de hallazgos proceso estratégicos

Los procesos estratégicos de la entidad presentaron sobre los numerales* de la gestión documental delos procesos

Grafica 1. Observaciones y No conformidades de los procesos Estratégicos

*Ver anexo 1: tabla de numerales y requisitos



Fuente: Autor

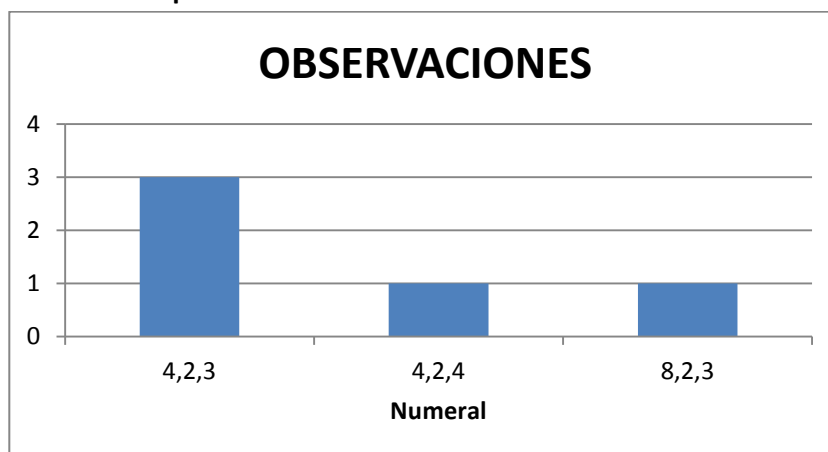
3.2. Procesos misionales

En los procesos misionales se desarrolló un total de 20 auditorías, estas tuvieron un alcance a nivel territorial y fue desarrollado a 12 operaciones estadísticas, estas se distribuyeron en 4 para Diseño, 5 para Producción Estadística y 5 para Análisis.(ver programación en Programa de auditoria)

3.2.1. Detección y análisis de requerimientos.

Para este proceso liderado por la Dirección de Difusión, cuyo objetivo es detectar las necesidades de servicio e información de los clientes durante el proceso de auditoria presento observaciones por el Control de Documentos y registros junto con los indicadores de gestión propios del proceso.

Grafica 2. Observaciones proceso DAR



Fuente: Autor

Este proceso no presento No Conformidades

3.2.2. Proceso de Diseño

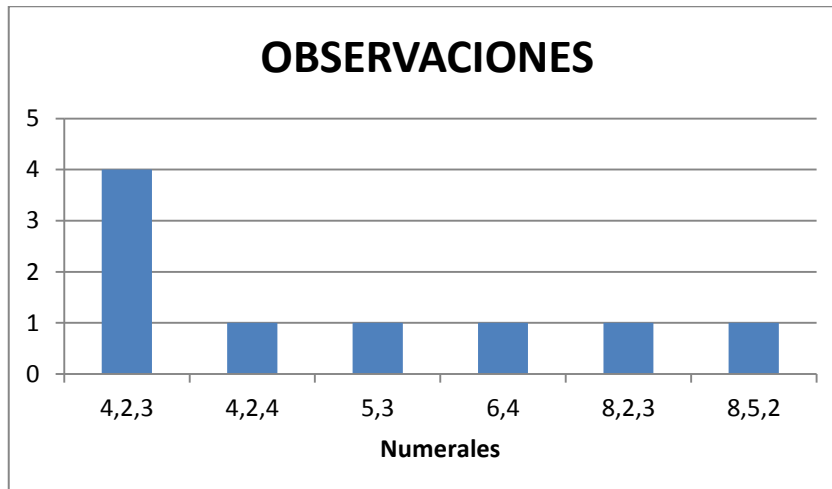
El proceso de Diseño tiene como objetivo lograr las especificaciones y requisitos acordados con el cliente y la aplicación de recomendaciones internacionales, en este proceso se seleccionaron las siguientes operaciones estadísticas:

Tabla No 1. Operaciones estadísticas auditadas

<i>NOMBRE</i>	<i>SIGLA</i>
ÍNDICE DE COSTOS DE LA CONSTRUCCIÓN DE VIVIENDA	ICCV
ESTADÍSTICAS DE EXPORTACIONES	EXPO
ÍNDICE DE COSTOS DE LA CONSTRUCCIÓN PESADA	ICCP
ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR	IPC

Como producto de la revisión de este proceso se obtuvieron en total 9 observaciones concentradas en su mayoría en el control de documentos tipo parámetro siendo tendencia la documentación desactualizada en uno o más puntos de consulta, la gráfica a continuación muestra los hallazgos.

Grafica 3. Observaciones proceso DSO



Fuente: autor

Este proceso no presento No Conformidades.

3.2.3. Proceso Producción estadística

El proceso de Producción Estadística se enfoca en la aplicación de la metodología de la investigación, las especificaciones derivadas del diseño y de las políticas orientadas a asegurar la confiabilidad de las estadísticas, se realizan y controlan las labores de recolección de la información suministrada por las fuentes. Para este proceso fueron seleccionadas las siguientes operaciones estadísticas:

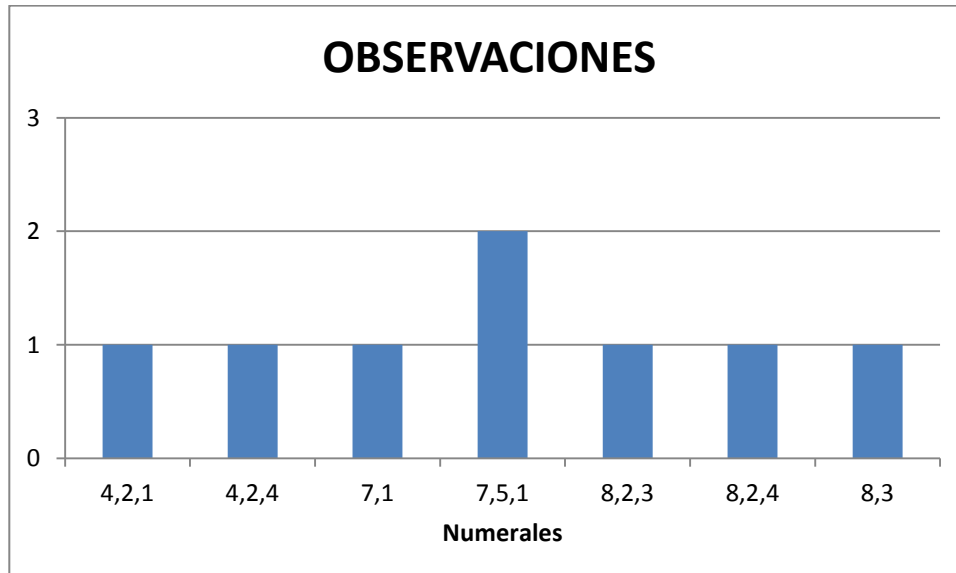
Tabla No 2. Operaciones estadísticas auditadas en el proceso de Producción Estadística

<i>NOMBRE</i>	<i>SIGLA</i>
ENCUESTA NACIONAL AGROPECUARIA	ENA
ESTADÍSTICAS DE IMPORTACIONES	IMPO
CUENTAS DEPARTAMENTALES	CD
ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR	IPC
ESTADÍSTICAS VITALES	EEVV

Fuente: autor

Este proceso durante la auditoria tuvo un alcance a nivel central y territorial donde se encontraron 8 observaciones relacionado en su mayoría en el control de la producción y de la prestación del servicio, como lo muestra la gráfica a continuación.

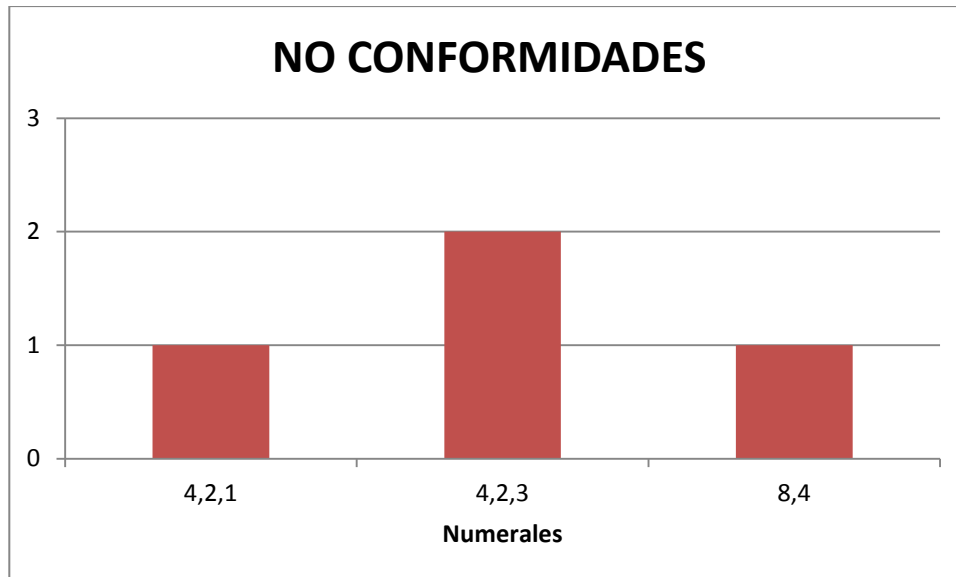
Grafica 4. Observaciones proceso PES



Fuente: autor

Las no conformidades de la auditoria del proceso de producción se encuentran principalmente en la documentación del mismo, a continuación se ilustra a que numerales fueron asignadas las no conformidades

Grafica 5.No Conformidades proceso PES



Fuente: autor

3.2.4. Proceso Análisis

El proceso cuya meta es el análisis de la calidad de los resultados se aplica las especificaciones del diseño para consistencia y coherencia de resultados para esté fueron seleccionadas las siguientes operaciones estadísticas:

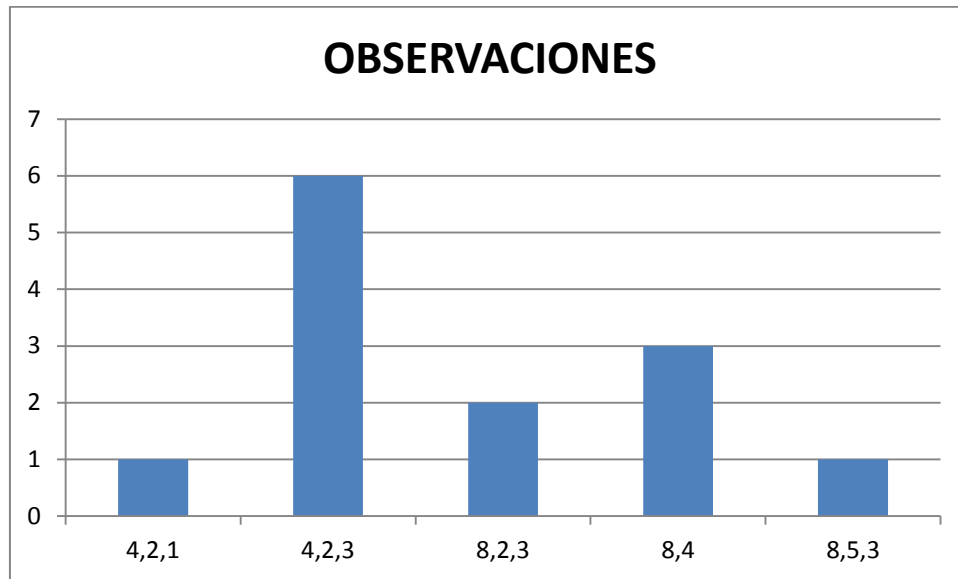
Tabla No 3. Operaciones estadísticas auditadas en el proceso de Análisis

NOMBRE	SIGLA
ENCUESTA DE MICROESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, SERVICIOS E INDUSTRIA	MICRO
ENCUESTA ANUAL MANUFACTURERA	EAM
CARTERA HIPOTECARIA DE VIVIENDA	CHV
ESTADÍSTICAS VITALES	EEVV
GRAN ENCUESTA INTEGRADA DE HOGARES	GEIH

*Ver anexo 1: tabla de numerales y requisitos

A continuación el gráfico muestra la cantidad de hallazgos encontrados por los auditores en el proceso de Análisis, donde se identifican la gran mayoría en el control de los registros tipo parámetro.

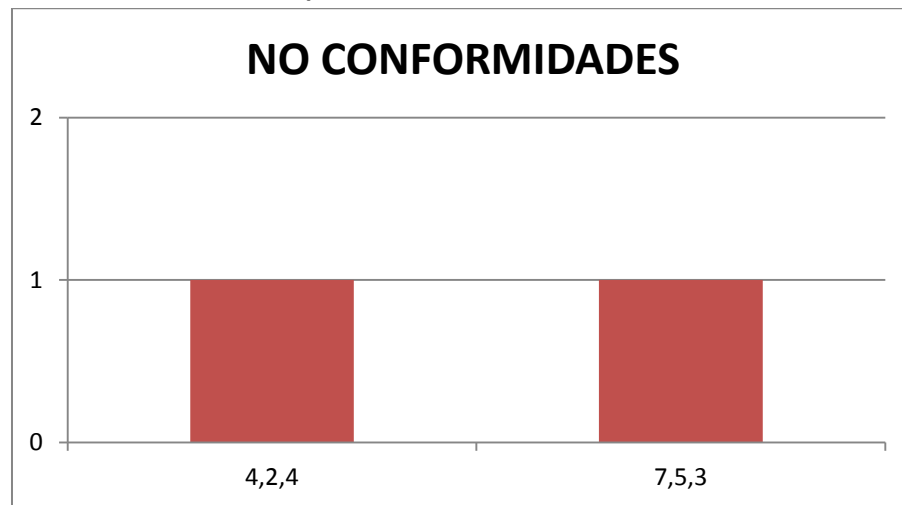
Grafico No 6. Observaciones proceso ANA



Fuente: autor

Al igual se identificaron las no conformidades referentes al control de los registros e identificación y trazabilidad del producto, la siguiente grafica lo relaciona.

Grafico No 7. No Conformidades proceso ANA

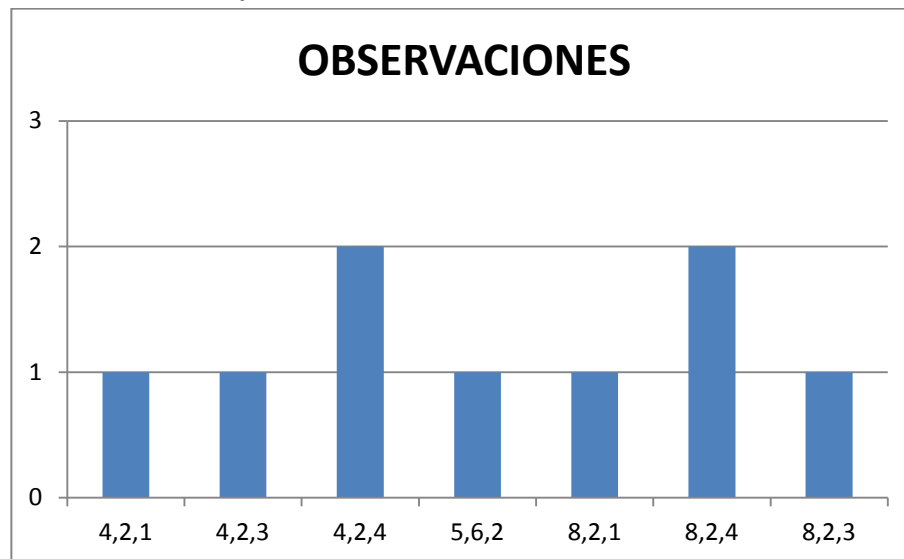


Fuente: autor

3.2.5. Difusión Estadística

En este proceso también liderado por la Dirección de Difusión, el equipo auditor identificó que las observaciones más representativas son relacionadas el control de Documentos y en el análisis de los indicadores de gestión, a continuación la gráfica.

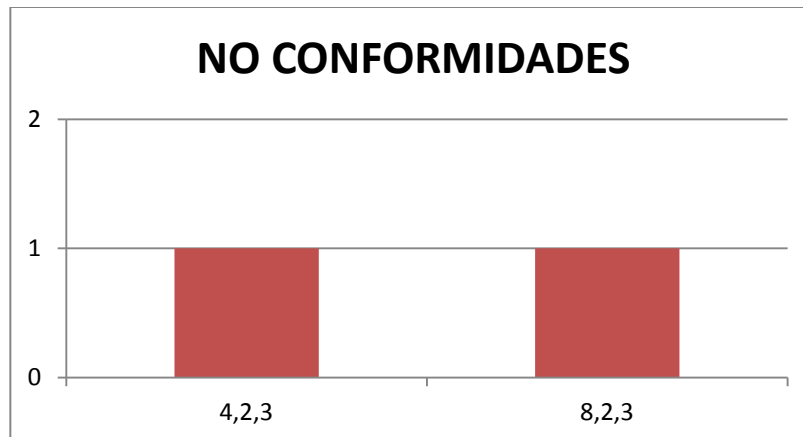
Grafico No 8. Observaciones proceso DIE



Fuente: autor

Las no conformidades encontradas hacen referencia al control de los registros e indicadores de gestión.

Grafico No 7. No Conformidades proceso DIE



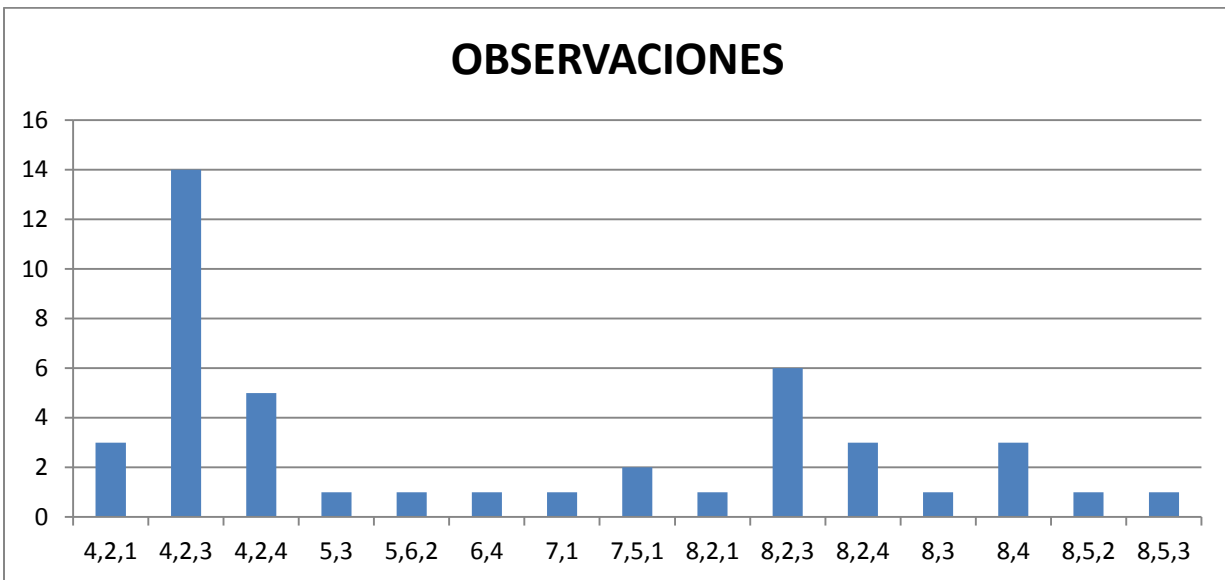
*Ver anexo 1: tabla de numerales y requisitos

Fuente: autor

3.2.6. Resumen de hallazgos procesos Misionales

Los procesos de la cadena del valor de la entidad presentaron en total 44 observaciones agrupadas en su gran mayoría en el control de los documentos parámetro y seguida de los indicadores de gestión, a continuación se presenta las observaciones consolidadas

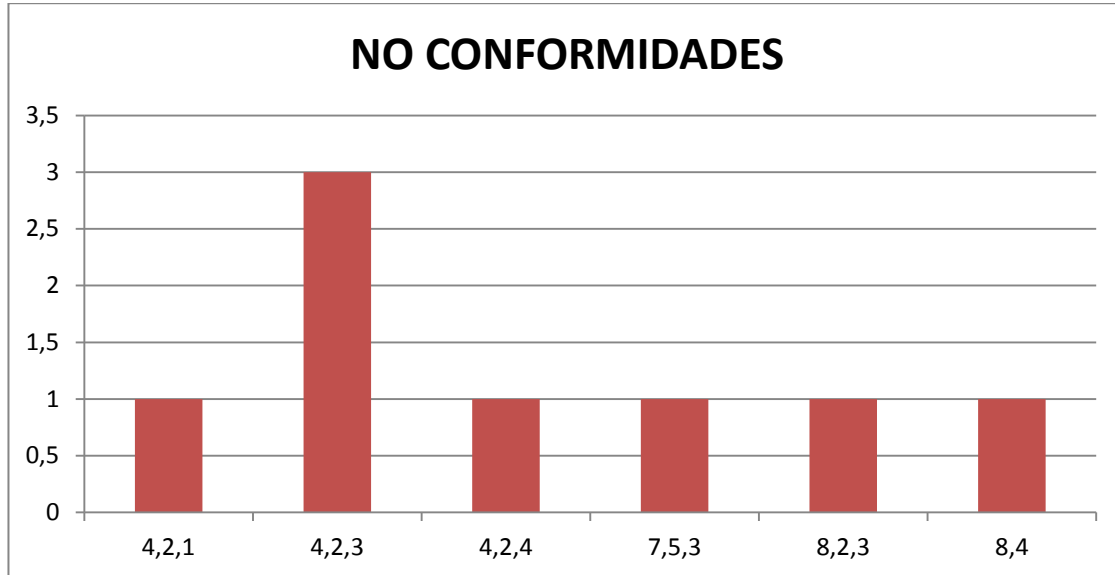
Gráfico No 8. Observaciones procesos Misionales



Fuente: autor

De igual manera se presentaron un total de 8 no conformidades, donde los lineamientos de la documentación tipo parámetro son las más recurrentes.

Gráfico No 9. No Conformidades procesos Misionales



Fuente: autor

3.3. Procesos de soporte

Los procesos de soporte se caracterizan por brindar apoyo a todas aquellas actividades de la entidad esto procesos son:

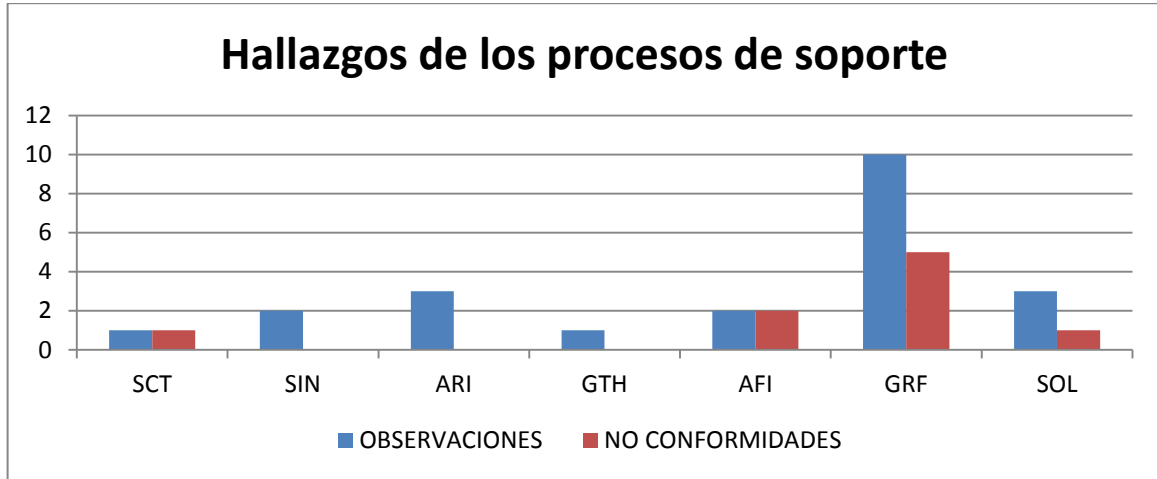
Tabla 4, Procesos de soporte auditados

Proceso
Soporte Científico Técnico
Soporte Informático
Administración de Recursos Informáticos
Gestión del Talento Humano
Administración de Recursos Financieros
Gestión de Recursos Físicos
Soporte Legal

Para los procesos de soporte se presentó un total de 22 observaciones y 9 no conformidades, donde el proceso mas representativo fue la gestión de la siguiente gráfica muestra la relación de los procesos con el número de observaciones (color azul) y no conformidades (color rojo).

Gráfico 10, Cantidad de observaciones y no conformidades para proceso de soporte

*Ver anexo 1: tabla de numerales y requisitos



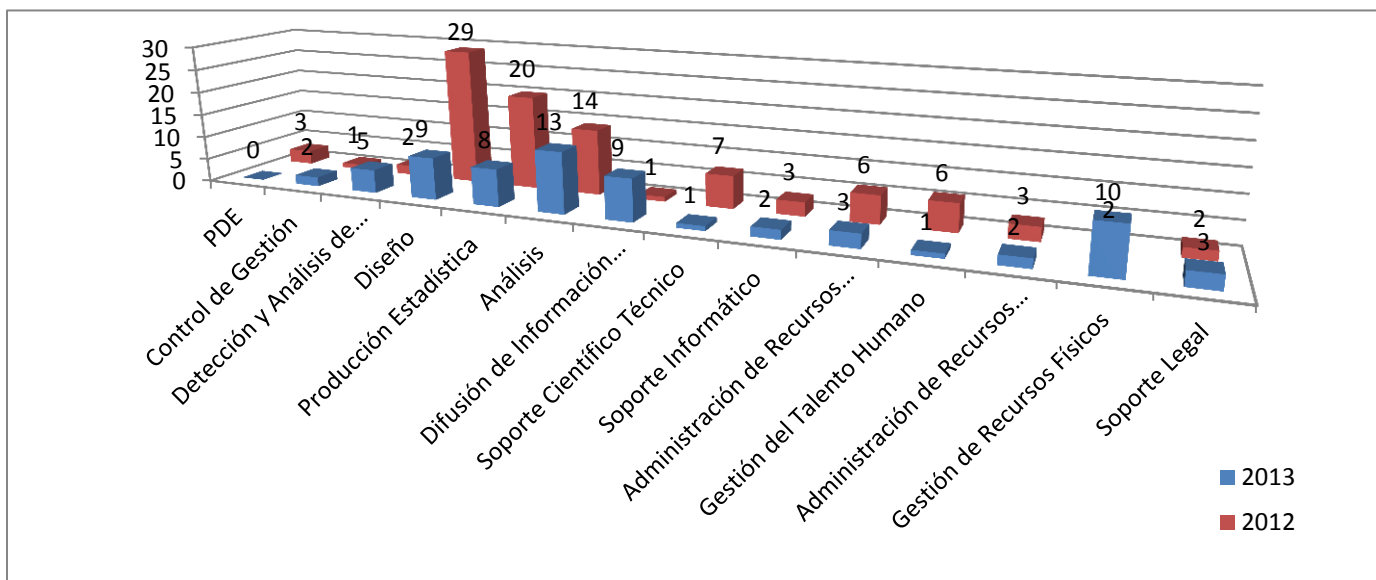
Fuente: autor

4. CONSOLIDADO DE HALLAZGOS DE LAS AUDITORÍAS

En conclusión tenemos que durante el Ciclo de Auditorías vigencia 2013, obtuvimos un total de 87 hallazgos, distribuidos en 69 Observaciones y 18 No Conformidades.

En las gráficas presentadas a continuación podemos tener el resumen de Observaciones y No Conformidades por procesos y finalmente el análisis por numerales de la norma.

Grafico No.11, OBSERVACIONES 2012 Vs 2013

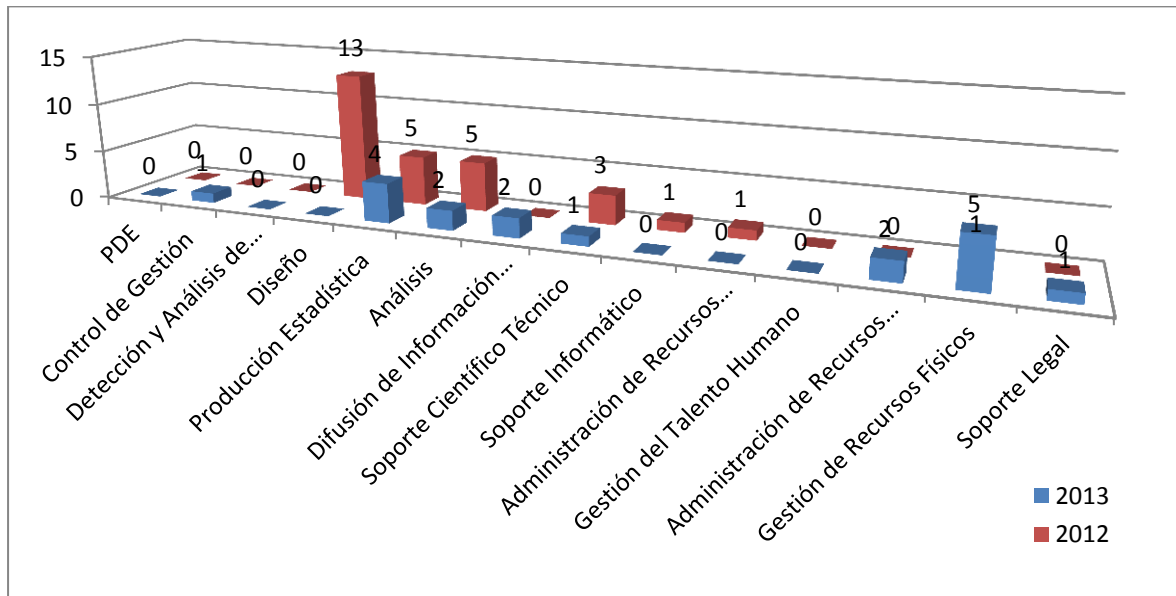


Fuente: autor

*Ver anexo 1: tabla de numerales y requisitos

Se puede observar una disminución representativa en el número de Observaciones encontradas en los procesos de *Diseño y Producción Estadística* con respecto a los hallazgos del ciclo de auditorías vigencia 2012, mostrando una reducción total de observaciones en un 31%, con respecto a la vigencia inmediatamente anterior.

Grafico No.12, NO CONFORMIDADES 2012 Vs 2013

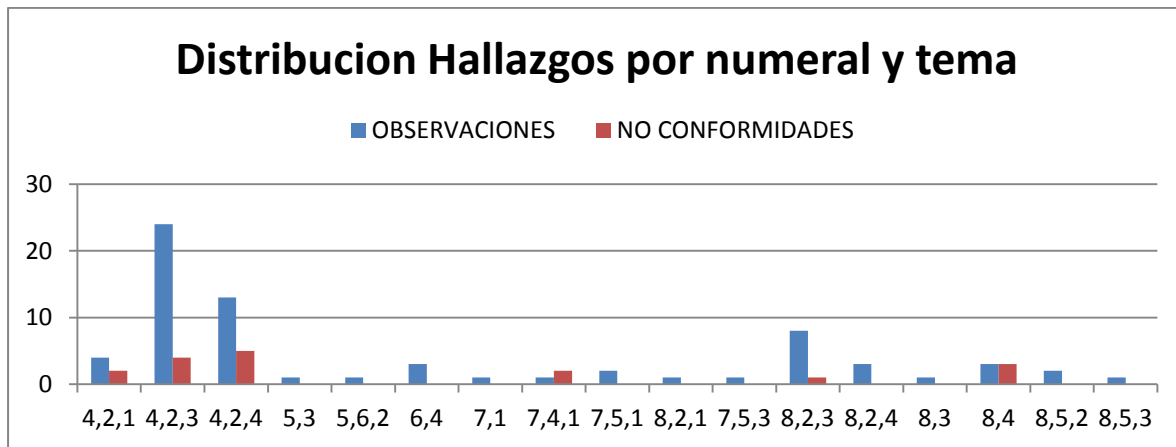


Fuente: autor

En cuanto a las No Conformidades halladas durante el ciclo de Auditorías, se observa de forma positiva la reducción significativa del número de No Conformidades en el proceso de Diseño de 13 pasó a 0, y para el total de procesos, pasó de 29 a 18 No Conformidades encontradas, demostrando una reducción total de 38% con respecto al ciclo de auditorías 2012.

La gráfica a continuación se pueden observar los numerales de la norma que presentaron hallazgos por auditoría, representados en azul las Observaciones y en rojo las No Conformidades.

Grafico No.13, Distribución Hallazgos por numeral de la norma NTC GP 1000:2009



Fuente: autor

Se encontró que el porcentaje más representativo de hallazgos se ubica en los numerales 4.2.1, 4.2.3 y 4.2.4 de la norma, los cuales se refieren a Control Documental, y el otro porcentaje representativo se ubica en los numerales 8.2 y 8.4 los cuales se refieren a “Seguimiento y Medición” y el “Análisis de datos”.

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 y mantenimiento sistema de Gestión de la calidad.

6. RECOMENDACIONES.

*Ver anexo 1: tabla de numerales y requisitos

Para futuros ciclos de calidad se recomienda continuar con la formación y actualización de los auditores internos al igual de los estímulos a estos.

7. ANEXOS

Tabla de Numeras de la norma

Numeral	Requisito de la Norma
4.1	Requisitos Generales
4.2	Gestión Documental
5,3	Politicca de calidad
5,6,2	Informaciond e entrada para la revision
6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia
6.3	Infraestructura
6,4	Ambiente de trabajo
7.1	Planificacion 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	Satisfaccion 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	Analisis de datos
8.5.1	Mejora continua
8,5,2	Accion Correctiva
8,5,3	Accion Preventiva