

FECHA PRESENTACIÓN INFORME	30-08-2019	
DESTINATARIOS	<ul style="list-style-type: none"> - Directora Ejecutiva - Directores - Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Área Metropolitana-ACI Medellín 	
OBJETIVOS DE LA AUDITORIA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y algunos requisitos específicos de la entidad. 2. Determinar la aplicación de la mejora en cada uno de los procesos y subprocesos auditados, partiendo de análisis de contexto, no conformidades de auditorías previas, la valoración de riesgos y controles asociados. 	
PROCESOS AUDITADOS	<p>Procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Direccionamiento Estratégico - Relaciones Administrativas - Gestión del Conocimiento - Relaciones Locales e Internacionales - Gestión de cooperación e inversión - Comunicaciones <p>Subprocesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión Presupuestal y Financiera - Gestión Jurídica - Gestión Humana - Gestión Documental - Gestión de Recursos Físicos - Gestión de Recursos Tecnológicos 	
PERIODO DE TIEMPO UTILIZADO	<p>Planeación: Dos semanas Ejecución: 30 horas</p>	
AUDITOR (ES)	<p>William Alzate Franco Olga Patricia Duque Fernández Yesenia Arango Sánchez</p>	
FECHA DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA	22 al 28 de agosto de 2019	
CRITERIOS DE LA AUDITORIA INTERNOS Y EXTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación del contexto del proceso - Partes interesadas y requisitos asociados - Mapa de riesgos - Marco normativo y normograma - Plan operativo - Indicadores - Norma Técnica Colombiana NTC - ISO 9001:2015 - Modelo Estándar de Control Interno -MECI 2014 	
HALLAZGOS	Número de no conformidades	0
	Número de recomendaciones	50
	Número de oportunidades de mejora	4
CUMPLIMIENTO PROGRAMA AUDITORIA	Se realizó una ejecución del 100% del cronograma	

SUSCRIPCIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO

Se tiene establecido un plazo para la suscripción del plan de mejoramiento de ocho días calendario.

OBSERVACIONES

Todas las actividades establecidas en la agenda para el desarrollo de la auditoria se ejecutaron tal y como estaban previstas, logrando dar cumplimiento en los tiempos definidos de manera inicial.

Es de un alto valor el hecho de haber contado con la asistencia por parte de cada uno de los funcionarios que conforme a los equipos de trabajo de los procesos, toda vez que demuestran su compromiso frente al cumplimiento de los objetivos de la entidad.

Las diferencias de opinión presentadas en el desarrollo de la auditoría con respecto a la pertinencia de algunos requisitos que no han sido previstos anteriormente fueron solucionadas satisfactoriamente en el mismo momento en el cual dieron lugar.

FORTALEZAS

Proceso auditado: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

1. Cumplimiento anticipado de las metas a los indicadores propuestos por la entidad establecidos de manera superior con relación a las determinadas por la Secretaría de Desarrollo dentro del plan de desarrollo del Municipio de Medellín, demostrando alta eficacia en la obtención de resultados.
2. La planeación estratégica anual colaborativa, haciendo partícipes a los profesionales que integran los diferentes procesos, permitiendo una mirada integral.
3. Desarrollo de las funciones propias de la entidad con miras a dar cumplimiento a los objetivos estratégicos, bajo la metodología de ejes temáticos en la cual garantiza la transversalidad de todos los procesos.
4. La pertinencia de los ajustes derivados de la revisión anual del plan estratégico, permitiendo concordancia acertada con la dinámica del entorno externo, proporcionando flexibilidad y agilidad, para actualizar el quehacer en función del logro de los objetivos de la entidad, sin que se desvíe la esencia desde su planeación estratégica.
5. El establecimiento de Medellín como el Centro para la Cuarta Revolución Industrial, instalado por el Foro Económico Mundial, mancando un hito en la historia de la ciudad y permitiendo el desarrollo e innovación como factores clave de progreso, lo que genera mayores alternativas para la ACI Medellín en la gestión de futuras fuentes de alianzas de cooperación y/o de inversión.
6. Aumento considerable del cubrimiento de periodistas que llegan a la ciudad evidenciando el rol protagónico de Medellín en el contexto global, acorde con las políticas del Plan de Desarrollo, en términos del programa de internacionalización, lo que permite visibilizar a Medellín como destino ideal para grandes eventos relacionados con el turismo, las convenciones y los negocios.
7. La distribución del trabajo por líneas temáticas y sectores, muestra mayor eficacia y dinámica en la interrelación de los procesos e impacta positivamente los resultados, permitiendo que la comunicación fluya oportunamente.
8. Alta receptividad en cuanto a las recomendaciones dadas por parte de los entes de control en todas sus dimensiones, tomando acciones inmediatas que permiten el mejoramiento continuo de los procesos.

Proceso auditado: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

9. Creación de espacios para generar transversalización del conocimiento entre Gestión de los recursos tecnológicos, Gestión del conocimiento y Gestión humana, derivado del análisis de riesgos.
10. Apropiación del conocimiento por parte de los profesionales a cargo del proceso, evidenciando una posición acorde con la estrategia a la que debe dar respuesta el proceso.
11. La proactividad de la Directora del proceso, permitiendo el análisis oportuno y toma de acciones rápidas, en cuanto a la anticipación del resultado de las metas para dar cumplimiento a las mismas.
12. Disciplina y rigurosidad en la información documentada en Salesforce por parte de los profesionales

del proceso de Gestión del conocimiento, para gestionar de forma completa y coherente las oportunidades de cooperación e inversión, teniendo en cuenta los requisitos y temáticas que cada una conlleva.

Proceso auditado: RELACIONES LOCALES E INTERNACIONALES

13. Establecimiento de oportunidades de cooperación e inversión de doble vía, potenciando los resultados esperados, de acuerdo con las metodologías ofrecidas por el Banco Mundial.
14. Conocimiento adecuado por parte de los profesionales a cargo del proceso, mostrando una posición acorde con la estrategia a la que debe dar respuesta el proceso.
15. Aumento significativo en el número de agendas atendidas durante el 2019, como reflejo del posicionamiento logrado por la ciudad como referente y la gestión de los profesionales del proceso.
16. La asignación de agendas con base en las líneas temáticas de acuerdo con el plan de estructura de Relaciones locales e internacionales, por país y tema asociado al profesional especializado, lo que permite distribuir agendas a los profesionales de acuerdo con su experticia.
17. Versatilidad de los profesionales de Relaciones locales e internacionales, que están en capacidad de atender cualquier agenda en caso de ser solicitado.
18. El trabajo colaborativo con otros grupos de interés incluyendo estrategia clúster de la ciudad y Cámara de Comercio de Medellín, generando mayor visibilidad de la agencia y su participación en los eventos de ciudad.

Proceso auditado: GESTIÓN DE COOPERACIÓN E INVERSIÓN

19. Organización y claridad de la información documentada asociada al proceso, adelantada por la Directora del proceso.
20. Superación en los resultados del indicador previsto para monto de inversión, evidenciando un aumento de un 30% con respecto a la meta de la entidad, demostrando un alto desempeño en la obtención del logro del objetivo del proceso.
21. Registro oportuno y riguroso de la información realizada por los profesionales del proceso, por medio de la herramienta Salesforce, permitiendo una gestión completa y oportuna de la información acorde con las solicitudes de cooperantes y/o inversionistas, logrando además generar una trazabilidad de la información frente a todos los procesos, que a su vez aporta para la construcción histórica de la información propiciando la transferencia de información.
22. Seguimiento por parte de la Directora del proceso, a cada uno de los aspectos relevantes del proceso, como es el caso de seguimiento de metas, cumplimiento de objetivos y retroalimentación del proceso con todos los integrantes del equipo.

Proceso auditado: COMUNICACIONES

23. El proceso de comunicaciones cuenta con personal idóneo y versátil que realiza una completa atención a medios, fortaleciendo además los grupos de las diferentes líneas temáticas en las que participan los profesionales de acuerdo con su mayor experticia.
24. Manejo acertado de las diferentes redes sociales como medio de comunicación de gran importancia para el contacto con el mundo, que permite establecer relación directa y oportuna con los usuarios.
25. Cumplimiento de indicadores por encima de las metas establecidas de forma anticipada, como producto de la gestión y aprovechamiento de la entidad en el desarrollo de los diferentes eventos, ferias y encuentros internacionales de diferente tipo, que visibilizan a Medellín como referente de ciudad.
26. La permanencia y contenido de los boletines internos de la agencia, permitiendo una mayor interacción con los procesos de apoyo, orientados al cumplimiento de requisitos y actividades de importancia para la entidad.

Proceso auditado: RELACIONES ADMINISTRATIVAS

Subproceso de Gestión Presupuestal y Financiera

27. Conocimiento de la entidad, de los procesos y de la normativa aplicable por parte de los profesionales a cargo.
28. Procedimientos documentados con claridad para la ejecución de las actividades asociadas.
29. Acatamiento de las recomendaciones dadas en auditorías anteriores.

Subproceso de Gestión de Recursos Físicos

30. El buen estado de las instalaciones refleja la buena gestión de la funcionaria a cargo del subproceso, con respecto a la oportunidad en los mantenimientos programados y provisión de los recursos necesarios para ello.
31. Disposición para tramitar oportunamente las contrataciones que requiere la agencia.
32. Búsqueda de proveedores oportuna que cumplen con los requisitos solicitados por la entidad.

Subproceso de Gestión de los Recursos Tecnológicos

33. Conocimiento técnico con relación a su labor.

Subproceso de Gestión Jurídica

34. Conocimiento técnico y del sector público por parte de la abogada de apoyo jurídico.
35. Control sobre las contrataciones realizadas en la agencia, debido al enfoque de gestión colaborativa con los supervisores de contratos brindando soporte y verificación constante a los contratos que están en curso.
36. Actualización permanente en temas legales por medio de la suscripción a noticiero oficial, lo que permite recibir la información de manera confiable y oportuna.
37. Compromiso por parte de la abogada de apoyo jurídico en la consecución de los objetivos, demostrado en la visión clara de los procedimientos aplicables, normatividad aplicable y su gestión ante ellos.

Subproceso de Gestión Humana

38. Las actividades ejecutadas en el subproceso de gestión humana son coherentes con las actividades planeadas en cuanto al plan de capacitación, plan de bienestar y selección del personal.
39. La pertinencia de la información presentada, con respecto a las actividades desarrolladas en el proceso.
40. El cumplimiento consistente para dar cumplimiento a los indicadores de desempeño, capacitación y bienestar.

Subproceso de Gestión Documental

41. Apropiación del conocimiento por parte de la profesional a cargo del subproceso, evidenciando una posición acorde con las actividades esperadas para dar respuesta al objetivo del proceso.

DESCRIPCIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES DETECTADAS

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Proceso auditado: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

1. Revisar la estructura y análisis del informe de revisión por la dirección para: considerar los elementos de entrada en términos de conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de la organización; expresar como salidas o resultados, las acciones y decisiones relacionadas con: oportunidades de mejora, cualquier necesidad de cambios en el sistema de gestión de calidad y necesidades de recursos.

Proceso auditado: COMUNICACIONES

2. En vista de que el procedimiento de PQRS en la entidad es transversal a todos y cada uno de los procesos, en el proceso de comunicaciones es de suma importancia garantizar el registro en el software destinado para la consolidación de estos trámites, el cual corresponde al sistema Sharepoint, de todas y cada una de las PQRS que llegan a la entidad y su posterior direccionamiento a los diferentes procesos responsables de dar respuesta oportuna a los mismos, siendo así importante adelantar la actividad de conciliación con el subproceso de gestión de gestión documental para garantizar el registro de cada una de las PQRS que hayan sido radicadas.

Proceso auditado: GESTIÓN DOCUMENTAL

3. No se evidencia la elaboración, aprobación, implementación y publicación del documento Sistema Integrado de Conservación - SIC, el cual es solicitado por la Ley 594 de 2000, por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones, lo cual conlleva a un incumplimiento de tipo legal.

Proceso auditado: GESTIÓN RECURSOS TECNOLÓGICOS

4. El indicador del subproceso No. solicitudes resueltas / No. solicitudes pedidas no se observa con su medición correspondiente para el período 2019, evidenciándose un incumplimiento de acuerdo con lo establecido en la caracterización del proceso gestión de los recursos tecnológicos PR-GTH-6.4

RECOMENDACIONES

Para todos los procesos y subprocesos auditados se determinaron las siguientes recomendaciones, que son comunes para toda la entidad:

1. Toda vez que el documento FR -SIG-13 Contexto proceso, constituye la definición de estrategias propias para cada uno de los procesos y a nivel general para la entidad, a través de la identificación de las DOFA, se debe evaluar la pertinencia de asumir este documento como la base para la implementación de diferentes oportunidades de mejora, permitiendo el fortalecimiento del proceso, para lo cual se debería tomar en cuenta para el mejoramiento de los planes de trabajo de cada uno de ellos.
2. Definir la frecuencia, registro y seguimiento a la revisión que se realiza de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, incluyendo el marco normativo aplicable y estableciendo claramente todos los posibles requisitos de acuerdo con el tipo de dichas partes interesadas (Caracterizar partes interesadas de acuerdo con MIPG).
3. Identificar las normativas que no tengamos registradas en el normograma que permitan apoyar y fortalecer las actividades del proceso.
4. Complementar la normativa identificada en el normograma para el proceso, especificando el articulado aplicable a cada una de ellas.
5. Debido a que con la construcción del nuevo mapa de riesgos se definieron diferentes controles con miras a mitigar los riesgos identificados, controles que anteriormente no habían sido tenidos en cuenta, se considera pertinente, evaluar la manera en que dichos controles hagan parte efectiva de la ejecución de las actividades diarias, para lo cual es importante que queden evidenciados en la documentación asociada al proceso la aplicación de los mismos.
6. Establecer de manera clara la frecuencia, metodología y registro para el seguimiento de los controles definidos para mitigar los riesgos identificados en el proceso, que corresponden a la segunda línea de defensa (Directores de los procesos misionales o responsables de los subprocesos de apoyo, según corresponda).
7. De acuerdo con las necesidades de capacitación de cada proceso, se debe articular con el subproceso de Gestión humana para que dentro del cronograma a realizar en la vigencia, sean tenidas en cuenta las necesidades que requieran de ejecución presupuestal; de igual manera es pertinente que las otras

capacitaciones que se desarrollen en el proceso sin ejecución presupuestal, sean remitidas al subproceso de Gestión humana para que se registren y se consoliden en el programa de capacitación anual, convirtiéndose en el mejoramiento del indicador de gestión correspondiente, toda vez que también han aportado al fortalecimiento de las competencias de los funcionarios.

8. Teniendo en cuenta que las PQRS, en algún momento son una responsabilidad que debe ser asumida por cualquier proceso de acuerdo con el requerimiento de la misma, se debe tener claridad de los tiempos que se tienen establecidos para tramitarla, y la manera como debe hacerse, siendo un paso indispensable la radicación de la respuesta en el subproceso de gestión documental.

9.

De acuerdo con el proceso auditado, las siguientes recomendaciones son particulares para cada proceso, las cuales están descritas a continuación:

Proceso auditado: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

10. Establecer un plan de trabajo que permita fortalecer la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y garantizar su mantenimiento y mejoramiento continuo del mismo en el tiempo.
11. Establecer un adecuado informe de empalme que permita garantizar la continuidad frente a la planeación estratégica actual, con el fin de que se tenga claridad frente al cumplimiento de la misma y proyección para la siguiente.
12. Establecer un plan de relacionamiento claro con las Secretarías del Municipio de Medellín a los cambios de gobierno, como insumo para rediseño de metas de indicadores de proceso, de objetivos y de contactos a mantener, determinando las prioridades de la administración entrante en vigencia, de manera que se articule el trabajo de la agencia a las metas de la administración municipal.
13. Teniendo en cuenta el jalonamiento asociado al establecimiento de Medellín como el Centro para la Cuarta Revolución Industrial. (Industrias 4.0), se debe evaluar el posible aumento de oportunidades de inversión y/o cooperación que se generarán, y de acuerdo con la realidad que se establezca, es pertinente establecer un fortalecimiento a los grupos de trabajo asociados para dicha labor.
14. Tener la total claridad del tipo de cliente frente a la necesidad que se requiere del mismo, con el fin de establecer la diferenciación de la estrategia para abordarlos. Por ejemplo: es diferente la estrategia para un cliente con oportunidad de cooperación que para un cliente con oportunidad de inversión.
15. Para la construcción del mapa de riesgos, es indispensable darle cobertura a los diferentes aspectos que pueden llegar a afectar la entidad, bien sea en el aspecto financiero, de gestión u operación; es así que se considera pertinente se evalúe establecer el riesgo de continuidad para la entidad, toda vez, que si bien es cierto, no se ha vislumbrado su posible materialización en el corto plazo, no se puede desconocer que es un riesgo, frente a la realidad de los cambios políticos o administrativos que se generan en la administración central de manera periódica.
16. Revisar y actualizar en atención al direccionamiento estratégico de la entidad, los diferentes documentos que permitan fortalecer la gestión de la ACI, como es el caso del plan de relacionamiento con el conglomerado a través de la identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Proceso auditado: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

17. Definir en comité de gestión y desempeño como se identifica la información clasificada o reservada y el tratamiento a seguir en la trazabilidad de la información de la entidad.
18. De acuerdo con lo socializado en la auditoría con el equipo de trabajo, se considera importante revisar los objetivos para el proceso de GCO, para corroborar que estén alineados de manera adecuada con los objetivos estratégicos de la entidad.
19. Establecer y documentar los criterios para definir el diseño, planeación y desarrollo de las acciones de aprendizaje internas. (Se asimilan a las cátedras ACI para los funcionarios de la entidad).
20. Documentar en el sistema de gestión de calidad las oportunidades de mejora efectuadas en el

proceso, por ejemplo: Formato de solicitud de información para formalizar requisitos del inversionista.

Proceso auditado: RELACIONES LOCALES E INTERNACIONALES

21. Documentar de manera oportuna en el Sistema Integrado de Gestión los cambios o mejoramientos en los diferentes formatos, de forma tal que al momento de su consulta y utilización se encuentren actualizados y debidamente identificados y codificados (Formato de identificación de perfiles).
22. Documentar los criterios para realizar acciones de cooperación de doble vía.
23. Mejorar el registro y almacenamiento de las actas de los comités semanales de forma que toda la información esté disponible por fecha y mes correspondiente.

Proceso auditado: GESTION DE COOPERACIÓN E INVERSIÓN

24. Frente a todas las oportunidades de cooperación y/o inversión registradas en el sistema y las cuales son objeto de seguimiento por su viabilidad inicial, se debe establecer un proceso claro para el cierre o terminación de acompañamiento por parte de la entidad, evidenciando de manera concreta el porqué de dicha terminación, bien sea por ser un proceso exitoso y que se tendría en cuenta para un posterior seguimiento, o por ser un proceso que no avanzó por diferentes razones, razones que deben ser detalladas, permitiendo así la identificación de oportunidades de mejora a dicho proceso de acompañamiento.

Proceso auditado: COMUNICACIONES

25. En el mapa de riesgos del proceso, evidenciar de manera clara los riesgos asociados al manejo de la información de acuerdo con su clasificación, bien sea información clasificada, reservada o pública, determinando los controles a llevar a cabo para su mitigación.
26. Incluir dentro del programa SOS Paisa mediciones del impacto de la estrategia realizada en redes generando reportes mensuales de seguidores activos a través del uso de herramientas digitales, de forma que se evidencien los resultados alcanzados.
27. Propiciar mayor interacción con respecto a la dinámica de los boletines internos, solicitando sugerencias de mejoramiento a sus lectores.

Proceso auditado: RELACIONES ADMINISTRATIVAS

Subproceso de Gestión Presupuestal y Financiera

28. Una vez revisado a manera detallada el mapa de riesgos que se construyó de acuerdo con la nueva metodología del DAFF, se observó que persiste la confusión en los conceptos de riesgo y causas, evidenciando que en algunas descripciones de los riesgos se redactan tomando el riesgo como la misma causa, razón por la cual no permite tener claridad sobre el riesgo. Es así que se considera necesario adelantar una revisión detallada del mapa de riesgos con el fin de que se puedan diferenciar estos conceptos, permitiendo así conocer las causas claras las cuales van a ser la base para la construcción de los controles.
29. De acuerdo con la evaluación que se tiene del contexto general del proceso, sería adecuado que se evalúe el riesgo de rendición de cuentas de manera inoportuna, con el fin de determinar si se incluye dicho riesgo en el mapa de riesgos. Así mismo, evaluar la posibilidad de considerar como riesgo, el uso indebido de los recursos de las cajas menores, el incumplimiento en las obligaciones tributarias previstas, el incumplimiento normativo en el ejercicio de las funciones.
30. Documentar las oportunidades de mejora que se han implementado en el subproceso de forma exitosa y permanente, mediante la actualización de la documentación correspondiente, de acuerdo con lo previsto en el control de documentos del SIG. (Conciliación de saldos cada 6 meses con los proveedores (circularización). Certificados bancarios actualizados desde el listado de chequeo).

Subproceso de Gestión de Recursos Físicos

31. Realizar un análisis concreto del subproceso de modo tal que le permita definir unos nuevos indicadores que su resultado apunte o sirvan como base para evaluar el subproceso y tener en cuenta el mejoramiento.
32. Establecer una metodología documentada para determinar las actividades a ejecutar correspondientes al mantenimiento correctivo, de manera que se asegure una ejecución oportuna y se conserve el buen estado de la infraestructura de la entidad.

Subproceso de Gestión de los Recursos Tecnológicos

33. Revisar el mapa de riesgos del subproceso de Gestión de los recursos tecnológicos en cuanto a la descripción del riesgo para evitar incluir las causas con el riesgo asociado, al igual que su pertinencia con respecto a la consecución de los objetivos del subproceso.
34. Documentar el informe de reporte semanal en Salesforce como un control que la entidad ha decidido implementar en el procedimiento aplicable y verificar su ejecución permanentemente.
35. Documentar las oportunidades de mejora que se han implementado en el subproceso de forma exitosa y permanente, mediante la actualización de la documentación correspondiente, de acuerdo con lo previsto en el control de documentos del SIG.
36. Definir nuevas estrategias que permitan fortalecer el control que se debe tener con la información, para lo cual se debe socializar y/o aplicar las políticas de seguridad de la información con que cuenta la entidad.
37. Revisar la caracterización del proceso y sus procedimientos para ajustar y coordinar las actividades asociadas a los nuevos planes que se están implementando para dar cumplimiento a la diferente normatividad vigente.

Subproceso de Gestión Jurídica

38. Toda vez que, en cumplimiento de lo establecido en la normativa establecida en MIPG, se ha proyectado el documento para la creación del comité de conciliación y daño antijurídico, es necesario que se adelante su gestión ante el comité institucional de gestión y desempeño para que sea socializado y aprobado, con el fin de ponerlo en marcha.
39. Teniendo en cuenta que en el proceso se realizan diferentes actividades, es importante conocer su avance y resultados en el tiempo, para lo cual se debe considerar la implementación de un seguimiento para conocer los resultados del objetivo del proceso de manera cuantitativa, por ejemplo: cumplimiento al cronograma de contratación.
40. Documentar e incluir en el plan operativo las oportunidades de mejora que se han implementado en el subproceso de forma exitosa y permanente, mediante la actualización de la documentación correspondiente, de acuerdo con lo previsto en el control de documentos del SIG. (Tabla de seguimiento a la liquidación de contratos, aprobación de listas de chequeo para supervisiones).

Subproceso de Gestión Humana

41. En el documento FR-SIG-12 Partes interesadas revisar el campo de plan de acción el cual aparece como N.A. (no aplica), para determinar la forma en que las necesidades y expectativas de las partes interesadas son resueltas por el subproceso, teniendo en cuenta el marco normativo que aplique para cada una de ellas.
42. De acuerdo con la evaluación que se tiene del contexto general del proceso, sería adecuado que se evalúe el riesgo de la inconsistencia en la generación de la nómina con el fin de determinar si se incluye dicho riesgo en el mapa de riesgos. Así mismo, evaluar la posibilidad de considerar como riesgo de corrupción el favorecimiento a un tercero a partir de la liquidación de la nómina.
43. Mejorar la definición de los indicadores de capacitación y bienestar del subproceso, para incluir un indicador de cumplimiento con respecto al cronograma, de manera que indiquen directamente la eficacia en la planeación con respecto a la ejecución de las actividades programadas.
44. Evaluar la responsabilidad de gestión del recurso humano, con respecto al almacenamiento, conservación, custodia y transferencia de las hojas de vida, toda vez que se creía que en el área

donde se archiva dicha información, se compartía con archivo de documentación general, lo cual se corroboró en la auditoria realizada a gestión documental que no es cierto. Por lo tanto, se debe asumir la responsabilidad y control sobre dicha información de manera clara.

45. Articular dentro del programa de capacitación que lidera el subproceso de gestión humana, toda la capacitación recibida, tanto la que se realiza ejecutando presupuesto de la entidad, como la que se recibe por parte de otras entidades de manera gratuita o en cooperación.


Subproceso de Gestión Documental

46. De acuerdo con la evaluación que se tiene del contexto general del proceso, sería adecuado que se evalúe el riesgo de pérdida de información documental digitalizada y/o física, y errores en la conciliación en la entrega de la información, con el fin de determinar si se incluyen dichos riesgos en el mapa de riesgos.
47. Es importante socializar de una manera más acertada, con los diferentes procesos los lineamientos establecidos en el manual para política documental con respecto a la solicitud de información, de souvenirs y de transferencias documentales, con el fin de que se dé cumplimiento a los tiempos establecidos en dicho manual, toda vez que las múltiples actividades de la profesional senior de gestión documental, requiere de una planeación adecuada para poder dar cumplimiento a todas las tareas que debe realizar.
48. Es primordial adelantar la digitalización de la información física entregada por parte del subproceso de gestión presupuestal y financiera correspondiente a documentos de la vigencia del 2016, la cual fue recibida por parte del subproceso de gestión documental en mayo de 2019.
49. Al revisar la caracterización del subproceso, se recomienda realizar una revisión completa del documento, de forma que se dé mayor claridad al objetivo, se ajuste la interacción de actividades de cara a las actualizaciones que se han realizado con respecto a los nuevos planes y programas que se implementan en la entidad como requisitos normativos que rigen la gestión documental y se implemente un indicador que permita observar el cumplimiento del objetivo del subproceso.
50. Identificar posibles fuentes de servicios no conformes y determinar acciones cuando se presenten, que permitan el mejoramiento del subproceso.
51. Con el fin de establecer el nivel de cumplimiento de la normatividad aplicable al subproceso, se recomienda realizar un listado completo de las normativas incluyendo cada artículo atribuible, con su correspondiente modo de aplicación.


PLAN DE MEJORAMIENTO

Una vez evaluado el plan de mejoramiento institucional el cual contenía oportunidades de mejora que aún se encontraban abiertas en cada uno de los procesos auditados, por medio de la revisión de los soportes o evidencias necesarias que dieran cuenta del cumplimiento o avance de cada una de las oportunidades evaluadas, se presentaron los siguientes resultados:

Oportunidades de mejora abiertas al comenzar la auditoria:	38
Oportunidades de mejora abiertas al finalizar la auditoría:	20
Oportunidades de mejora cerradas al finalizar la auditoría:	18

	INFORME DE AUDITORIA	Código:FR-EIN-05
		Versión: 02
		Vigencia: 2016/04/05

CONCLUSIONES	
GENERALES	<p>El enfoque por riesgos se ha desarrollado aplicando la metodología actualizada del DAFP para construir el mapa de riesgos y se observa de manera general por parte de los Directores la necesidad de aclarar la forma en la que se debe dar el seguimiento a los controles establecidos, tal como corresponde a su responsabilidad como segunda línea de defensa.</p> <p>En el caso de los subprocesos de apoyo, se deben replantear algunos riesgos debido a que en su descripción se confunde con las causas, error que es muy común que se presente en este tipo de análisis.</p> <p>En términos generales se observa un equipo de trabajo muy competente, abierto y receptivo para contribuir con el mejoramiento de su proceso, partiendo del dominio de las actividades asociadas al mismo.</p> <p>La auditoría se desarrolló de forma muy colaborativa, con equipos de trabajo muy receptivos, ahondando en las recomendaciones dadas, buscando su comprensión de manera clara para una efectiva aplicación de las mismas.</p>
ACTIVIDADES DE PLANEAR	<p>Se elaboró el plan de auditoría interna integral, aprobado por la Directora Ejecutiva el 20 de agosto de 2019, mediante el cual se determinó, el objetivo y alcance, cubriendo los procesos y subprocesos del SIG, excepto sistema integrado de gestión, y el numeral 8.3, 7.1.5 de la norma ISO 9001:2015 que están excluidos.</p>
ACTIVIDADES DE HACER	<p>Se realizó reunión de apertura el día 22 de agosto de 2019 a las 2:30 p.m. con la participación de la Directora Ejecutiva, el comité directivo de la Agencia y el equipo auditor; en la cual se dio a conocer el objetivo y alcance de la auditoría y la metodología a emplear en el desarrollo de esta (entrevista, revisión documental, observaciones y conclusiones).</p> <p>Se realizó auditoría a todos los procesos y subprocesos definidos en el alcance durante los días 22 al 27 de agosto de 2019. Se realizaron las actividades de seguimiento al plan de mejoramiento, análisis de evidencias, revisión de las matrices de riesgos de los procesos y subprocesos, entrevistas con los responsables.</p> <p>Se aplicó la metodología PHVA para la ejecución de la auditoría, se realizaron preguntas de acuerdo con el mejoramiento continuo.</p>
ACTIVIDADES DE EVALUAR	<p>Frente a las evidencias analizadas no se encontraron hallazgos de no conformidad, se clasificaron en fortalezas, recomendaciones y hallazgos (oportunidades de mejora).</p>

	INFORME DE AUDITORIA	Código:FR-EIN-05
		Versión: 02
		Vigencia: 2016/04/05

ACTIVIDADES DE MEJORA	En el desarrollo de la auditoría se observaron cuarenta y una fortalezas, cuatro oportunidades de mejora y cincuenta recomendaciones.
------------------------------	---

NOMBRE AUDITOR LÍDER	William Darío Alzate Franco - Coordinador Control Interno
FIRMA	
NOMBRE AUDITOR	Yesenia Arango Sánchez - Asistente de Planeación de la Dirección Ejecutiva
FIRMA	
NOMBRE AUDITOR	Olga Duque Fernández - Profesional Senior en Calidad
FIRMA	
NOMBRE AUDITADO	Líderes de los procesos