

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

Informe Ejecutivo de Auditoría Interna de Calidad

Secretaría de Gestión Humana y Servicio
a la Ciudadanía


Año 2018
(Junio 8)

Versión 1

Elaborador por:
Elcy Del Carmen Montoya Pérez
Profesional Universitaria
Unidad de Planeación Organizacional

Tabla de Contenido

1. INTRODUCCIÓN	1
2. PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA	3
TIPO DE AUDITORÍA	3
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA.....	3
ALCANCE DE LA AUDITORÍA.....	3
CRITERIOS DE AUDITORÍA.....	5
ROLES EN LA AUDITORÍA INTERNA	6
EQUIPO AUDITOR	6
3. REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA.....	7
3.1. NIVEL DE PARTICIPACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR y novedades.....	8
3.2. EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE AUDITORÍA.....	15
4. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA 2018	15
4.1. INFORME EJECUTIVO PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	15
Tipo de auditoría	15
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA.....	15
ALCANCE DE LA AUDITORÍA.....	15
CRITERIOS DE AUDITORÍA.....	15
Comportamiento histórico.....	18
5. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA	15
6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	xvii

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

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 NTC ISO 9001:2015.
2. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en El Trabajo, Decreto 1072 de 2015.
3. Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, Decreto 1499 de 2017.

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

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 mantiene 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.

Igualmente para la presente vigencia, la administración municipal determinó brindar apoyo y acompañamiento a los equipos auditores a través de dos profesionales especializados bajo la figura de tutores contratados con la firma Icontec, con el fin de fortalecer sus competencias y obtener transferencia de conocimiento que le permita a la entidad mantener un equipo de mejoramiento continuo conformado por auditores internos de calidad.

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

ANA MARÍA MEJÍA MEJÍA
Subsecretaria de Desarrollo Institucional

2. PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

TIPO DE AUDITORÍA

Auditoría de primera parte (interna), correspondiente al año 2018.

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 bajo la Norma ISO 9001:2015, el Decreto 1072:2015 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG:2017.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Comprende los 27 procesos: de Direccionamiento Estratégico, Misional, de Apoyo y Evaluación y Mejora, en todas las dependencias del Municipio de Medellín y a todos los niveles, definidos dentro del Sistema Integral de Gestión y del Plan de Auditoría.

Las sedes fueron seleccionadas considerando los siguientes criterios:

1. Selección de muestra aleatoria mediante Aplicativo de Muestreo.

CÁLCULO DE LA MUESTRA	
AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD:	
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Proceso	Evaluación y Mejora
Sujeto ó Punto de Control:	Auditoría Interna de Calidad
Cálculo de la muestra para:	Seleccionar sedes para auditar
Ciclo de Auditoría:	2018
Preparado por:	Elcy Del Carmen Montoya Pérez, Coordinadora Técnica y José Alejandro Acevedo Mesa, Coordinador Administrativo
Fecha:	8 de febrero de 2018
Revisado por:	Ana María Mejía Mejía, subsecretaria de Desarrollo Institucional
Fecha:	8 de febrero de 2018
INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	207
Error Muestral (E)	6%
Proporción de Éxito (P)	10%
Nivel de Confianza	93%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,812
TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Fórmula	82
Muestra Óptima	59
Formula para poblaciones infinitas	
$n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$	
Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza E= Error de muestreo (precisión) N= Tamaño de la Población P= Proporción estimada Q= 1-P	
Formula para poblaciones finitas	
$n = \frac{P * Q * z^4 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$	

Ilustración 1. Calculo de la muestra para selección de sedes

Fuente: Aplicativo de la Contraloría General con ajustes para las auditorías ciclo 2018

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

Resultado para un tamaño de población de 207 sedes:

Se determinó un Error muestral (E) del 6%, una proporción de éxito (P) del 10%, un Nivel de confianza del 93% y un nivel de Confianza de 1,1812, la muestra óptima de sedes para auditar es de 59 para los tres años, lo cual significa que se deberán auditar 20 sedes por año. En el primer año se auditarán 19 y los dos años siguientes se auditarán de a 20 sedes.

2. Que sea un bien inmueble propiedad del Municipio de Medellín o administrada por él (en comodato o arrendamiento).
3. Que las sedes estén dentro del Sistema de calidad del Municipio, es decir si en la sede se manejan procedimientos y formatos del proceso se debe auditar así sea un contratista; en cambio sí es contratista que tiene su propio sistema de calidad no se audita, ejemplo UNE y SAMI.
4. Si el operador es un tercero y los instrumentos y herramientas para la prestación de los servicios o entrega de productos (procesos, procedimientos, formatos, guías, instructivos), son los definidos por la entidad, debe ser auditado.
5. Puede ser operado por servidores públicos.
6. La Norma ISO 9001:2015 Requisito 8.4. establece que "La organización determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización".

De acuerdo con los recursos disponibles para la ejecución de las auditorías de 2018, incluido el reducido número de auditores internos, en Comité Directivo se determinó que se auditarían catorce (14) sedes, las cuales se incluyen a continuación con el proceso al que pertenecen:

Proceso	Nombre sede	Dirección sede
<u>Gestión Ambiental</u>	Obreros de Cobertura	Carrera 65 5-207
<u>Gestión del Riesgo de Desastres</u>	Estación Norte Caribe	Carrera 64A 75B-51
<u>Servicio a la Ciudadanía</u>	MasCerca – Guayabal	Cra. 52 9 sur-42
	Centro de Servicios a la Ciudadanía Veinte de Julio	Carrera 76 32-74
<u>Educación</u>	Vivero del Software	Calle 7 N°48-11
<u>Gestión Cultural</u>	Biblioteca Santa Cruz	Carrera 49 98-48
	Casa de la Cultura Los Colores	Carrera 88 C 76 DD-20
<u>Gobierno Local</u>	Inspección 16A de Policía y permanencia Belén	Calle 31 75-22 Piso 2
	Inspección 14B y permanencia 4 Poblado - Inspección	Carrera 36 7-24
<u>Gestión Social del Riesgo</u>	Granja agropecuaria para habitantes en situación de calle N°1	Granja agropecuaria
<u>Desarrollo Económico</u>	CEDEZO Ladera	Calle 59 A 36-30. Parque Biblioteca León de Greiff
<u>Administración de Bienes Muebles e Inmuebles</u>	Estación Central Escuela Guayabal (Bodega)	Carrera 65 7-55
<u>Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles</u>	Planta la Iguaná	Calle 55 67B 165
<u>Gestión Integral del Talento Humano</u>	Centro de Servicios a la Ciudadanía La Alpujarra - Sótano A	Calle 44 No. 52-165

Tabla 1. Sedes auditadas

Fuente: Elaboración propia sobre el Programa Anual de Auditorías Internas de Calidad ciclo 2018

A continuación se incluye el Modelo de Operación por Procesos de la Administración Central del Municipio de Medellín, vigente en 2018:

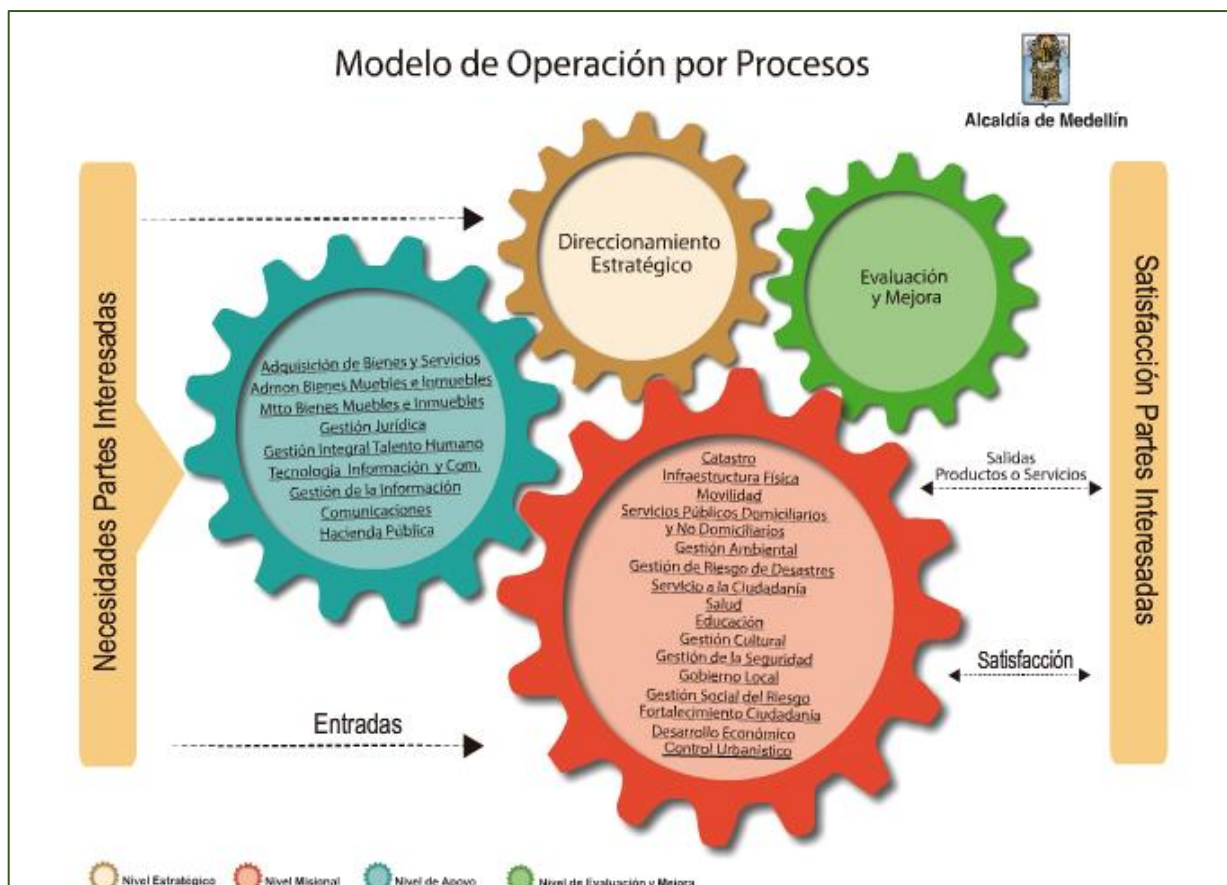


Ilustración 2. Mapa de procesos de la Administración Central del Municipio de Medellín
<https://www.medellin.gov.co/isolucion>

CRITERIOS DE AUDITORÍA

El Programa de auditorías internas de Calidad para el ciclo 2018 estableció los siguientes criterios:

1. Normas que se articulan dentro del Sistema Integral de Gestión en todos sus numerales: Norma Técnica NTC ISO 9001:2015 para Gestión de Calidad, Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión, 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 2017 para los puntos o sedes auditados que aplique.

Cód. FO-EVME-064	<p style="text-align: center;">Formato FO-EVME Informe de Auditoría Interna de Calidad</p>	 Alcaldía de Medellín
Versión. 1		

ROLES EN LA AUDITORÍA INTERNA

El Programa de auditoría se cumplió con las siguientes instancias:

Rol	Nombre	Cargo
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	Subsecretaría 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 11 Profesionales Universitarios 2 Técnicos 1 Apoyo jurídico, Abogada Contratista	Subsecretaría de Desarrollo Institucional

Tabla 2. Instancia de la auditoría Interna de Calidad ciclo 2018

Fuente: Elaboración propia sobre el Programa Anual de Auditorías Internas de Calidad ciclo 2018

EQUIPO AUDITOR

El equipo auditor se conformó con 41 servidores que ejercieron los siguientes roles:

Rol	Equipos	Características
Auditor Líder	22 Servidores Públicos (Líderes de Programa, Líderes de Proyecto y Profesionales)	Auditor con formación certificada como auditor líder en la norma ISO 9001:2015 y/o ISO 27001:2013 y/o ISO 19011 y/o Certificación Internacional HSEQ.
Auditor Interno Acompañante	9 Servidores Públicos (Líderes de Programa, Líderes de Proyecto y Profesionales)	Formación como auditor interno en la norma ISO 9001:2015 y/o ISO 27001:2013 y/o ISO 19011 y/o Certificación Internacional HSEQ, con experiencia en auditorías internas de calidad.
Observador	10 Servidores Públicos (Líderes de Programa, Líderes de Proyecto y Profesionales)	Formación como auditor interno en la norma ISO 9001:2015 y/o ISO 19011 y/o Certificación Internacional HSEQ, sin experiencia en auditorías o participación en auditorías no continuas y/o un Profesional de la Unidad de Planeación Organizacional.

Tabla 3. Roles del equipo auditor

Fuente: Elaboración propia sobre el Programa Anual de Auditorías Internas de Calidad ciclo 2018

3. 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 Coordinación de la Auditoría	120 horas (15 días) 7 meses (Nov a Mayo = 141 días laborales)	Coordinadora Técnica Coordinador Administrativo y Coordinadora Técnica

Tabla 4. Etapas y recursos de la auditoría

Fuente: Elaboración propia sobre el Programa Anual de Auditorías Internas de Calidad ciclo 2018

Para la presente vigencia el Municipio de Medellín contrató los servicios de apoyo y acompañamiento para los equipos auditores con dos profesionales especializados en auditorías de calidad a Sistemas Integrados de Gestión.

Para este propósito se suscribió el contrato 4600075086 de 2018, con el siguiente objeto “Apoyo para realizar la auditoría interna de calidad al Sistema Integral de Gestión SIG, bajo la ISO 9001:2015 “. Con éste se busca dar cumplimiento al Acuerdo Municipal 25 de 2007, el cual establece la obligatoriedad de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, en la Administración Central y Descentralizada del Municipio de Medellín, por valor \$ 35.816.406 y un plazo de dos meses, contados a partir del 2 de abril de 2018.

Mediante este contrato, se buscó fortalecer la capacidad instalada del Municipio de Medellín contratando auditores externos especializados para realizar este acompañamiento que comprende: apoyar en calidad de tutores a los equipos auditores del Municipio de Medellín en cada una de las etapas de la auditoría interna de calidad, a partir de la unificación de criterios y transferencia de conocimientos sobre los siguientes referentes que están dentro del alcance de la auditoría al Sistema Integral de Gestión Sistema de Gestión, el Sistema de Control Interno bajo el estándar MECI y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo: Norma ISO 9001:2015; MIPG:2017, Decreto 1072:2015; y durante la preparación de la auditoría, planificación específica del proceso, ejecución, cierre,

elaboración de informes específicos por proceso e informe consolidado de las auditorías.

Los auditores externos especializados contratados apoyan y acompañan a los auditores internos de la entidad quienes lideran la realización de la auditoría y mediante este acompañamiento se fortalecerán las competencias de los equipos auditores del Municipio de Medellín.

3.1. NIVEL DE PARTICIPACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR Y NOVEDADES

A continuación se presentan las novedades del equipo auditor durante el transcurso de la auditoría.

Clasificación	Característica	No. Planificado	No. Real	%	Observaciones
Auditor Líder	Certificación de auditor líder y experiencia	27	27	100%	<ul style="list-style-type: none"> Para el ejercicio de auditoría se planificó la participación de 27 auditores líderes uno por proceso; Por disponibilidad de recursos se contó con 22 que fueron asignados de la siguiente manera: 20 para auditar los procesos y dos (2) para auditar siete (7) de 14 sedes; las siete sedes restantes fueron auditadas por los auditores del proceso al que corresponden. De los 20 auditores de sedes, 6 repitieron proceso. Se cubrió la totalidad de los procesos.
Auditores internos	Certificación de auditor interno y experiencia	27	27	100%	<ul style="list-style-type: none"> Se planificó el acompañamiento de un auditor interno por proceso y se logró de la siguiente manera: De un total de 14 auditores internos, Seis auditores fueron líderes que también ejercieron este rol; los ocho restantes repitieron dos, tres y cuatro procesos para cubrir los 27 procesos.
Observadores	Certificación de auditor interno en formación	Según respuesta a convocatoria	10	100%	<ul style="list-style-type: none"> Se estableció como criterio incluir Observadores de acuerdo a la respuesta a la convocatoria para selección de equipos auditores y de la respuesta, 10 servidores fueron asignados con este rol para 10 procesos. Igualmente asistieron con el rol de Observador los 11 Profesionales de la Unidad de Planeación Organizacional, en calidad de acompañantes metodológicos de los procesos a los cuales han sido asignados.
Total				100%	

Tabla 5. Novedades en el equipo auditor

Fuente: Elaboración propia sobre el Programa de Auditorías Internas de Calidad 201

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

3.2. EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE AUDITORÍA

El Programa de Auditoría tiene un cumplimiento del 100%. Se auditó la totalidad de procesos (27) y sedes (14) acordadas y planificadas, se presentaron novedades que dieron lugar a catorce (14) versiones de la agenda de auditoría, generadas con ocasión de la contratación con ICONTEC y otras por solicitud de la Administración Municipal.

4. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA 2018

4.1. INFORME EJECUTIVO PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

TIPO DE AUDITORÍA

Auditoría de primera parte (interna), correspondiente al año 2018.

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 bajo la Norma ISO 9001:2015, el Decreto 1072:2015 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG:2017.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Comprende los 27 procesos: de Direccionamiento Estratégico, Misional, de Apoyo y Evaluación y Mejora, en todas las dependencias del Municipio de Medellín y a todos los niveles, definidos dentro del Sistema Integral de Gestión y del Plan de Auditoría.

CRITERIOS DE AUDITORÍA

1. Normas que se articulan dentro del Sistema Integral de Gestión en todos sus numerales: Norma Técnica NTC ISO 9001:2015 para Gestión de Calidad, Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión, 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 2017 para los puntos o sedes auditados que aplique.

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Tal y como se tiene establecido en el Sistema Integral de Gestión - 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)

La auditoría interna del ciclo 2018 arrojó los siguientes resultados:

Proceso	Sedes	Aspectos Favorables AF	Oportunidades de Mejora OM	Observaciones OB	No Conformidades NC	Total
Gestión del Riesgo de Desastres	1	5	5	6	3	19
Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles	1	5	8	4	2	19
Gestión Ambiental	1	6	1	8	3	18
Gestión Social del Riesgo	1	3	5	6	2	16
Administración de Bienes Muebles e Inmuebles	1	5	4	5	1	15
Gobierno Local	2	7	3	3	1	14
Educación	1	4	4	4	0	12
Desarrollo Económico	1	6	6	0	0	12
Tecnología de la Información y las Comunicaciones		4	1	3	4	12
Gestión Cultural	2	9	1	1	0	11
Catastro		6	1	3	0	10
Gestión Integral del Talento Humano	1	4	2	4	0	10
Comunicaciones		3	2	2	3	10
Movilidad		3	1	4	1	9
Salud		2	3	4	0	9
Hacienda Pública		3	2	3	1	9
Gestión Jurídica		5	1	2	0	8
Servicios Públicos Domiciliarios y no Domiciliarios		2	4	1	1	8
Servicio a la Ciudadanía	2	5	1	2	0	8
Control Urbanístico		1	3	3	1	8

Proceso	Sedes	Aspectos Favorables AF	Oportunidades de Mejora OM	Observaciones OB	No Conformidades NC	Total
Fortalecimiento de la Ciudadanía		2	4	1	0	7
Gestión de la Información		2	1	3	1	7
Direccionamiento Estratégico		1	0	4	1	6
Gestión de la Seguridad		1	1	3	1	6
Adquisición de Bienes y Servicios		4	1	1	0	6
Evaluación y Mejora		2	0	3	1	6
Infraestructura Física		4	1	0	0	5
Total general		14	104	83	27	280

Tabla 6. Resultados de las Auditorías Internas de Calidad Ciclo 2018
Fuente: Elaboración propia sobre informes de auditoría a los procesos

Totales	Aspectos Favorables (AF)	Oportunidades de Mejora (OM)	Observaciones (OB)	Hallazgos No Conformes (NC)	Total de hallazgos
	104	66	83	27	280
%	37%	23%	30%	10%	100%

Tabla 7. Resultados de la auditoría interna (AF, OM, OB y NC)
Fuente: Elaboración propia sobre informes de auditoría de los procesos

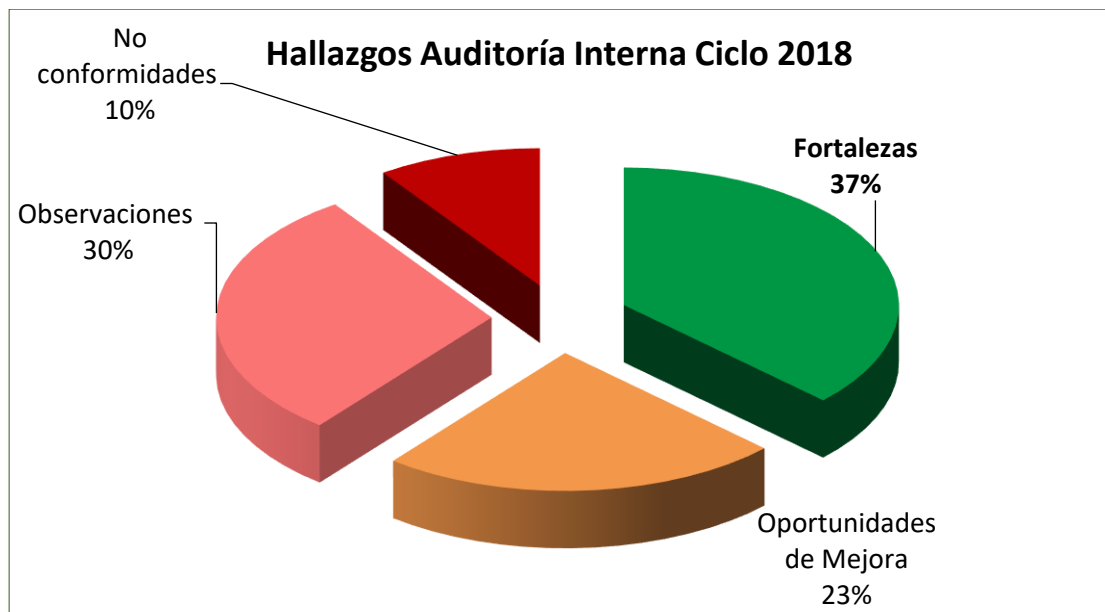


Ilustración 3. Resultados de la auditoría interna (AF, OM, observaciones y NC)
Fuente: Elaboración propia sobre informes de auditoría de los procesos

Comparativo con auditorías anteriores

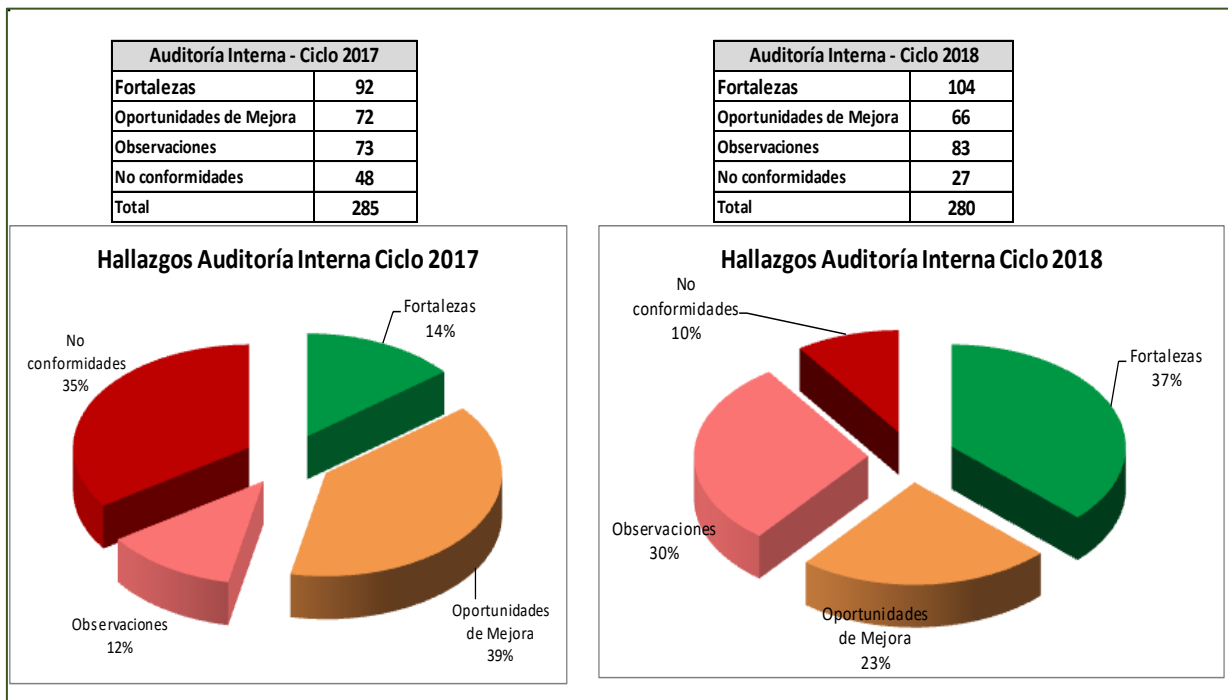


Ilustración 4. Comparativo Resultados Auditoría 2017 – 2018

Fuente: Elaboración propia sobre informes de auditoría de los procesos

Comportamiento histórico

Hallazgos	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Aspectos favorables	36	258	153	110	88	92	104
Oportunidades de mejora	21	217	238	174	165	72	66
Observaciones	No reportado	No reportado	No reportado	No reportado	77	73	83
No conformidades	54	15	28	19	92	48	27
Total por año	111	490	419	303	422	285	280

Tabla 8. Análisis histórico de los resultados de la auditoría

Fuente: Elaboración propia sobre informes de auditoría de los procesos

El informe consolidado muestra un resultado de 280 hallazgos distribuidos en fortalezas (104), oportunidades de mejora (66), Observaciones (83) y No conformidades (27), sobre los cuales se realizó un comparativo de su comportamiento histórico.

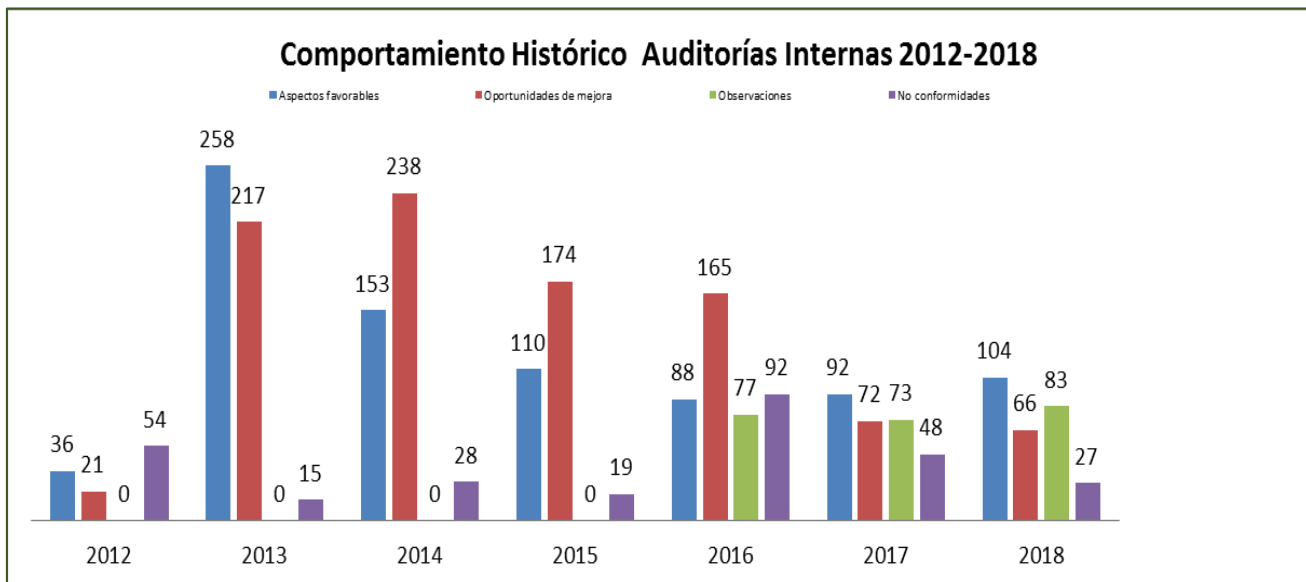



Ilustración 5. Comportamiento histórico de los resultados de la auditoría
Fuente: Elaboración propia sobre informes de auditoría de los procesos

Análisis comparativo entre 2017 y 2018

Hallazgos	2017	2018	Tendencia	Diferencia	%
Aspectos favorables	92	104	Aumentó	12	13,04
Oportunidades de mejora	72	66	Bajó	6	8,33
Observaciones	73	83	Aumentó	10	13,70
No conformidades	48	27	Bajó	21	43,75
Total por año	285	280	Bajó	5	1,75

Tabla 9. Comportamiento histórico de los resultados de la auditoría
Fuente: Elaboración propia sobre informes de auditoría de los procesos

- Se observa un incremento del 13,04% en los aspectos favorables para el 2018 con relación al 2017.
- En las oportunidades de mejora se presentó una diferencia del 8,33% con relación al año inmediatamente anterior, con una disminución de 6.
- Con relación a las observaciones, se presentó un aumento del 13,70%, las cuales sólo se empezaron a reportar a partir de 2016, con la finalidad de avanzar hacia el pensamiento basado en riesgos desde la estrategia hasta el control y la mejora.
- De igual manera, al efectuar el análisis de las no conformidades se observa una disminución del 43,75% con relación al año inmediatamente anterior, lo cual también es un aspecto positivo por cuanto muestra la madurez del Sistema Integral de Gestión.

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

Con relación a las observaciones, se resalta que éstas incentivan la generación acciones preventivas, dado que éstas pueden convertirse en riesgos, lo cual conduce a un Sistema Integral de Gestión más preventivo que correctivo, como una fortaleza relacionada con el pensamiento basado en riesgos establecido en la nueva versión de la ISO 9001:2015, motivo por el cual se analizan como un elemento positivo para el Sistema Integral de Gestión.

Los resultados de la auditoría confirman el avance del Sistema Integral de Gestión del Municipio de Medellín hacia un sistema más maduro, con mayor capacidad de gestión para generar resultados logrados a través de la ejecución de su planeación estratégica plasmada en los planes estratégicos y en el Plan de Desarrollo de Medellín 2016-2019, para resolver necesidades y problemas de los ciudadanos con integridad y calidad de servicio, lo cual muestra el avance de la Entidad en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG:2017).

Durante el ciclo de Auditoría Interna de 2018, se evidencia una diferencia total de CINCO (5) hallazgos, que equivalen a una disminución 1,75% en el total de hallazgos entre las dos vigencias.

Dentro del análisis podría tenerse en cuenta las siguientes causas:

- El incremento de las fortalezas en la implementación de los tres modelos que hacen parte del Sistema Integral de Gestión – SIG, así como la disminución de los hallazgos no conformes, por cuanto el eje fundamental de la auditoría se fijó en la gestión por procesos, resultados y puntos críticos.
- La articulación de los sistemas en uno solo, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, que es en sí mismo es un modelo de gestión de calidad y mecanismo para facilitar la integración y articulación.
- Los directivos que lideran los procesos han tenido una mayor apropiación de los requisitos y elementos del Sistema Integral de Gestión, mostrando mayor compromiso y liderazgo, demostrando mayor conocimiento de los procesos y de la organización asegurando que la política y los objetivos son compatibles con la dirección estratégica de la entidad y se encuentra integrada en los procesos, promoviendo así el enfoque de procesos y capacidad de gestión para la mejora continua.
- Los auditores que realizaron la auditoría, por ser de planta, cuentan con mayor conocimiento de la Entidad y de los procesos.
- Las sedes auditadas disminuyeron de 24 a 14.

Análisis de los resultados generales de 2018

Al verificar la conformidad del Sistema Integral de Gestión del Municipio de Medellín, bajo la Norma ISO 9001:2015, el Decreto 1072:2015 y el Modelo

Integrado de Planeación y Gestión MIPG:2017, se pudo obtener el resultado mostrado en la siguiente tabla:

- El informe contiene el total general de hallazgos distribuido por norma auditada.
- Igualmente contiene la correlación de los hallazgos con el MIPG: 2017, debido a que los tres modelos se encuentran dentro del alcance de la auditoría.
- La correlación se realizó tomando como base la NTC ISO 9001:2015, por ser la norma certificable y hacia la cual el Municipio de Medellín está haciendo transición.

NORMA	Aspectos Favorables - AF	Oportunidades de Mejora	Observaciones - OB	No conformidades - NC	Total	Análisis
Total general de hallazgos:	104	66	83	27	280	<ul style="list-style-type: none"> • De los 280 hallazgos reportados durante la auditoría, 252 se identificaron sobre la NTC ISO 9001:2015. • Los 28 hallazgos restantes se identificaron sobre el Decreto 1072 de 2015. • Se encontró una correlación con el MIPG: 2017 en 220 hallazgos se correlacionaron con la ISO 9001:2015.
NTC ISO 9001:2015	98	60	73	21	252	
Decreto 1072 de 2015	6	6	10	6	28	
CORRELACIÓN DE LOS HALLAZGOS CON MIPG:2017	91	47	66	16	220	

Tabla 10. Resumen Resultados de las Auditorías Internas de Calidad Ciclo 2018

Fuente: Elaboración propia sobre informes de auditoría a los procesos

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

5. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

El Sistema Integral de Gestión – SIG del municipio de Medellín es eficiente, eficaz y efectivo de acuerdo con la NTC ISO 9001:2015, el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (Decreto 1072:2015) y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG (Decreto 1499:2017).

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 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 2018, se concluye lo siguiente sobre el Sistema Integral de Gestión – SIG del Municipio de Medellín:

Aspecto	Conclusiones de la auditoría
Adecuado	<p>El Sistema Integral de Gestión es adecuado. En términos generales tiene la capacidad para cumplir los requisitos de la norma ISO 9001 y los requisitos reglamentarios establecidos en la normatividad aplicable, los acordados con las diferentes partes de interés. Significa que es capaz de satisfacer los requisitos aplicables, incluyendo los especificados por la Alcaldía de Medellín, los del cliente y cualquier norma y/o reglamento aplicable; sin embargo, se deben realizar las correcciones y tomar acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada, necesarias para eliminar las no conformidades reales y potenciales detectadas y sus causas.</p> <p>Se recomienda establecer un plan para gestionar los cambios pertinentes al Sistema Integral de Gestión debido a la nueva versión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión v2 de 2017, formalizado mediante Decreto 1499 de 2017, así como para 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, de manera integrada y articulada en la Entidad.</p>
Conveniente	<p>El Sistema Integral de Gestión es conveniente porque se encuentra alineado con la dirección y plataforma estratégica del Municipio de Medellín: Política de calidad, objetivos de calidad y contribuye a la gestión por procesos, a la optimización del uso de recursos y al fortalecimiento de la capacidad administrativa del Municipio de Medellín, en busca de la satisfacción de las partes interesadas del Municipio de Medellín. Igualmente, las dimensiones, retos, programas y proyectos del Plan de Desarrollo 2016-2019 Medellín cuenta con vos” están articulados con los procesos del Sistema Integral de Gestión – SIG.</p>

Aspecto	Conclusiones de la auditoría
	Se recomienda 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 es recomendable articular y replicar al SIG la herramienta Balance Score Card implementada para hacerle seguimiento al plan de desarrollo.
Eficaz	<p>El Sistema Integrado de Gestión es eficaz, 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. El sistema capaz de lograr la conformidad del producto y la satisfacción del cliente para permitir a la organización satisfacer sus propias necesidades, las de los clientes y los de otras partes interesadas.</p> <p>No obstante se recomienda el control (seguimiento y cierre) de las acciones que se desprendan de su seguimiento y medición y de las auditorías internas y externas para que logren tener un cierre eficaz.</p>
Eficiente	<p>El Sistema Integrado de Gestión es eficiente, evidenciado en los resultados mostrados por el índice de gestión del plan de desarrollo.</p> <p>Sin embargo, es necesario analizar y dar respuesta a las nuevas necesidades de los procesos en cuanto a recursos humanos, de infraestructura, ambiente para la operación, dotación y financieros, alineados con las políticas de racionalización del gasto del Municipio de Medellín, con el fin de evitar que se afecte la eficacia y eficiencia de los mismos.</p>
Efectivo	<p>El Sistema Integrado de Gestión es efectivo; porque da cumplimiento a la planificación definida en diferentes instancias y la mejora en el desempeño de los proceso debe fortalecerse atendiendo las oportunidades de mejora, las observaciones y la no conformidad evidenciadas para lograr la satisfacción de las partes interesadas. 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. 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 11. Conclusiones generales de la auditoría

Fuente: Elaboración propia sobre resultados de la auditoría a los procesos ciclo 2017

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

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NTC ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad Requisitos.
- Decreto 1072 de 2015, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Decreto 1499 de 2017, Modelo Integrado del Planeación y Gestión adoptado por el Municipio de Medellín.
- Manual Operativo Sistema de Gestión. Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG v2 de 2017.
- Norma Técnica Colombia NTC ISO 19011 de 2012. Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión.