

Cód. FO-EVME-064	Formato <b>FO-EVME Informe de Auditoría Interna de Calidad</b>	 Alcaldía de Medellín
Versión. 1		

# Informe Ejecutivo Auditoría Interna de Calidad

Secretaría de Gestión Humana y Servicio  
a la Ciudadanía

Año 2017  
(Agosto 17)

Versión 1

Cód. FO-EVME-064	Formato <b>FO-EVME Informe de Auditoría Interna de Calidad</b>	 Alcaldía de Medellín
Versión. 1		

## INTRODUCCIÓN

La Alcaldía de Medellín, como ente territorial estratégico de la administración del Estado, tiene el compromiso de liderar desde el servicio la solución de los problemas de la ciudad, así como ayudar a la ciudadanía y avanzar en la consolidación del desarrollo integral del Municipio.

Este compromiso es permanente, requiere confianza, trabajo en equipo y colaboración para mejorar los procesos que se desarrollan diariamente en las diferentes dependencias que transformarán a Medellín y harán avanzar su índice de calidad de vida.

En ese contexto, la Auditoría Interna de Calidad se ha convertido en una herramienta estratégica de la administración para apoyar la toma de decisiones, el desarrollo, la eficiencia y el mejoramiento de los procesos internos y la estructura organizativa del Municipio.

Para ello, el Alcalde Federico Gutiérrez en su Plan de Desarrollo 2016-2019 “Medellín cuenta con Vos” en la dimensión 1 “Creemos en la confianza ciudadana”, fijó como uno de los propósitos para responder a las necesidades y superar las expectativas, la incorporación del proyecto “Sistemas de Gestión inteligentes para un buen Gobierno”.

Este proyecto, según lo establece el Sistema de Gestión de la Calidad, busca afianzar “el compromiso gubernamental de incorporar en la actividad cotidiana de la gestión pública los conceptos y prácticas de los sistemas de gestión” que están orientados a consolidar un gobierno inteligente, que pone en el centro del quehacer gubernamental la satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía, mediante los más avanzados sistemas administrativos que permiten articular los diferentes sistemas de gestión del Municipio de Medellín.

Consecuente con lo anterior, el ejercicio de la auditoría interna de calidad además, busca asegurar que los sistemas de gestión funcionen adecuadamente, pretende generar informes sobre la situación global de la organización y la actuación de sus dirigentes para la toma de decisiones asertivas.

Por ello, la administración le ha dado especial relevancia a este proceso con el fin de fortalecer la prestación de los servicios, imprimiéndoles un enfoque integral, que pretende determinar si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva el Sistema Integral de Gestión, y si éste es conforme con las disposiciones planificadas y con los requisitos de los sistemas de gestión que lo componen:

1. Calidad bajo la Norma Técnica NTCGP 1000
2. Control interno bajo el estándar MECI:1000
3. Desarrollo Administrativo, bajo el Modelo Integrado de Planeación y Gestión,

Cód. FO-EVME-064	Formato <b>FO-EVME Informe de Auditoría Interna de Calidad</b>	 Alcaldía de Medellín
Versión. 1		

4. Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
5. Modelo de Gestión Conglomerado Público con los requisitos establecidos por la Entidad. (Este modelo es nuevo).

En ese contexto, la auditoría como actividad de mejoramiento, es entendida como un examen sistemático de cualquier área, recurso, proceso, entre otros elementos que conforman la entidad pública, y que permitirá verificar de manera objetiva el Sistema Integral de Gestión y el cumplimiento de los requisitos mínimos de normatividad que permiten el logro de los objetivos trazados, el logro de los fines esenciales del Estado, la satisfacción de bienes y servicios y el mejoramiento de la calidad de vida de la ciudad de Medellín.

En consecuencia, la auditoría permite identificar los niveles de riesgo de la organización y de su entorno, así como planear los controles que son elementos esenciales de los esquemas gerenciales innovadores, que además del mejoramiento continuo e impactar los procesos, permiten la optimización de recursos públicos y su inversión en beneficio de la comunidad, en pocas palabras cuidar los recursos públicos que son de todos.

Para la presente vigencia, la administración se fijó el reto de llevar a cabo el ejercicio de las Auditorías Internas de Calidad, con personal de planta de la entidad, como un voto de confianza a nuestros equipos auditores cualificados para llevar a cabo esta acertada labor, que además de representar un ahorro económico para la entidad, permite garantizar que el conocimiento de la Entidad permanezca en ella, como un aporte a la gestión del conocimiento.

NATALIA ANDREA RAMÍREZ ÁNGEL  
Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía

ANA MARÍA MEJÍA MEJÍA  
Subsecretaria de Desarrollo Institucional

Cód. FO-EVME-064	<b>Formato</b> <b>FO-EVME Informe de Auditoría Interna de</b> <b>Calidad</b>	 <b>Alcaldía de Medellín</b>
Versión. 1		

## 1. PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

### TIPO DE AUDITORÍA

Auditoría de primera parte (interna), correspondiente al año 2017.

### OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Verificar la conformidad del Sistema Integral de Gestión del Municipio de Medellín, según los criterios de auditoría con miras a la mejora continua de los procesos y a la implementación de la Norma ISO 9001:2015.

### ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Comprende todos los procesos de Direccionamiento Estratégico, Misional, de Apoyo y Evaluación y Mejora, en todas las dependencias del Municipio de Medellín y a todos los niveles jerárquicos, definidos dentro del SIG y del Plan de Auditoría

Las sedes se seleccionaron considerando principalmente:

- Que se garantice que en un período de cuatro (4) años se dé cobertura a la totalidad de las sedes.
- Que no haya sido auditada preferiblemente en la auditoría anterior; a no ser que haya capacidad instalada para programarla nuevamente en la auditoría.

A continuación se incluye el listado de las veinticuatro (24) sedes y el proceso al que pertenecen:

Proceso	Nombre Sede	Dirección
Desarrollo Económico	1. Banco de las Oportunidades	Calle 44 No. 52-165 - sótano CAM
Desarrollo Económico	2. CEDEZO San Antonio de Prado	Calle 50E Sur 75A-20, Parque Biblioteca José Horacio Betancur Corregimiento de San Antonio de Prado
Desarrollo Económico	3. CEDEZO Guayabal	Carrera 52 9 Sur-42. MásCerca
Desarrollo Económico	4. CEDEZO Nuevo Occidente	Calle 63 108 BB 06 interior 120. Centro de servicios a la ciudadanía Lusitania
Educación	5. Sede La Playa- Escuela del Maestro	Calle 51 No. 40-155
Gestión Cultural	6. Parque Biblioteca Manuel Mejía Vallejo - Guayabal	Carrera 65 14-115
Gestión Cultural	7. Biblioteca Fernando Gómez Martínez	Carrera 88C 76DD-20
Gestión Cultural	8. Parque Biblioteca Tomás Carrasquilla - La Quintana	Carrera 80 82-60
Gestión Cultural	9. Casa del Patrimonio	Carrera 50 59-06
Gestión Cultural	10. Archivo Histórico de Medellín	Calle 50 43-64
Gestión Cultural	11. Casa de la Cultura Los Colores	Carrera 77B 53 - 26
Gestión del Riesgo de Desastres	12. Estación Floresta	Calle 47B 93A-12
Gestión del Riesgo de Desastres	13. Estación San Antonio de Prado - CB8	Calle 41C Sur 60D-33
Gestión Social del Riesgo	14. Centro AMAUTA	Carrera 45 54-55 Centro

Proceso	Nombre Sede	Dirección
Gestión Social del Riesgo	15. Por mis Derechos	Calle 57 45-129 Frente de Sala de Velación Villanueva - Sector Villa Nueva
Gestión Social del Riesgo	16. Seguridad Alimentaria	Calle 44A 75-104 - Sector Estadio
Gestión Social del Riesgo	17. Unidad de niñez sede Administrativa (Dirección del proyecto)	Carrera 80 N° 70 – 06 - Sede Córdoba
Gobierno Local	18. Inspección Robledo Parque	Calle 64A 85-19
Gobierno Local	19. Comisaría de Familia Manrique	Calle 78 42-21
Gobierno Local	20. Casa de Justicia Santo Domingo (funciona la Inspección1) Comisaría Comuna Uno Santo Domingo	Carrera 32 101-283
Movilidad	21. Sede Premiun Plaza	Carrera 43A con Calle 30 - Local 1146, piso 1 Centro Comercial Premiun Plaza
Movilidad	22. Centro Comercial Sao Paulo	Calle 43A #18S-135. Local 322
Servicio a la Ciudadanía	23. Centro de Servicio a la Ciudadanía La Ladera	Calle 59A 36-3 local 2
Servicio a la Ciudadanía	24. Centro de Servicios a la Ciudadanía Lusitania	Calle 63 108 BB 06 interior 120

Tabla 1: Sedes auditadas

A continuación se incluye el Modelo de Operación por Procesos de la Administración Central del Municipio de Medellín, vigente en 2017:

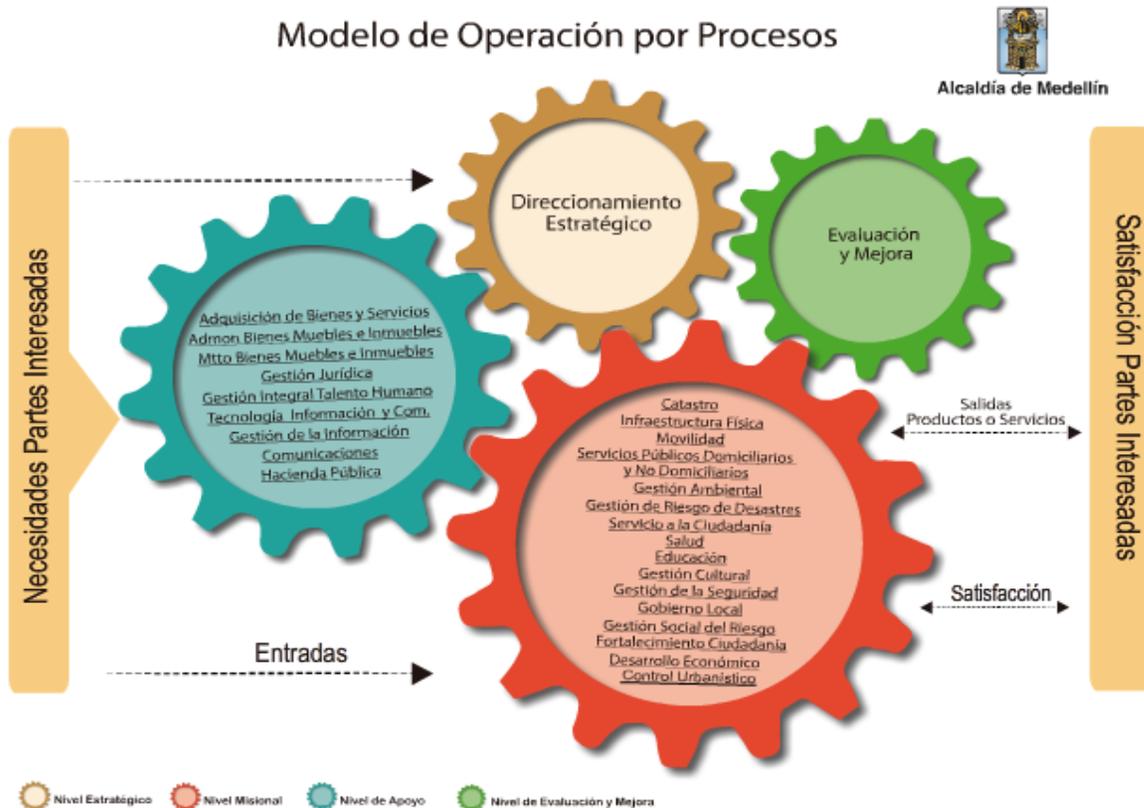


Ilustración 1: Mapa de procesos de la Administración Central del Municipio de Medellín

Cód. FO-EVME-064	Formato <b>FO-EVME Informe de Auditoría Interna de Calidad</b>	 Alcaldía de Medellín
Versión. 1		

## CRITERIOS DE AUDITORÍA

1. Normas que se articulan dentro del Sistema Integral de Gestión en todos sus numerales: Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000-2009, ISO 9001-2008 para Gestión de Calidad, Decreto 943 de 2014 del Modelo Estándar de Control Interno MECI, Decreto 2482 de 2012 del Sistema de Desarrollo Administrativo – SISTEDA, Decreto 1072 de 2015 para la Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y normas marco que apliquen en el desarrollo de la gestión de la entidad.
2. Planes de Mejoramiento contruidos a partir de las Auditorías Internas y Externas realizadas en la vigencia 2016 para los puntos o sedes auditados que aplique.

### Notas aclaratorias:

- Con relación a la Norma ISO 9001:2015 se realizará una revisión de la implementación con miras a obtener un diagnóstico que permita identificar la brecha entre la ISO 9001:2008 y la ISO 9001:2015, con informe del estado de avances, pendientes y planes de mejora, sin generación de no conformidades sobre esta norma.
- Con relación al Decreto 1072 de 2015 sobre el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – SG-SST se realizara una auditoría como evidencia y mecanismo de seguimiento y evaluación de lo planificado, implementado, verificado, controlado y mejorado.

## ROLES EN LA AUDITORÍA INTERNA

La auditoría fue coordinada por las siguientes instancias:

Representante de la Dirección	Natalia Andrea Ramírez Angel	Secretaria de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía
Responsable de la Gestión del Programa de Auditoría	Ana María Mejía Mejía	Subsecretaria de Desarrollo Institucional
Coordinador Administrativo	José Alejandro Acevedo Mesa	Líder de Programa- Unidad de Planeación Organizacional
Coordinadora Técnica	Elcy Del Carmen Montoya Pérez	Profesional Universitario - Unidad de Planeación Organizacional con Certificación Auditor Líder HSEQ
Unidad De Planeación Organizacional	1 Líder de Programa 10 Profesionales Universitarios	Subsecretaría de Desarrollo Institucional

Tabla 2: Coordinadores de la auditoría

## EQUIPO AUDITOR

El equipo auditor se conformó por:

Rol	Equipos	Características
Auditor Líder	14 Servidores Públicos (Líderes de Programa, Líderes de Proyecto y Profesionales)	Auditor con formación certificada como auditor líder en la norma ISO 9001:2008 y/o Iso 19011 y/o Certificación Internacional HSEQ.
Auditor Interno Acompañante	13 Servidores Públicos (Líderes de Programa, Líderes de Proyecto y Profesionales)	Formación como auditor interno en la norma ISO 9001:2008 y/o Iso 19011 y/o Certificación Internacional HSEQ, con experiencia en auditorías.
Observador	12 Servidores Públicos (Líderes de Programa, Líderes de Proyecto y Profesionales)	Formación como auditor interno en la norma ISO 9001:2008 y/o Iso 19011 y/o Certificación Internacional HSEQ, sin experiencia en auditorías o participación en auditorías no continuas y/o Profesional de la Unidad de Planeación Organizacional.

Tabla 3: Roles en el equipo auditor

## REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA

La auditoría se realizó de acuerdo con las siguientes etapas y recursos:

Actividad	Horas Invertidas	Responsable
Estudiar información	8 horas por proceso = 216	Equipo de Auditoría
Planificar de la Auditoría por Proceso	2 Hora por proceso = 54	Equipo de Auditoría
Validar de las Listas de Verificación por Proceso	2 Hora por proceso = 54	Equipo de Auditoría
Realizar Auditoría In Situ proceso principal	4 horas por proceso = 108 3 horas por sede = 81	Equipo de Auditoría
Realizar Informe de Auditoría por Proceso	8 horas por proceso = 216	Auditor Líderes
Evaluar Auditores Internos (Líderes y Acompañantes)	2 horas por Auditor = 54	Auditor Líder y Coordinación Técnica
Elaborar Informe Consolidado	120 horas (15 días)	Coordinadora Técnica
Coordinación de la Auditoría	160 horas (20 días)	Coordinador Administrativo y Coordinadora Técnica

Ilustración 2: Etapas y recursos de la auditoría

Cód. FO-EVME-064	Formato <b>FO-EVME Informe de Auditoría Interna de Calidad</b>	 Alcaldía de Medellín
Versión. 1		

En la vigencia 2016, el Municipio de Medellín celebró el contrato Interadministrativo número 4600065399 con la Universidad de Antioquia por un valor de \$90.767.000 para el componente Auditoría Interna de Calidad con un número de 653 horas.

Para la presente vigencia el Municipio de Medellín presenta un ahorro económico de aproximadamente \$147.757.000 representados en 1.053 horas invertidas por los equipos auditores.

## **TIPO DE AUDITORÍA**

Auditoría de primera parte (interna), correspondiente al año 2017.

## **OBJETIVO DE LA AUDITORÍA**

Verificar la conformidad del Sistema Integral de Gestión del Municipio de Medellín, según los criterios de auditoría con miras a la mejora continua de los procesos y a la implementación de la Norma ISO 9001:2015.

## **ALCANCE DE LA AUDITORÍA**

Comprende todos los procesos de Direccionamiento Estratégico, Misional, de Apoyo y Evaluación y Mejora, en todas las dependencias del Municipio de Medellín y a todos los niveles jerárquicos, definidos dentro del SIG y del Plan de Auditoría.

Las sedes se seleccionaron considerando principalmente:

- a. Que se garantice que en un periodo de cuatro (4) años se dé cobertura a la totalidad de las sedes.
- b. Que no haya sido auditada preferiblemente en la auditoría anterior; a no ser que haya capacidad instalada para programarla nuevamente en la auditoría.

## **RESULTADOS DE LA AUDITORÍA**

Tal y como se tiene establecido en el SIG de la Administración Central del Municipio de Medellín, los resultados de la auditoría se presentan teniendo en cuenta:

- Aspectos favorables.
- Oportunidades de mejora.
- Observaciones.
- No conformidades.
- Conclusiones de la auditoría.
- Recomendaciones (No obligatorio)

Se precisa que para la auditoría 2017 se incluyen las observaciones (No conformidades potenciales), dado que hasta 2015, no se reportaban en el informe de auditoría, debido a la decisión tomada por la Administración de volver más preventivo que correctivo el Sistema Integral de Gestión – SIG.

La auditoría interna 2017 arrojó los siguientes resultados:

Totales	Aspectos Favorables	Oportunidades de Mejora	Observaciones	Hallazgos No Conformes	Total de hallazgos
	92	72	73	48	285
%	32%	25%	26%	17%	100%

Tabla 4: Resultados de la auditoría interna (AF, OM, Observaciones y NC)

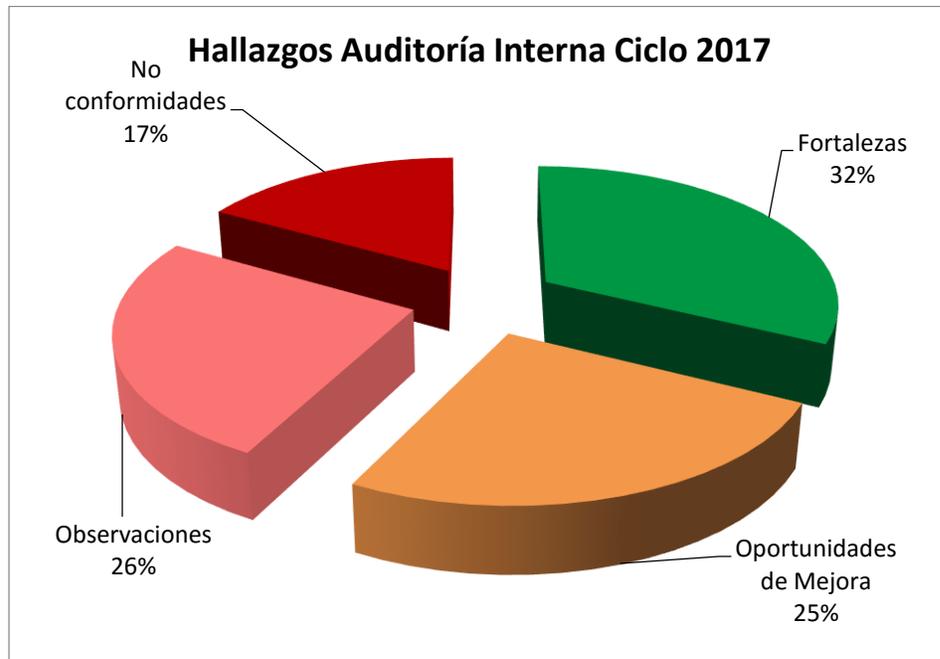


Ilustración 3: Resultados de la auditoría interna (AF, OM, observaciones y NC)

### Comparativo con auditorías anteriores

Auditoría Interna - Ciclo 2016	
Fortalezas	88
Oportunidades de Mejora	242
Observaciones	76
No conformidades	214
Total	620

Auditoría Interna - Ciclo 2017	
Fortalezas	92
Oportunidades de Mejora	72
Observaciones	73
No conformidades	48
Total	285

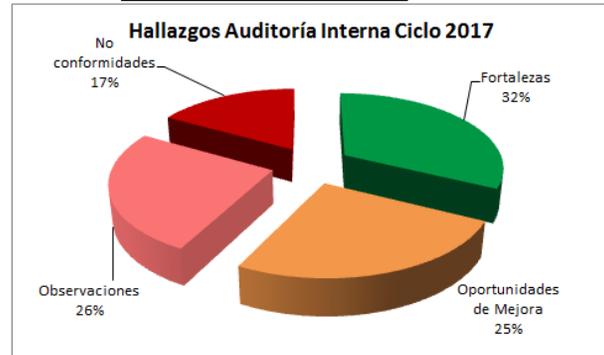
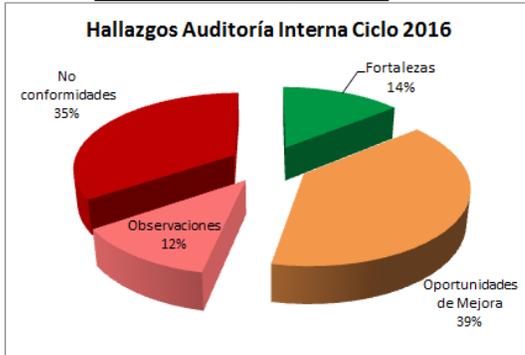


Ilustración 4: Comparativo Resultados Auditoría 2016 – 2017

### Comportamiento histórico

Hallazgos	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Aspectos favorables	36	258	153	110	88	92
Oportunidades de mejora	21	217	238	174	165	72
Observaciones	No reportado	No reportado	No reportado	No reportado	77	73
No conformidades	54	15	28	19	92	48
Total por año	111	490	419	303	422	285

Tabla 5: Análisis histórico de los resultados de la auditoría

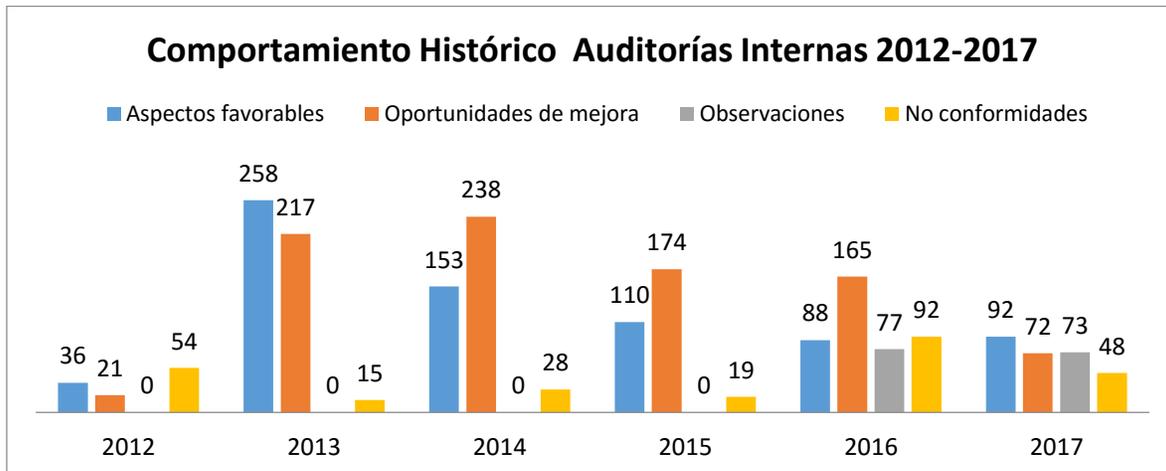


Ilustración 5: Comportamiento histórico de los resultados de la auditoría

### Análisis comparativo entre 2016 y 2017

Hallazgos	2016	2017	Tendencia	Diferencia	%
Aspectos favorables	88	92	Aumentó	4	4,35
Oportunidades de mejora	165	72	Bajó	93	56,36
Observaciones	77	73	Bajó	4	5,19
No conformidades	92	48	Bajó	44	47,83
Total por año	422	285	Bajó	137	32,46

Se observa un incremento del 4,35% en los aspectos favorables para el 2017 con relación al 2016, mientras que las oportunidades de mejora rebajaron en un 56,36% con relación al año inmediatamente anterior. Con relación a las observaciones, se presentó una disminución del 5,19%, las cuales sólo se empezaron a reportar a partir de 2016. De igual manera, al efectuar el análisis de las no conformidades se observa una disminución del 47,83% con relación al año inmediatamente anterior.

Con relación a las observaciones, se resalta que éstas incentivan la generación acciones preventivas, dado que éstas se convierten en riesgos, lo cual conduce a un Sistema Integral de Gestión más preventivo que correctivo.

Durante el ciclo de Auditoría Interna de 2017, se evidencia una diferencia total de 137 hallazgos, que equivalen a una disminución 32.46% en el total de hallazgos entre las dos vigencias.

Dentro del análisis podría tenerse en cuenta que las siguientes causas:

- Las sedes auditadas disminuyeron de 82 a 24.
- Los auditores que realizaron la auditoría, por ser de planta, cuenta con mayor conocimiento de la Entidad y los procesos.
- El Sistema Integral de Gestión ha venido madurando.
- Los directivos que lideran los procesos han tenido una mayor apropiación de los requisitos y elementos del Sistema Integral de Gestión.

## 2. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

El sistema integral de gestión – SIG del municipio de Medellín es eficiente, eficaz y efectivo de acuerdo con la Norma Técnica Colombiana para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 (NTC/ISO 9001:2008), el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014 (Decreto 943 de mayo 21 de 2014) y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPYG, adoptado por el municipio de Medellín por medio de decreto 1685 de octubre 20 de 2015.

Se evidenció que el mismo, está en capacidad de responder en la práctica al cumplimiento de los requisitos planificados y atender satisfactoriamente al cumplimiento de los objetivos de la entidad; no obstante, es prioritario se atiendan los hallazgos no conformes identificados para los diferentes procesos en el desarrollo

Cód. FO-EVME-064	Formato	 Alcaldía de Medellín
Versión. 1	<b>FO-EVME Informe de Auditoría Interna de Calidad</b>	

de la auditoría interna, así como las observaciones (no conformidades potenciales), a fin de garantizar el fin último de toda entidad pública, contribuir a lograr los fines esenciales del Estado.

Con base en la evidencia aportada en el desarrollo de la auditoría, para el muestreo realizado, y los criterios definidos para el ciclo de auditoría 2017, se concluye que:

Aspecto	Conclusiones de la auditoría
Adecuado	<p><b>Adecuación:</b> Suficiencia de las acciones para cumplir los requisitos. (Apartado 3.3 de la NTCGP 1000:2009).</p> <p>El Sistema Integral de Gestión es <b>adecuado</b> ya que en términos generales tiene la capacidad para cumplir los requisitos establecidos en la normatividad aplicable, los acordados con sus usuarios y los especificados en la NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008, sin embargo se debe sin demora injustificada adoptar las correcciones y acciones necesarias para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.</p> <p>Igualmente se recomienda establecer un plan para gestionar los cambios pertinentes al SIG debido a la nueva versión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión v2 de 2017, que se encuentra en proceso de formalización por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública y los rectores de las políticas establecidas en las siete dimensiones, a la actualización de la norma ISO 9001:2015 y a la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) establecido en el Decreto Nacional 1072 de 2015.</p>
Conveniente	<p><b>Conveniencia:</b> Grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas organizacionales. (Apartado 3.18 de la NTCGP 1000:2009).</p> <p>El Sistema Integral de Gestión es <b>conveniente</b> ya que los programas y proyectos del plan de desarrollo están articulados con los procesos del SIG; no obstante es importante mejorar el análisis de los indicadores, de forma que se puedan tomar medidas oportunas cuando su resultado muestre estar por debajo o por encima de las metas establecidas y/o de los niveles de tolerancia especificados por el proceso. Igualmente sería recomendable articular y replicar al SIG la herramienta Balance Score Card implementada para hacerle seguimiento al plan de desarrollo.</p>
Eficaz	<p><b>Eficacia.</b> Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. (Apartado 3.23 de la NTCGP 1000:2009).</p> <p>El Sistema Integrado de Gestión es <b>eficaz</b>, lo que se evidencia por el nivel de ejecución del plan de desarrollo y los resultados satisfactorios obtenidos en la mayoría de los indicadores de los procesos. Siendo importante mejorar en el control (seguimiento y cierre) de las acciones que se desprendan de su seguimiento y medición y de las auditorías internas.</p>
Eficiente	<p><b>Eficiencia.</b> Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. (Apartado 3.24 de la NTCGP 1000:2009).</p>

Cód. FO-EVME-064	Formato <b>FO-EVME Informe de Auditoría Interna de Calidad</b>	 Alcaldía de Medellín
Versión. 1		

Aspecto	Conclusiones de la auditoría
	El Sistema Integrado de Gestión es <b>eficiente</b> , evidenciado en los resultados mostrados por el índice de gestión del plan de desarrollo. Es importante analizar y dar respuesta a las nuevas necesidades de los procesos en cuanto a recursos humanos, de infraestructura, dotación y financieros, con el fin de evitar que se afecte la eficacia y eficiencia de los mismos.
Efectivo	<p><b>Efectividad.</b> Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles. (Apartado 3.22 de la NTCGP 1000:2009).</p> <p>El Sistema Integrado de Gestión es <b>efectivo</b>; tal y como lo evidencia el mejoramiento de los principales indicadores de Ciudad y las mediciones de percepción ciudadana realizadas desde el proceso Servicio a la Ciudadanía.</p> <p>La incorporación de las TIC en los servicios mejora la capacidad de respuesta a las necesidades de la comunidad para hacerlo más cercano a la Administración Municipal.</p>

Tabla 6: Conclusiones generales de la auditoría

### 3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NTCGP 1000:2009
- ISO 9001:2008
- ISO 9001:2015
- MECI 1000:2014
- Decreto 1072 de 2015
- Modelo Integrado del Planeación y Gestión adoptado por el Municipio de Medellín.
- NTC/ISO 19011:2011