

1. INTRODUCCIÓN.

La Oficina de Control Interno de la Superintendencia de Industria y Comercio realizó el Ciclo de Auditoría Interna del Sistema Integrado de Gestión Institucional – SIGI - 2017 durante los meses de julio y agosto de 2017.

El SIGI lo componen los subsistemas de:

- Gestión de la Calidad, bajo los estándares NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008.
- Gestión Ambiental, bajo el estándar ISO 14001:2004.
- Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, bajo el estándar ISO 18001:2007.

Estos tres sistemas fueron certificados en 2012 y renovados en su certificación en 2015, lo cual sin ser un fin por sí mismo, es un aliciente para mantener las certificaciones obtenidas, lo cual implicó esta revisión general que fue aprobada por el Comité de Coordinación de Control Interno en cuanto a su programación general y por el Comité SIGI en la programación detallada.

Para este efecto, la Oficina de Control Interno, incluyó dentro del Plan Anual de Adquisiciones de la entidad 2017, los recursos necesarios para la contratación de un Experto en auditorias, con el fin de realizar el apoyo a la coordinación de las auditorias y ante la insuficiencia de recurso humano disponible en la Oficina de Control Interno, con el grado de especialización requerida para llevar a cabo el fortalecimiento del SIGI en relación, a las auditorias del Sistema Integrado de Gestión Institucional, en todas sus normas.

2. OBJETIVO.

Presentar los resultados del proceso de Auditoría Interna del SIGI 2017 de la Superintendencia de Industria y Comercio, para retroalimentar a la SIC sobre el mantenimiento y mejora de los procesos del SIGI.

3. ALCANCE.

La verificación se hizo tomando como criterios los documentos incluidos en el SIGI, la normatividad legal pertinente a los procesos y los estándares NTCGP 1000:2009, ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007.

Se cubrió la totalidad de los procesos (43) en la Sede Principal de la SIC, incluyendo el laboratorio de metrología.

4. CICLO DE AUDITORÍA INTERNA DELSIGI 2017.

4.1. PROGRAMACIÓN DEL CICLO DE AUDITORÍA INTERNA DELSIGI 2017.

El Ciclo de Auditorías Internas del SIGI 2017 se programó por parte de la Oficina de Control Interno y se aprobó por el Comité de Coordinación de Control Interno y posteriormente por el Comité SIGI (el 4 de julio de 2017). Esta programación fue socializada a los líderes de los procesos y a los auditores internos.

El programa previsto tuvo algunas modificaciones por agendas de los auditados y finalmente se ejecutó con los siguientes auditores:

PROCESO	LIDER AUDITADO	AUDITORES	
		LIDER	EQUIPO
DE01 FORMULACIÓN ESTRATÉGICA	Giselle Johanna Castelblanco Muñoz - Jefe Oficina de Planeación	Arturo Martínez	Deyanira Díaz Viviana Rodríguez
DE02 REVISIÓN ESTRATÉGICA			
DE03 ELABORACIÓN DE ESTUDIOS Y ANÁLISIS ECONÓMICOS	Juan Pablo Herrera - Coordinador Grupo de Estudios Económicos	Celio Enrique Bajonero	Fabian Gonzalez Andrea Bermudez
CS02 – FORMACIÓN	Juan Carlos Rico - Coordinador Grupo de Formación Paola Mejía - Coordinadora Grupo API	Jenny Patricia Méndez	Yolima Acero
CS01 - ATENCIÓN AL CIUDADANO	Ceira Morales - Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano	Paola Corona	Andrés Rojas Cristina Castellanos
CS03 - COMUNICACIONES	Natalia Gnecco - Coordinadora Grupo Comunicaciones	Arturo Martínez	José Lucero Diana Gamboa
CS04 - PETICIÓN DE INFORMACIÓN	Guiomar Gil - Coordinador Grupo de Notificaciones Certificaciones	Laura Salazar	Victor Maldonado Diana Chía
PC01 VIGILANCIA Y CONTROL - LIBRE COMPETENCIA	Liliana Cruz Pinzón - Coordinadora Grupo de Integraciones Empresariales José Fernando Plata Puyana - Grupo de Abogacía	Maria del Carmen Diaz	Victor Maldonado Mayerly Ramírez
PC02 TRAMITES ADMINISTRATIVOS - LIBRE COMPETENCIA	Francisco Melo - Coordinador Grupo Interdisciplinario Colusiones		
CC01 VIGILANCIA Y CONTROL A LAS CAMARAS DE COMERCIO Y A LOS COMERCIANTES	Claudia Zuluaga Isaza - Directora de Cámaras de Comercio	Arturo Martinez	Laura Salazar Myriam Janeth Pineda Erika Marín Alba Rocio Lemus
CC02 TRÁMITES ADMINISTRATIVOS- CÁMARAS DE COMERCIO			
GT01 - ADMINISTRACION, GESTION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	Rodrigo Bernal Parra - Coordinador Grupo de Talento Humano	Arturo Martínez	Yolima Acero Magda Zarrate
GT03 CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	Wendy Justinne Burgos Sepulveda - Funcionaria comisionada Control Disciplinario Interno	Maria del Carmen Diaz	Ricardo Gaviria Mónica Rodríguez
PI02 CONCESIÓN DE NUEVAS CREACIONES	Jose Luis Salazar - Director de Nuevas Creaciones	Arturo Martínez	Diana Chía Viviana Rodríguez
PI03 TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA BASADA EN PATENTES	Luis Antonio Silva - Coordinador CIGEPI	Arturo Martínez	Deyanira Diaz Wilson Rigueros
PI01 REGISTRO Y DEPÓSITO DE SIGNOS DISTINTIVOS	Jorge Mario Olarte - Director de Signos Distintivos	Arturo Martínez	Mariana Torres Jair García Nohora Coral

GD01 - GESTION DOCUMENTAL	Werner Orozco - Coordinador Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos	Mary Carrillo	Deyanira Díaz Yadid Andrea Peña
GA02 – INVENTARIOS	Werner Orozco - Coordinador Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos	Celio Enrique Bajonero	Manuel Sosa Andrea Bermudez
GA03 - SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Werner Orozco - Coordinador Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos	Arturo Martínez Suárez	Mónica Rodríguez
GF01 - CONTABLE	Ricardo Castillo Beltrán - Director Financiero	Arturo Martínez	Jenny Méndez
GF02 -PRESUPUESTAL			
GF03 - TESORERIA			
PA01 TRÁMITES ADMINISTRATIVOS - PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	María José Lamus - Dirección Investigaciones Protección al Consumidor	Paola Corona	Manuel Sosa Víctor Maldonado
PA02 PROTECCION DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	Fabio Andres Restrepo Bernal - Dirección Investigaciones Protección Usuarios de Servicios de Comunicaciones		
AJ01 TRÁMITES JURISDICCIONALES - PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y COMPETENCIA DESLEAL E INFRACCIÓN A LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	Jose Fernando Sandoval - Grupo de Trabajo de Competencia Desleal	Ceira Morales	Yadit Andrea Peña
PD01 TRÁMITES ADMINISTRATIVOS PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Carlos Enrique Salazar Muñoz - Director de Investigación de Protección de Datos Personales	Jenni Patricia Méndez	Ricardo Gaviria Myrian Pineda
RT01 TRÁMITES ADMINISTRATIVOS REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL.	Ana Maria Prieto - Directora de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal	Arturo Martínez	Andrés Rojas
RT02 VIGILANCIA Y CONTROL DE REGLAMENTOS TÉCNICOS, METROLOGÍA LEGAL Y PRECIOS		Arturo Martínez	Andrés Rojas
RT03 CALIBRACIÓN DE MASA Y VOLUMEN		Arturo Martínez	Andrés Rojas
GA01 CONTRATACIÓN	Edwin Romero - Coordinador Grupo de Contratos	Laura Salazar	José Lucero Yadid Andrea Peña
GJ02 - GESTIÓN JUDICIAL	Neyireth Yurley Briceño Ramírez - Coordinadora Grupo de Trabajo de Gestión Judicial	Fabián González	Erika Marín Alba Rocío Guerra
GJ05 - REGULACIÓN JURÍDICA	Olga Patricia Susa - Coordinadora Grupo de Trabajo de Regulación		
GJ01 - COBRO COACTIVO	Alba Lucrecia Florez Coronel- Coordinadora del Grupo de Trabajo de Cobro Coactivo		
GS01 ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	Oscar Javier Asprilla- Jefe Oficina de Tecnología e Informática	Laura Salazar	Arturo Martínez Magda Julieth

	INFORME CICLO DE AUDITORIAS INTERNAS DEL SIGI - 2017 Bogotá, Agosto 2017	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
TECNOLÓGICA GS02 GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN GS03 ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS			Zarrate
CI01 - ASESORÍA Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE. CI02 SEGUIMIENTO AL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN - Únicamente Auditoría interna SIGI	Giovany Chamorro - Jefe Oficina de Control Interno	Paola Corona	Víctor Maldonado Viviana Rodríguez
DA01 DIFUSIÓN Y APOYO – RNPC DA02 ATENCIÓN CONSUMIDOR – RNPC	Dora del Carmen Caro Navarro / Coordinador Grupo de Trabajo	Laura Salazar	Arturo Martínez Diana Gamboa
SC01 FORMULACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN	Giselle Johanna Castelblanco Muñoz - Jefe Oficina de Planeación	Arturo Martínez	
CI02 SEGUIMIENTO AL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN - Excluye Auditoría interna SIGI	Giselle Johanna Castelblanco Muñoz - Jefe Oficina de Planeación		
SC04 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Angélica María Acuña - Secretaria General	Arturo Martínez	Ricardo Gaviria
SC03 GESTIÓN AMBIENTAL	Angélica María Acuña - Secretaria General	Arturo Martínez	Magda Zarrate

El equipo de auditores en términos generales mostró gran profesionalismo y compromiso para con el ejercicio de auditorías, teniendo en cuenta que es un equipo renovado: Sin embargo se presentaron desviaciones que se reflejarán en la evaluación de los auditores.

4.2. RESULTADOS DEL CICLO DE AUDITORÍA INTERNA DELSIGI 2017.

Después de cumplido el ciclo de auditoría, los equipos auditores encontraron 86 oportunidades para mejorar el SIGI, categorizadas en 7 No conformidades y 79 observaciones.

El número de hallazgos no significa necesariamente un proceso débil, así como la ausencia de hallazgos tampoco significa un proceso fuerte. Esto depende de variables como:

- Actitud del auditado para no esconder nada, con el fin de mejorar.
- Habilidad del auditor para contextualizar una situación.
- Escogencia de la muestra técnica.
- Enfoque del auditor para agregar valor a la auditoría.


La distribución de los hallazgos calificados como No conformidad fueron:

- Una por control de documentos, referida a la no actualización dentro de los 2 años prevista en el procedimiento de control de documentos.
- Una por diferencia en el inventario.
- Una por falla de control en un formulario de demanda que debe ser interpuesta por abogado y se puede diligenciar y el sistema lo acepta por persona natural.
- Una por un indicador de proceso que no se evidencia medición en el último año.
- Una por no actualización de normativa legal: Decreto 648 de 2017

- Una por no evidencia de disposición de residuos peligrosos.
- Una por mezcla de residuos eléctricos con residuos aprovechables

En cuanto a las observaciones se presentan en el siguiente cuadro:

PROCESO	NC	OBS	TOTAL
			HALLAZGOS
DE01 FORMULACIÓN ESTRATÉGICA	0	1	1
DE02 REVISIÓN ESTRATÉGICA			
DE03 ELABORACIÓN DE ESTUDIOS Y ANÁLISIS ECONÓMICOS	0	1	1
CS02 – FORMACIÓN	0	2	2
CS01 - ATENCIÓN AL CIUDADANO	0	3	3
CS03 – COMUNICACIONES	0	1	1
CS04 - PETICIÓN DE INFORMACIÓN	1	2	3
PC01 VIGILANCIA Y CONTROL - LIBRE COMPETENCIA	0	3	3
PC02 TRAMITES ADMINISTRATIVOS - LIBRE COMPETENCIA	0	3	3
CC01 VIGILANCIA Y CONTROL A LAS CAMARAS DE COMERCIO Y A LOS COMERCIANTES	0	4	4
CC02 TRÁMITES ADMINISTRATIVOS- CÁMARAS DE COMERCIO			
GT01 - ADMINISTRACION, GESTION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	0	3	3
GT03 CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO			
PI02 CONCESIÓN DE NUEVAS CREACIONES	0	3	3
PI03 TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA BASADA EN PATENTES	0	4	4
PI01 REGISTRO Y DEPÓSITO DE SIGNOS DISTINTIVOS	0	2	2
GD01 - GESTION DOCUMENTAL	0	8	8
GA02 – INVENTARIOS	1	1	2
GA03 - SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	2	2
GF01 – CONTABLE	0	3	3
GF02 –PRESUPUESTAL			
GF03 – TESORERIA			
PA01 TRÁMITES ADMINISTRATIVOS - PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR			0
PA02 PROTECCION DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES			0
AJ01 TRÁMITES JURISDICCIONALES - PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y COMPETENCIA DESLEAL E INFRACCIÓN A LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	1	2	3
PD01 TRÁMITES ADMINISTRATIVOS PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	0	2	2
RT01 TRÁMITES ADMINISTRATIVOS REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL.	0	3	3
RT02 VIGILANCIA Y CONTROL DE REGLAMENTOS TÉCNICOS, METROLOGÍA LEGAL Y PRECIOS			
RT03 CALIBRACIÓN DE MASA Y VOLUMEN			
GA01 CONTRATACIÓN	0	3	3
GJ02 - GESTIÓN JUDICIAL	0	3	3
GJ05 - REGULACIÓN JURÍDICA	0	0	0
GJ01 - COBRO COACTIVO	0	0	0
GS01 ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	0	2	2
GS02 GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN			
GS03 ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS			
CI01 - ASESORÍA Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE.	2	3	5
CI02 SEGUIMIENTO AL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN - Únicamente Auditoría interna SIGI			
DA01 DIFUSIÓN Y APOYO – RNPC	0	3	3
DA02 ATENCIÓN CONSUMIDOR - RNPC			
SC01 FORMULACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN	0	2	2
CI02 SEGUIMIENTO AL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN - Excluye Auditoría interna SIGI			
SC04 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	0	3	3
SC03 GESTIÓN AMBIENTAL	2	4	6

	INFORME CICLO DE AUDITORIAS INTERNAS DEL SIGI - 2017 Bogotá, Agosto 2017	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
---	---	---	---

Respecto a los requisitos impactados por las anteriores observaciones, los más significativos tienen que ver con:

- 22% Indicadores de gestión: Indicadores mal formulados, no coherentes con los objetivos de los procesos; no subidos al aplicativo SIGI; no publicados en la página web de la SIC.
- 15% Gestión de los riesgos: Acciones planteadas para reducir un riesgo que no corresponde ni a las causas ni a las consecuencias.
- 10% Control del producto no conforme: Debilidad en la identificación y en el registro. En cuanto a las acciones no se toman principalmente porque el procedimiento no estipula un formato estandarizado para el registro del producto no conforme y establece parámetros muy altos de ocurrencia (10%) que evita el análisis de datos y desestimula la mejora continua.
- 6% Conciencia ambiental: No aplicación del personal de los programas ambientales como la correcta utilización de las canecas recolectoras de residuos.
- 5% Documentos que no están incluidos en el SIGI: Algunas actualizaciones documentales están supeditadas al plan de acción anual
- 5% Mejora continua. No se aprecia o no se formaliza.

5. ALERTAS MAYORES PARA EL SISTEMA INTERNO DE GESTION INTEGRADA.

Durante el ciclo de auditorías se detectaron situaciones que implican la afectación de varios requisitos de los estándares revisados y que por su naturaleza sistémica se presentan como alertas mayores, a pesar que el SIGI no contempla esta opción de presentación. Se hace esta calificación porque son debilidades estructurales que implican más de un proceso y no era sencillo asignar una No Conformidad a un único proceso por cada uno de estos hallazgos.

El objetivo de presentarlos así es para que la Alta dirección se apersona del análisis y solución de estas situaciones que son reiterativas de años anteriores y que pueden comprometer la calidad de los servicios brindados por la SIC y la gestión misma de la Entidad.

1. Se evidencia una gestión de riesgos con debilidades fuertes que afectan su funcionalidad y por ende el valor agregado de la gestión de los procesos y de la Entidad. Dichas debilidades son
 - Metodología compleja que se enfoca en la identificación de riesgos de las actividades críticas de los procesos, dejando de lado los objetivos de los procesos, que es la base de la gestión de los riesgos.
 - Incoherencias en algunas matrices de riesgos que permite en algunos procesos (ej. Atención al ciudadano) valorado inicialmente como extremo, al calificar sus controles se rebaja su valoración a bajo, lo cual no es lógico desde ninguna metodología de riesgos.
 - Orientación a la identificación de la probabilidad de los riesgos con la premisa de que el riesgo inherente es sin tener en cuenta los controles, lo cual por si solo puede ser equívoco si no se tiene en cuenta el contexto de la Entidad y del proceso. Lo anterior se complica más cuando algunos procesos toman la información probabilística de ocurrencia y la información determinística de factibilidad, lo cual genera valores diferentes.
 - Se presenta de manera recurrente documentos como manuales y procedimientos como controles, lo cual por sí solo no cumple la función de evitar que un riesgo se materialice.
2. Se presentan debilidades en el seguimiento y medición de los procesos, que se hace a través de los indicadores de gestión, tales como:

- Indicadores mal formulados, por ejemplo miden casos resueltos en un mes, sin tener en cuenta cuantos tenían que salir en ese mes, lo cual provoca que un valor como 10% puede ser bueno u otro de 120% puede ser deficiente.
 - Indicadores que miden promedios, más no la desviación propia del proceso.
 - Indicadores que se plantean con periodicidad anual, lo cual no agrega valor puesto que las desviaciones se verán cuando ya no haya solución.
 - Indicadores que no se están llevando en su periodicidad establecida y en algunos casos no se midieron en 2016.
3. Se evidencia que el control del servicio no conforme sigue sin ser funcional, presentando las siguientes debilidades fuertes:
- Metodología compleja que se plantea de forma general, dando el enfoque que los servicios de la SIC tienen los mismos atributos de calidad, sin identificarlos de manera individual.
 - Política o instrucción que indica que solo se toman acciones cuando se alcance un 10% de servicios no conformes, es decir un proceso que atienda 1000 casos al mes, solo tomará acciones si tiene más de 100 servicios que no cumplen con los parámetros de calidad.
 - No se cuenta con formatos para el registro del servicio no conforme.
 - Ausencia de manera generalizada de registros de identificación, control y reporte de servicios no conformes.
4. Se evidencia incoherencia en la planificación y por ende en la ejecución de las actividades conducentes a verificar el cumplimiento de los requisitos legales para los sistemas de gestión ambiental y de seguridad y salud en el trabajo. Las debilidades al respecto son:
- Definición en un procedimiento por parte de la Oficina Asesora de Planeación hacía que el encargado de esta función sea la Oficina de Control Interno, a pesar que la OCI manifestó su imposibilidad puesto que violaría la Ley 87 de 1993 y demás disposiciones, respecto a que la OCI no puede realizar actividades que aprueben funciones de los procesos de la SIC, puesto que compromete su independencia.
 - La función de verificar el cumplimiento de los requisitos legales en el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo es una obligación determinada en el Decreto 1072 de 2015 y en estos momentos la SIC, por medio de la Coordinación del Sistema lo sule con apoyo de la ARL. En cuanto al Sistema de Gestión Ambiental se hace de manera deficiente.
5. Se evidencia ausencia de planificación institucional en la ejecución del proyecto denominado SIPI. Esta desarticulación se presenta en los siguientes aspectos:
- El proyecto lo lidera Propiedad Industrial pero ni esta Delegatura y sus direcciones, ni la OAP ni la OTI evidenciaron, bajo cualquier esquema, un proyecto planificado con los objetivos, los recursos, las actividades, los responsables, los entregables, los controles definidos y las métricas.
 - Al momento de la auditoria, no se pudo evidenciar esa misma planificación para lo que resta del proyecto.
 - Este proyecto se está ejecutando y aún la estructura general del SIPI no está totalmente actualizada.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA PARA EL SISTEMA INTERNO DE GESTION INTEGRADA.

Teniendo en cuenta que la Ley 1753 de 2015 en su Artículo 133, ordena la integración en un solo Sistema de Gestión, los Sistemas de Gestión de la Calidad de que trata la Ley 872 de 2003 y de Desarrollo Administrativo de que trata la Ley 489 de 1998 y, que la Función Pública está estructurando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión que saldrá como normativa en el mes de septiembre de 2017, se presentan las siguientes oportunidades para que a nivel estratégico se desplieguen acciones a los procesos:

1. Realizar un análisis profundo de la Entidad desde un análisis de contexto y de ciclo de producto para generar la cadena de valor de la SIC y redefinir o rediseñar los procesos de tal forma que se facilite la gestión y la integración total de los mismos.
2. Puesto que el MIPG deja sin fuerza de ley la NTCGP 1000, la calidad no desaparece y por el contrario debe ser fortalecida como Modelo y como Sistema, se puede aprovechar para rediseñar, con los lineamientos de la Función Pública, la estructura documental, que para el caso de la SIC es muy densa y poco ágil.
3. Iniciar experiencias participativas de gestión del conocimiento en los procesos con más enfoque hacia la mejora de la SIC. Puesto que son varios se propone los de Propiedad Industrial y los de La Red.