

INFORME FINAL DEL CICLO DE AUDITORÍAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SGC 2020
Consecutivo No. 39
Bogotá, diciembre de 2020

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno de la Superintendencia de Industria y Comercio, en cumplimiento del Programa Anual de Auditorías 2020 aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, presenta Informe Final del Ciclo de Auditorías Internas del Sistema de Gestión de la Calidad, parte integral del Sistema Integrado de Gestión Institucional SIGI, el cual se ejecutó entre los meses de julio - noviembre de 2020.

El Ciclo de Auditorías en mención, se direccionó a la verificación de la observancia del marco regulatorio vigente, la documentación publicada en el SIGI, la norma ISO 9001:2015 y los atributos de calidad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. Destacándose que el Sistema Integrado de Gestión Institucional SIGI está compuesto por los siguientes subsistemas:

- Gestión de la Calidad, bajo el estándar NTC-ISO 9001:2015 y los atributos de calidad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (en adelante MIPG).
- Gestión Ambiental, bajo el estándar NTC-ISO 14001:2015.
- Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, bajo los requisitos del Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019.
- Sistema de Gestión de los Laboratorios de Masa (pesas y balanzas) y Volumen, bajo el estándar NTC-ISO17025:2017
- Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, bajo el estándar NTC-ISO27001:2013.
- Sistema de Gestión de la Conciliación Entidad Familiarmente Responsable (efr), bajo la norma efr 1000-1.

La Oficina de Control Interno se permite resaltar que el ejercicio de Auditoría de la Calidad es una importante actividad que permite a las organizaciones mejorar sus funciones en forma continua, y desde el cual se contribuye a optimizar los resultados y objetivos institucionales.

2. OBJETIVO

Presentar los resultados del proceso de Auditoría Interna al Sistema de Gestión de Calidad, adelantado en la Superintendencia de Industria y Comercio durante la vigencia 2020, frente al marco regulatorio vigente, la documentación publicada en el SIGI, la norma ISO 9001:2015 y los atributos de calidad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

3. ALCANCE

La verificación se hizo en la ciudad de Bogotá tomando como criterios de conformidad: la normatividad vigente, la documentación publicada en el SIGI, la norma ISO 9001:2015 y los atributos de calidad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, en el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2019.



4. DESARROLLO

4.1 PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN DEL CICLO DE AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD 2020

A. SELECCIÓN DEL EQUIPO DE AUDITORES INTERNOS

Entre los días 13 y 19 de febrero de 2020 se llevó a cabo la convocatoria a los funcionarios de la entidad con las competencias como auditores internos del Sistema de Gestión de Calidad, para participar en el ciclo de auditorías de la vigencia 2020.

Previo diligenciamiento de un formulario de encuesta, se determinó su disponibilidad.



Convocatoria auditores internos de calidad 2020.

El nombre y la foto asociados a tu cuenta de Google se registrarán cuando subas archivos y envíes este formulario. ¿No es tuya la dirección c.recarvajal@sic.gov.co? [Cambiar de cuenta](#)

*Obligatorio

Se determinó un universo de seis (6) auditores que respondieron la encuesta y certificando sus competencias arrojando el siguiente resultado:

AUDITOR	DEPENDENCIA	COMPETENCIA
UNO (1)	Gestión Documental y Archivo	- Novus Gestión Creativa-Auditor Integral NTGP 1000:2009, ISO 9001:2015, SO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007 - Certificación curso Auditores Interno contrato interadministrativo no. 1363 de 2019 SIC-UNAL
DOS (2)	Abogacía de la Competencia	Icontec- Programa de formación de auditores internos NTC ISO 9001:2015
TRES (3)	Nuevas creaciones	Certificación curso Auditores Interno contrato interadministrativo no. 1363 de 2019 SIC-UNAL
CUATRO (4)	Estudios Económicos	Icontec- Programa de actualización de auditores internos NTC ISO 9001:2015
CINCO (5)	Gestión Documental y Archivo	Novus Gestión Creativa-Auditor Integral NTGP 1000:2009, ISO 9001:2015, SO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007
SEIS (6)	Oficina de Control Interno	Icontec- Programa de formación de auditores internos NTC ISO 9001:2015

Todos los auditores firmaron el compromiso de cumplimiento del Código de Ética de los auditores internos, documentos que reposan en el archivo de la Oficina de Control Interno.

B. PROGRAMA DE AUDITORÍA DE CALIDAD 2020

De acuerdo con la disponibilidad de los auditores se elaboró el programa de auditoría, el cual inició el 21 de julio, como se muestra a continuación:

No.	PROCESO	PROCEDIMIENTO	LIDER AUDITADO	FECHA DE AUDITORIA	FECHA INFORME	FECHA PLAN MEJORA	AUDITORES	
							LIDER	EQUIPO
1	CS02 - FORMACIÓN	CS02 - P01 Solicitud de Eventos Académicos Áreas misionales CS02 - P02 Eventos académicos Aula de Propiedad Industrial	Directora de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal	Julio 21 de 2020	Agosto 3 de 2020	Agosto 10 de 2020	Rafael Carvajal	Herly Patricia Muñoz
2	DE01- FORMULACIÓN ESTRÁTEGICA	DE01 - P01 Formulación de la Planeación Institucional	- Jefe Oficina Asesora de Planeación	Agosto 10 de 2020	Agosto 24 de 2020	Agosto 31 de 2020	Mary Carrillo	Rafael Carvajal Edna Patricia Alarcón
3	GJ05 - REGULACIÓN JURÍDICA	GJ05 - P01 Seguimiento Legislativo GJ05 - P02 Expedición Actos Administrativos de Carácter General	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Agosto 19 de 2020	Septiembre 17 de 2020	Septiembre 24 de 2020	Linda María Cristina Castellanos	Rafael Carvajal
4	GT02 - ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	GT02 - P08 Teletrabajo	Secretaría General	Septiembre 7 de 2020	Septiembre 23 de 2020	Octubre 5 de 2020	Rafael Carvajal	Herly Patricia Muñoz
5	GT02 - ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	GT02 - P011 Otorgamiento de Becas Académicas por Organismos Internacionales	Coordinadora de Grupo de Trabajo de Asuntos Internacionales	Septiembre 21 2020	Octubre 15 de 2020	Octubre 22 de 2020	Mary Carrillo	Edna Patricia Alarcón Rafael Carvajal
6	PA01 - TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	PA01 - P01 Actuaciones sobre Presunta Transgresión a las Normas de Protección al Consumidor y-o a las Ordenes y-o Instrucciones Impartidas por esta Superintendencia - Facultades Administrativas	Director de Investigaciones de Protección al Consumidor	Octubre 13 de 2020	Octubre 28 de 2020	Noviembre 11 de 2020	Viviana Andrea Rodríguez	Lynda María Cristina Castellanos Rafael Carvajal
7	PD01 - TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	PD01 - P01 Investigaciones sobre Posibles Violaciones a las normas sobre Protección de Datos Personales	Director de Investigaciones de Protección de Datos Personales	Octubre 20 de 2020	Noviembre 11 de 2020	Noviembre 18 de 2020	Rafael Carvajal	Laura Salazar Reyes

No.	PROCESO	PROCEDIMIENTO	LIDER AUDITADO	FECHA DE AUDITORIA	FECHA INFORME	FECHA PLAN MEJORA	AUDITORES	
							LIDER	EQUIPO
		PD01- P02 Procedimiento para el Trámite de Reclamos Relacionados con la Protección de Derecho de Habeas Data						
8	AJ01 - TRÁMITES JURISDICCIONALES - PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y COMPETENCIA DESLEAL E INFRACCIÓN A LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL - GRUPO DE CALIFICACIÓN	AJ01 - P01 Protección al Consumidor AJ01 - P02 Competencia Desleal e Infracción a los Derechos de Propiedad Industrial	Delegada Asuntos Jurisdiccionales	Noviembre 3 de 2020	Noviembre 17 de 2020	Noviembre 23 de 2020	Rafael Carvajal	Laura Salazar Reyes

A partir de septiembre se incorporó al equipo de la Oficina de Control Interno a un contratista para adelantar la auditoría del SG-SST. Este contratista se adicionó al equipo auditor del SGC.

Posteriormente, se elaboraron los planes de auditoría y se remitieron a los líderes de proceso de acuerdo con el procedimiento.

De común acuerdo con la líder del proceso AJ01 - TRÁMITES JURISDICCIONALES - PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y COMPETENCIA DESLEAL E INFRACCIÓN A LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL - GRUPO DE CALIFICACIÓN, el alcance de la auditoría se modificó limitándolo al procedimiento AJ01-P01 Protección al Consumidor en la fase de calificación.

Todas las auditorías se desarrollaron en los tiempos previstos de acuerdo con la programación.

C. CAPACITACIÓN DEL EQUIPO DE AUDITORES INTERNOS

El 5 de marzo del presente año, se adelantó la reunión de apertura del ciclo de auditorías en la cual se presentó el programa de auditorías y se realizó capacitación sobre Aspectos básicos del Procedimiento de Auditoría de Calidad y Atributos de Calidad del MIPG.

Así mismo, los auditores internos fueron invitados a la capacitación adelantada el día 13 de julio denominada “¿Cómo preparamos para las auditorías de calidad?”, liderada por la Oficina de Control Interno.

Finalmente, se prestó asesoría y apoyo permanente a los auditores durante el ciclo de auditoría especialmente en lo referente a planeación, práctica de pruebas y ejecución de las auditorías, así como en la redacción de los informes.

5. RESULTADOS DEL CICLO DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD DEL SIGI

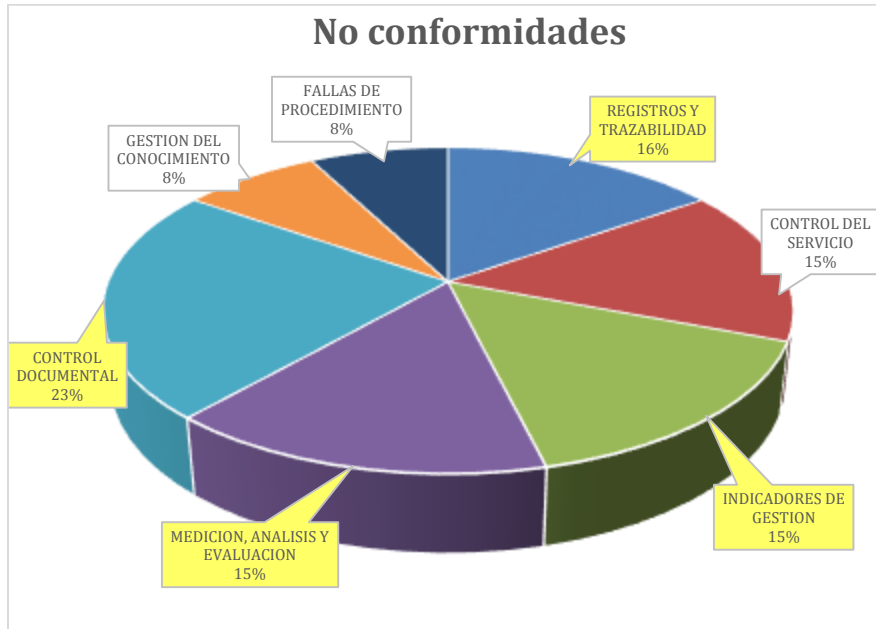
Al final del ejercicio de auditoria, se identificaron diez (10) no conformidades y cuarenta y tres (43) oportunidades de mejora, que derivaron en un total de veinticinco (25) actividades en los planes de mejoramiento.

PROCESO	PROCEDIMIENTO	FECHA AUDITORIA	NO CONFORMIDADES	OPORTUNIDADES DE MEJORA	ACTIVIDADES EN EL PM
CS02 - FORMACIÓN	CS02 - P01 Solicitud de Eventos Académicos Áreas misionales CS02 - P02 Eventos académicos Aula de Propiedad Industrial	Julio 21 de 2020	1	5	NC-3 OM-4
DE01 - FORMULACIÓN ESTRÁTEGICA	DE01 - P01 Formulación de la Planeación Institucional	Agosto 10 de 2020	1	5	NC-2
GJ05 - REGULACIÓN JURÍDICA	GJ05 - P01 Seguimiento Legislativo GJ05 - P02 Expedición Actos Administrativos de Carácter General	Agosto 19 de 2020	2	7	NC-3
GT02 - ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	GT02 - P08 Teletrabajo	Septiembre 7 de 2020	1	1	NC-1 OM-1
GT02 - ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	GT02 - P011 Otorgamiento de Becas Académicas por Organismos Internacionales	Septiembre 21 2020	3	4	NC-3
PA01 - TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	PA01 - P01 Actuaciones sobre Presunta Transgresión a las Normas de Protección al Consumidor y-o a las Órdenes y-o Instrucciones Impartidas por esta Superintendencia - Facultades Administrativas	Octubre 13 de 2020	1	6	NC-1 OM-3
PD01 - TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	PD01 - P01 Investigaciones sobre Posibles Violaciones a las normas sobre Protección de Datos Personales PD01- P02 Procedimiento para el Trámite de Reclamos Relacionados con la Protección de Derecho de Habeas Data	Octubre 20 de 2020	0	6	N/A
AJ01 - TRÁMITES JURISDICCIONALES - PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y COMPETENCIA DESLEAL E INFRACCIÓN A LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL - GRUPO DE CALIFICACIÓN	AJ01 - P01 Protección al Consumidor AJ01 - P02 Competencia Desleal e Infracción a los Derechos de Propiedad Industrial	Noviembre 3 de 2020	1	9	NC-4

NC-no conformidad, OM-oportunidad de mejora

TOTAL	10	43	25
--------------	-----------	-----------	-----------

Las no conformidades y sugerencias de mejora se pueden clasificar de la siguiente manera:



El mayor número de no conformidades se encontró en el control documental de proceso, particularmente en lo que tiene que ver con actualización de documentos y disponibilidad de estos, en la evidencia de registros y la trazabilidad de estos, la medición, análisis y evaluación de los procesos y finalmente, los indicadores de gestión.



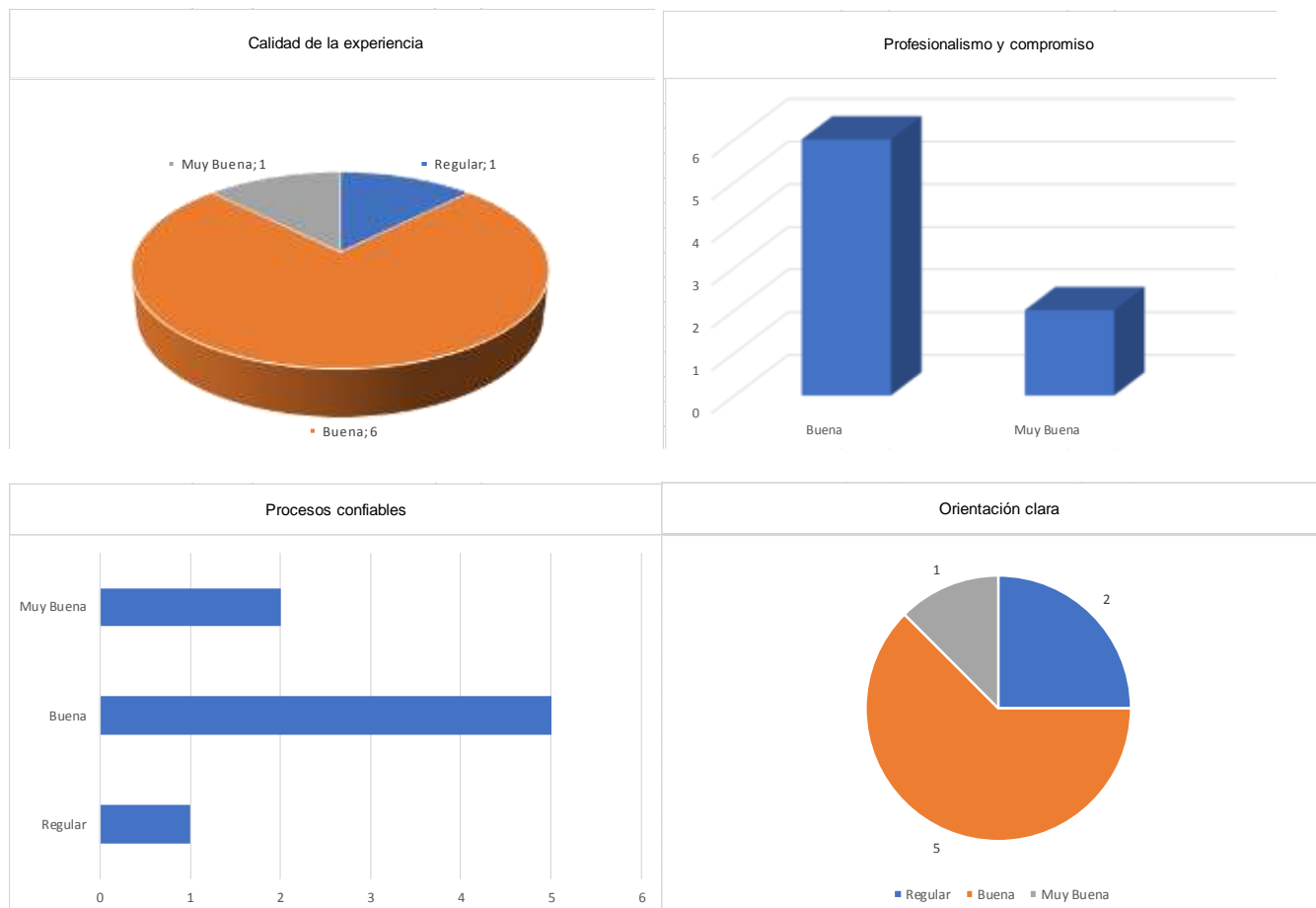
Las oportunidades de mejora se concentraron principalmente en:

- ✓ Apropiar los atributos de calidad del MIPG en la dimensión en la cual el proceso tiene participación.
- ✓ Revisión del objetivo de proceso de manera tal que describa su propósito más que listas las actividades que actualmente realiza. Medir mediante un indicador el cumplimiento de ese propósito.
- ✓ Revisión de la documentación del proceso para actualizarla y garantizar una debida trazabilidad.
- ✓ Revisión y adecuación de los indicadores de gestión a las actuales condiciones del proceso, de manera tal que no se limiten simplemente a la medición del cumplimiento de actividades programadas, sino que también midan la satisfacción de los clientes tanto internos como externos.
- ✓ Revisión y actualización de los riesgos de corrupción identificados, de tal manera que se definan como una conducta tipificada en el Código Penal Colombiano (delitos contra la administración pública y otras conductas) así como faltas a lo dispuesto en el Código de Integridad.

6. EVALUACION DE LA GESTION DE AUDITORIA

Los líderes de proceso calificaron su experiencia durante la auditoría mediante la herramienta Experiencia SIC.

A continuación, los resultados:



7. ROL DE ENFOQUE HACIA LA PREVENCIÓN

La Oficina de Control Interno en ejercicio del rol legal de Enfoque hacia la Prevención y con el fin de contribuir al mejoramiento institucional, así como a generar cultura de control efectiva, se permite señalar:

Durante el ciclo de auditoría se identificaron varias situaciones que potencialmente pueden constituir fallas operativas o debilidades en la gestión de los procesos que pueden derivar en que se pierda el propósito de generar valor al ciudadano como objetivo primario del MIPG, como se describe a continuación:

- a) Se observa que la estructura de los procesos en su mayoría no tiene una orientación clara hacia el cliente, lo cual limita su rol dentro de la estructura de procesos como elemento generador de valor al ciudadano de forma directa (procesos misionales) y de forma indirecta (procesos estratégicos y de apoyo). Es así como los objetivos de los procesos están planteados como el listado de actividades que desarrolla, más que el propósito del proceso dentro de la estructura con una vocación hacia el cliente. De lo anterior se deriva que los indicadores de gestión se han planteado en muchos casos como indicadores de cumplimiento, es decir, indicadores que miden porcentualmente el cumplimiento de tareas frente a las tareas programadas pero que no se orientan hacia la satisfacción del cliente midiendo la percepción de este respecto a la gestión del proceso.
- b) La mayor cantidad de no conformidades identificadas están relacionadas con fallos, imprecisiones, desactualizaciones en la gestión documental de los procesos, así como en las tablas de retención documental y la trazabilidad de los registros para verificar el cumplimiento de las actividades y el cumplimiento del objetivo del proceso. Es recomendable que se perfeccione el Sistema Integral de Gestión Institucional SIGI para que alerte sobre el vencimiento en la actualización de la documentación como está previsto en el numeral 7.1.1 del SC01-P01 Procedimiento Documentación y Actualización del Sistema Integral de Gestión Institucional.

8. RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno con base en los resultados del Ciclo de Auditoría de Calidad del 2019, se permite formular las siguientes recomendaciones:

- a) Adelantar una revisión estructural de los procesos de manera tal que se asegure un enfoque hacia el cliente y como consecuencia, la generación de valor a los ciudadanos (grupos de valor), midiendo su gestión a partir de mecanismos que permitan una retroalimentación de los grupos de valor. Lo anterior dentro del proceso de implementación del Modelo Integral de Planeación y Gestión MIPG.
- b) Desde las 7 dimensiones del Modelo Integral de Planeación y Gestión MIPG, hacer una revisión de los componentes de calidad que están inmersos en cada componente para asegurar su cumplimiento.

Elaboró: Rafael Carvajal
Revisó: Marta Caro
Aprobó: Giovanni Javier Chamorro Rúaes