



OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD 2016 DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL DEPORTE, LA RECREACIÓN, LA ACTIVIDAD FÍSICA Y EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE –COLDEPORTES-

BOGOTA D.C, Octubre de 2016

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN



1. PLANEACIÓN DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD

- Programa anual de las auditorías internas de Coldeportes.
- Metodología de auditorías internas.



2. GESTIÓN DE CALIDAD DE COLDEPORTES

- Información recibida del desarrollo de cada proceso.
- Fortalezas del sistema de gestión de calidad de Coldeportes



3. VERIFICACIÓN REALIZADA POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

- Resultados de las auditorías de calidad realizadas.
- Hallazgos de no conformidad relevantes.



4. ACCIONES PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO

- Análisis de datos de los resultados de las auditorías 2016.
- Planes de mejoramiento.
- Recomendaciones para la mejora continua.



INTRODUCCIÓN

El Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación, la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre – COLDEPORTES tiene como objetivo, dentro del marco de sus competencias y de la ley, formular, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar la política pública, planes, programas y proyectos en materia el deporte, la recreación, el aprovechamiento del tiempo libre y la actividad física, para promover el bienestar, la calidad de vida, así como contribuir a la salud pública, a la educación, a la cultura, a la cohesión social, a la conciencia nacional y a las relaciones internacionales, a través de la participación de los actores públicos y privados.

Para el desarrollo de este objetivo institucional, COLDEPORTES ha adoptado un modelo de operación por procesos orientado a realizar una gestión eficiente, eficaz y efectiva, y a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus usuarios, tal como lo expresa el objetivo de nuestro Manual de Calidad.

Así mismo, como eje articulador COLDEPORTES ha establecido la política del Sistema Integrado de Gestión, orientada al compromiso de mejorar sus procesos y servicios continuamente con el apoyo de un personal competente, la identificación y control de sus riesgos, la disponibilidad oportuna de los recursos con el fin de satisfacer a la comunidad, asegurando la eficacia, eficiencia y efectividad de la organización.

En este contexto la Oficina de Control Interno como responsable del proceso de Seguimiento y Evaluación de la Gestión, ha adelantado las auditorías internas de calidad del año 2016 con el objeto de revisar el cumplimiento de los parámetros establecidos por las normas NTCGP 1000: 2009 y la ISO 9001:2008, y atendiendo que los procesos fueron diseñados con el marco de referencia metodológico del PHVA, así mismo se presentan los resultados a través del presente informe.

P

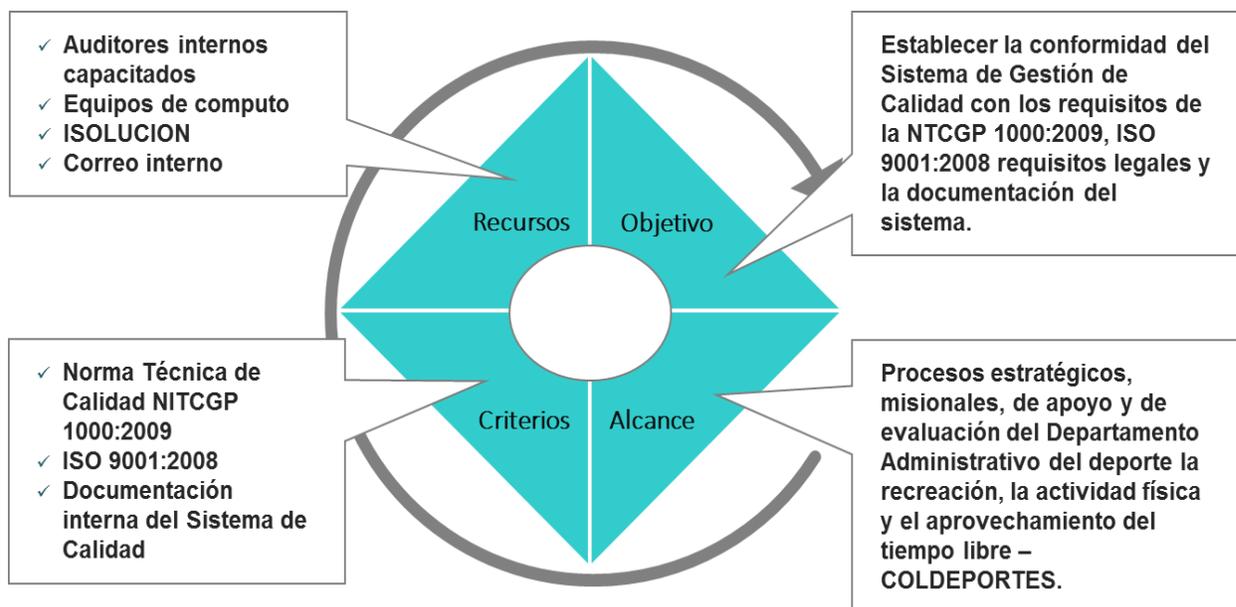
1. PLANEACIÓN DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD

➤ Programa anual de auditorías de Coldeportes:

En cada vigencia fiscal la Oficina de Control Interno -OCI- organiza el Programa Anual de Auditorías internas, el cual se constituye en un instrumento de gestión para realizar el seguimiento y la evaluación al sistema de calidad de COLDEPORTES. Para el vigencia 2016 el Programa fue aprobado mediante acta del Comité de Control Interno No. 02 del 7 de abril de 2016.

➤ Metodología de las auditorías internas de Coldeportes:

La metodología se encuentra establecida en el procedimiento de Auditorías internas, Código SG-PD-001, cuyo objetivo es establecer los lineamientos para la planificación, ejecución y seguimiento de las Auditorías, con el fin de evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno, de manera independiente y objetiva, ayudando a la entidad a cumplir sus objetivos mediante un enfoque sistemático y disciplinado. Los elementos integradores de la metodología son:



➤ **El periodo auditado:** Septiembre de 2015 a septiembre de 2016.

➤ **Procesos a auditar:**

Todos los procesos que estructuran el Mapa de Procesos de COLDEPORTES, es decir, 3 estratégicos, 4 misionales, 7 de apoyo y 1 de control y evaluación, de la siguiente manera:

Tabla No. 1: Procesos objeto de la auditoría

Proceso	Responsables y/o Grupos Internos de Trabajo (GITs) auditados
Estratégicos:	
Planeación estratégica	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Gestión organizacional	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Gestión de comunicaciones	Director(a)
Misionales:	
Formulación y adopción de políticas, planes y programas	Director y Subdirector General
Ejecución y articulación de políticas, planes y programas (*)	Direcciones responsables: Posicionamiento y Liderazgo Deportivo, Inspección Vigilancia y Control
	GITs de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo: - Programas y proyectos deportivos - Juegos y eventos deportivos
	GITs de Inspección Vigilancia y Control: - Deporte profesional - Deporte aficionado - Actuaciones Administrativas
	GITs de Fomento y Desarrollo Deportivo: - Deporte Escolar - Deporte social comunitario
	GITs de Recursos y Herramientas del Sistema Nacional del Deporte: - Centro de alto rendimiento - Infraestructura
Seguimiento y evaluación de políticas, planes y programas	- Jefe Oficina Asesora de Planeación, y Director Desarrollo y Fomento Deportivo
Servicio integral al ciudadano	Secretario General
De Apoyo:	
Gestión de TICs	Director de Recursos y Herramientas del Sistema Nacional del Deporte
Gestión del Talento Humano	Secretario General
Gestión Documental	Secretario General
Adquisición de Bienes y Servicios	Secretario General
Gestión Financiera y Tesorería	Secretario General
Gestión Jurídica	Secretario General
Gestión de los Recursos Físicos	Secretario General
De Control y Evaluación:	
Seguimiento y evaluación de la gestión	Jefe Oficina de Control Interno

(*) Por ser transversal a las cuatro Direcciones ejecutoras, se tomó un muestra de dos GITs por Dirección.

➤ **Recursos:**

Grupo Auditor	Horas de auditoría
19 auditores internos de diferentes áreas	60

H**2. GESTIÓN DE CALIDAD DE COLDEPORTES**

➤ **Información recibida del desarrollo de cada proceso:**

El Sistema Integrado de Gestión de COLDEPORTES, en el cual se encuentra el sistema de calidad, opera o cuenta dentro su marco estructurador con el mapa de procesos de la entidad.

Los 15 procesos de coldeportes (3 estratégicos, 4 misionales, 7 de apoyo y 1 de control y evaluación) se encuentran documentados en la herramienta institucional ISOLUCION, la cual contiene los diferentes documentos que se encuentran señalados en la caracterización de cada proceso. Es la herramienta por excelencia de la gestión de la entidad, en la cual también se registran los planes de mejoramiento que desarrollan las áreas responsables.

➤ **Fortalezas del sistema de gestión de calidad de Coldeportes:**

Teniendo en cuenta la dinámica de cada auditoría y la información recolectada, se han identificado las siguientes fortalezas del hacer de COLDEPORTES relacionado con su sistema de gestión de calidad:

Compromiso	Compromiso de los niveles directivos en lograr los objetivos del sistema de calidad de la entidad.
Talento humano	Los grupos internos de trabajo cuentan con amplio conocimiento técnico en las funciones asignadas.
Requisitos de calidad	Disposición para comprender los requisitos de las normas ISO 9001:2008 y NTCGP1000:2009, y por identificar las necesidades y expectativas para el desarrollo de los procesos.
Apoyo logístico	Avance en el manejo de la herramienta ISOLUCION, por parte de los integrantes de los diferentes grupos internos de trabajo.
Mejora continua	Innovación para la mejora de los procesos, reflejada en el diseño de instrumentos o mecanismos hacia la eficiencia, efectividad y eficacia de los procesos.

V**3. VERIFICACIÓN REALIZADA POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO**

El programa de auditorías se realizó acorde con lo planeado por los 19 auditores internos de COLDEPORTES, los cuales cumplieron con todas las actividades del procedimiento de Auditorías internas, Código SG-PD-001.

Como soportes del enfoque de la auditoría se tuvieron en cuenta:

- ✓ Seguimiento hallazgos de auditoría del 2015
- ✓ Mapa de riesgos de proceso y de corrupción.
- ✓ Indicadores de gestión de procesos (eficacia, eficiencia, efectividad).
- ✓ Requisitos legales aplicables al proceso.
- ✓ Control de producto no conforme; y medición de la satisfacción del cliente.
- ✓ Registros que evidencian la aplicación de los procedimientos.
- ✓ Acciones preventivas y correctivas.
- ✓ Actualización de la documentación de los proceso.

Se utilizaron las siguientes técnicas y apoyos metodológicos:

- ✓ Entrevistas con los responsables.
- ✓ Aplicación de listas de verificación.
- ✓ Revisión de la herramienta ISOLUCION.
- ✓ Revisión y análisis de la documentación necesaria conforme a las actividades del proceso.

➤ **Resultados de las auditorías de calidad realizadas:**

Para la revisión del cumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000:2009 a través de los 15 procesos de COLDEPORTES, se realizaron 15 auditorías internas.

Con la finalidad de brindar elementos orientadores a la alta Dirección para el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión, a continuación se presentan los resultados de la siguiente manera:

- ✓ Hallazgos identificados como Oportunidades de Mejora (OM), con la indicación de los temas con los que se relacionan. Ver Tabla No. 2 “Resumen de los hallazgos de Oportunidades de Mejora”.
- ✓ Hallazgos identificados como No Conformidades (NC), con la respectiva descripción. Ver Tabla No. 3 “Hallazgos de No Conformidad”.

Tabla No 2: Resumen de los hallazgos de Oportunidad de Mejora (OM)

PROCESO		(OM)	Temas con los que se relacionan las (OM)
ESTRATÉGICOS			
1	Planeación estratégica	2	* Control de documentos y registros. * Caracterización de usuarios.
2	Gestión organizacional	1	Caracterización del proceso.
3	Gestión de comunicaciones	1	Documentación de acciones y seguimiento.
MISIONALES			
1	Formulación y adopción de políticas, planes y programas	5	* Control de documentos y registros. * Documentación de las necesidades del cliente. * Socializar planes y programas.
2	Ejecución y articulación de políticas, planes y programas	27	* Articulación de las Direcciones Técnicas. * Medición de la satisfacción del cliente. * Control de documentos y registros. * Documentar las acciones de mejora en ISOLUCION. * Documentar la trazabilidad de actividades del proceso. * Documentar el cumplimiento de requisitos. * Actualizar matrices de seguimiento. * Articulación de indicadores con las metas de gobierno.
3	Seguimiento y evaluación de políticas, planes y programas	9	* Caracterización del proceso. * Articulación de indicadores con los objetivos del proceso. * Medición de la satisfacción del cliente.
4	Servicio integral al ciudadano	3	* Caracterización del proceso. * Medición de la satisfacción del cliente.
DE APOYO			
1	Gestión de TICs	1	* Caracterización del proceso.
2	Gestión del talento humano	4	* Caracterización del proceso. * Elaboración de indicadores de eficiencia. * Análisis de resultados de indicadores. * Control de documentos y registros.
3	Gestión documental	3	* Control de documentos y registros. * Recursos para la aplicación del proceso. * Documentar acciones de mejora.
4	Adquisición de bienes y S.	1	* Caracterización del proceso.
5	Gestión financiera y tesorería	0	
6	Gestión jurídica	3	* Caracterización del proceso. * Medición de la satisfacción del cliente. * Actualización de Indicadores del proceso.
7	Gestión de los recursos físicos	2	* Caracterización del proceso. * Actualización de indicadores del proceso.
DE CONTROL Y EVALUACIÓN			
1	Seguimiento evaluación de la gestión	1	* Caracterización del proceso.

Tabla No 2: Resumen de los hallazgos de No Conformidad (NC)

PROCESO	(NC)	Descripción general del hallazgo	Requisitos que se incumplen	
			ISO 9001:2008	NTCGP1000:2009
Formulación y adopción de políticas, planes y programas	4	No se evidencian mecanismos de medición sobre el cumplimiento del objetivo del proceso, sobre como la formulación y adopción de Políticas Públicas en materia de la recreación, el deporte, la actividad física contribuye a la salud pública, a la educación y la cultura, conforme a lo descrito en el objetivo de la caracterización.		Num. 4.2.1
		El procedimiento FP-PD-001, en el numeral 3.2.1 establece que las iniciativas para iniciar el procedimiento deben ser presentadas para aprobación del Comité, situación que no se pudo evidenciar.		Num 4.2.3
		El procedimiento FP-PD-001, en el numeral 3.2.2 establece un responsable de la formulación, quien será elegido en Comité Directivo, situación que no se pudo evidenciar.		Num 5.5.1
		El procedimiento FP-PD-001, en el numeral 13, que la política se aprueba y se adopta mediante el acto administrativo pertinente, situación que no se pudo evidenciar.		Num 4.2.3
Ejecución y articulación de políticas, planes y programas	3	El GIT Juegos y Eventos no ha efectuado el reporte anual del indicador denominado "Cubrimiento por evento de regiones participantes a nivel nacional o internacional juegos y eventos", en la frecuencia establecida, es decir no hay reporte del 2015.		Num. 8.2.3
		No se realizaron las acciones establecidas por el GIT de infraestructura dentro del plazo definido para eliminar la no conformidad #46 originada en la auditoría del 2015.		Num 8.2.2
		No diligenciamiento del instrumento de planeación denominado Matriz de Gestión (formato PE-FR-004); situación evidenciada en la matriz de Juegos y Eventos, Imagen Colombia, Talento y Reserva Deportiva. En Deporte Social Comunitario no se aplica la matriz de gestión y la guía de cofinanciación de 2016 no coincide con la registrada en ISOLUCION.		Num 7.1
Servicio integral al ciudadano	1	El indicador "Asignación oportuna de peticiones", desde el seguimiento realizado el 12 de mayo de 2016, se ha planteado la necesidad de su reformulación. A pesar de identificar dicha necesidad, se ha venido realizando su medición.		Num 8.4
Gestión documental	1	El proceso de Gestión Documental se utiliza un elemento de medición termohidrómetro el cual no se encuentra calibrado.		Num 7.6 a)
Gestión financiera y tesorería	2	Los procedimientos: Cadena Presupuestal, GF-PD-001 V4, Cupo PAC GF-PD-011 V2, Control de Chequera GF-PD 005 V2, entre otros, requieren ajustes de forma y/o de contenido acorde con la realidad actual del proceso.		Num 4.2.3, b)
		Las oportunidades de mejora No. 8 y 9 detectadas en la pasada auditoría interna, no fueron gestionadas.		Num 8.2.2
Gestión de los recursos físicos	4	El procedimiento identificado con el código RF-PD-003 "Reparaciones y adecuaciones locativas", no se encuentra actualizado.		Num 4.2.3 b)
		El vehículo OBI 777 se le realizó el cambio de aceite en fecha 23 de noviembre de 2015 y posteriormente en febrero 3 de 2016, incumpliendo el Plan Anual de Mantenimiento y Suministro de Combustibles RF-DI-002 donde se establece que debe hacerse cada 5000 km.		Num 4.2.4
		El procedimiento RF-PD-001, el formato RF-FR-004 "Hoja de vida del Vehículo" del parque automotor de la Entidad, no está diligenciado en lo pertinente a suministro de combustible.		Num 4.2.4
		El formato RF-FR-004 "Hoja de vida del Vehículo" del parque automotor de la Entidad, el sistema de numeración continua está incorrecto, y la trazabilidad del ítem del SOAT no está en la misma bitácora.		Num. 4.2.3
Seguimiento evaluación de la gestión	1	En ISOLUCION los hallazgos 57, 46, 38 y 37 del año 2015 que corresponden a los programas de Convivencia y Paz y de Deporte Social Comunitario se encuentran pendientes de cierre.		Num 8.2.2

A

4. ACCIONES PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO

➤ **Análisis de datos de los resultados de las auditorías 2016:**

Los resultados arrojados por el ejercicio de seguimiento y evaluación a través de las auditorías realizadas, si bien dan cuenta de las fortalezas antes mencionadas, también indican algunas debilidades frente a los requisitos de la Norma Técnica NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008, que demandan la toma de decisiones e implementación de acciones para la mejora continua.

Se observa que los hallazgos (Oportunidades de mejora y No Conformidades) tienden a ser reiterativos concentrándose en los siguientes temas o aspectos a tenerse en cuenta en la revisión para la mejora:

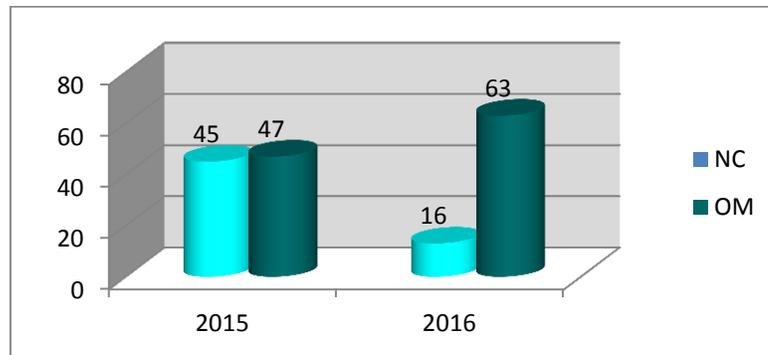
Oportunidades de Mejora (OM)	
Total (OM)	Concentración o tendencia
63	Control de documentos y registros.
	Medición de la satisfacción del clientes.
	Indicadores del procesos.
	Acciones de mejora continuas.
	Caracterización del proceso.

No Conformidades (NC)	
Total (NC)	Concentración o tendencia
16	Aplicación de indicadores.
	Control de documentoss
	Hallazgos de la auditoría anterior sin cerrar.
	Medición cumplimiento de requisitos del proceso.

Ahora bien, si comparamos los datos de hallazgos de las auditorías de calidad realizadas en la vigencia 2015 con los de la actual del 2016, tenemos lo siguiente:

Datos comparativos del seguimiento del sistema de gestión de calidad

Comparativo de hallazgos		
Hallazgo	2015	2016
NC	45	16
OM	47	63





Los anteriores datos nos pueden mostrar que COLDEPORTES ha dado avances significativos en la gestión de su Sistema Integrado de Gestión, no obstante se deberán reforzar acciones de mejora para lograr la solidez y madurez esperada en cada uno de los componentes que lo integran, entre ellos la gestión de calidad.

De acuerdo con los resultados de las auditorías de calidad realizadas, los avances se reflejan en:

- ✓ El interés que tienen los equipos internos de trabajo en controlar las actividades propias o inherentes a sus diferentes roles o trabajos, así mismo en detectar las desviaciones y en aplicar correctivos, con lo cual se fortalece el autocontrol.
- ✓ El conocimiento que tienen los responsables de aplicar los procesos, no solamente en los aspectos técnicos que les compete, sino también en la regulación y normatividad que desde las diferentes actuaciones debe aplicar Coldeportes, esto está conduciendo a mejorar la autorregulación de la entidad.
- ✓ La entidad está mejorando sus procesos y haciendo un esfuerzo colectivo por controlar los riesgos en búsqueda de fortalecer la autogestión que nos obliga como parte del sector público.

➤ **Planes de mejoramiento:**

De acuerdo con la metodología establecida para las auditorías internas, los auditores han registrado en la herramienta ISOLUCION los hallazgos identificados bien como oportunidades de mejora o ya sea como no conformidades.

Cada responsable de proceso deberá incluir en la misma herramienta los respectivos planes de mejoramiento. La Oficina de Control Interno adelantará el seguimiento a la implementación de los mismos.

➤ **Recomendaciones para la mejora continua:**

El seguimiento y evaluación a través de las auditorías internas, facilita la revisión por la alta Dirección de la entidad hacia el desarrollo de acciones claves para el mejoramiento continuo del sistema. En el marco de los resultados de las auditorías realizadas se presentan las siguientes recomendaciones:

- ✓ Socializar en los diferentes grupos internos de trabajo de COLDEPORTES las lecciones aprendidas de las acciones de mejora que han sido implementadas y que están arrojando resultados positivos de la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos.



- ✓ Revisar las diferentes herramientas de planeación que se encuentran diseñadas en ISOLUCION, por ejemplo las del proceso de Ejecución y Articulación de Políticas, Planes y Programas y potenciar su utilización.
- ✓ En la revisión del mapa de riesgos de cada proceso, para la vigencia 2017, reforzar el análisis de la coherencia que deben tener los indicadores con los requisitos de las normas ISO 9001:2008 y NTCGP1000:2009.
- ✓ Por parte de los responsables de proceso motivar el autocontrol de manera permanente al interior de sus grupos de trabajo, la revisión constante de los procedimientos y el reporte oportuno en ISOLUCION, en los plazos establecidos, los resultados de sus indicadores.
- ✓ Adelantar un ejercicio participativo sobre la caracterización de cada uno de los procesos de COLDEPORTES, para su correspondiente actualización.

Original firmado

NORMA LUCIA AVILA QUINTERO

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Amparo villa M. - Profesional especializado