

**DEPARTAMENTO DE CONTROL INTERNO**

---

**INFORME DE GESTIÓN  
CONTROL INTERNO  
AÑO 2013**

**PRESENTADO POR:  
OLGA PALACIOS APONTE**

**Santiago de Cali, Enero 30 de 2014**

---

## **TABLA DE CONTENIDO**

---

### **INTRODUCCIÓN**

<b>1. OBJETIVO</b>	<b>4</b>
<b>2. ALCANCE</b>	<b>4</b>
<b>3. EJECUCIÓN DE AUDITORÍAS</b>	<b>5</b>
<b>4. RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS</b>	<b>7</b>
<b>5. EVALUACIÓN</b>	<b>8</b>
<b>6. INFORME POR PROCESOS Y SUBPROCESOS</b>	<b>10</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>19</b>

## **INTRODUCCIÓN**

---

De acuerdo con el plan de acción presentado al inicio de la vigencia en el cual se definieron los criterios generales que orientaron el desempeño del proceso gestión de control y en cumplimiento de las disposiciones establecidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública a través del MECI 1000:2009, en este informe se describen las actividades adelantadas para evaluar el estado del Sistema de Control Interno Institucional durante la vigencia fiscal del año 2013.

En la primera etapa de informe se presentan los resultados de los indicadores del proceso gestión de control y en la segunda etapa se referencian las fortalezas y debilidades encontradas en cada uno de los procesos como producto de las evaluaciones realizadas.

## **1. OBJETIVOS**

---

- Informar a la gerencia sobre el cumplimiento de las responsabilidades asignadas a esta dependencia, de tal forma que sirva de herramienta para mejorar su gestión institucional en la medida que se tomen los correctivos necesarios.
- En cumplimiento de las disposiciones normativas, dar a conocer a las partes interesadas el estado de control interno institucional en el CDAV.
- Reconocer la efectividad de los controles implementados en la entidad, como producto de planes de acción implementados para dar tratamiento a las debilidades evidenciadas en los distintos procesos de auditoría.

## **2. ALCANCE**

---

En esta vigencia se realizaron un total de 13 auditorías iniciales a los 15 procesos de la entidad y un total de 10 auditorías de seguimiento a los procesos que lo ameritaron, adicionalmente arqueos periódicos a las cajas menores, arqueos al fondo empresarial, inventarios y selectivos de almacén, selectivos de tesorería, entre otros, lo cual permite tener un diagnóstico confiable del estado de control interinstitucional.

### 3. EJECUCIÓN DE AUDITORIAS

#### AUDITORIAS INICIALES

Para el año 2013 se programaron 15 auditorías iniciales que corresponden al 100% de la planeación, de las cuales se ejecutaron un total de 13, lo que demuestra una eficacia del 87% con respecto al total de las actividades programadas.

CUMPLIMIENTO AUDITORÍAS INICIALES			
PROCESOS	P	E	%
<b>GERENCIALES</b>			
Direccionamiento Estratégico	1	1	100%
Mercadeo	1	1	100%
Comunicación	1	1	100%
<b>OPERACIONALES</b>			
RTMyEC	1	1	100%
Licencias de conducción	1	1	100%
Centro de enseñanza automovilística	2	2	100%
<b>DE APOYO</b>			
Presupuesto	1	0	100%
Tesorería	1	0	100%
Contabilidad	1	1	100%
Suministros	1	1	100%
Gestión Humana	1	1	100%
Soporte Informático	1	1	100%
Contratación	1	1	100%
<b>DE EVALUACIÓN</b>			
Gestión de Control	1	1	100%
<b>RESULTADOS 2013</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>87%</b>
<b>RESULTADOS 2012</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>93%</b>

P = Planeación

E = Ejecución

% = Cumplimiento

#### **Análisis:**

Debido a la implementación de cambios sustanciales en los procesos de tesorería y presupuesto, estas auditorías fueron reprogramadas para la siguiente vigencia afectando el indicador de eficacia de gestión de control.

## **AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO**

Para el año 2013 se programaron 11 auditorías de seguimiento que corresponden al 100% de la planeación, de las cuales se ejecutaron un total de 10, lo que demuestra una eficacia del 91% con respecto al total de las actividades programadas.

<b>CUMPLIMIENTO AUDITORÍAS DE SEGUIMIENTO</b>			
<b>PROCESOS</b>	<b>P</b>	<b>E</b>	<b>%</b>
<b>GERENCIALES</b>			
Direccionamiento Estratégico	1	0	0%
Mercadeo	1	1	100%
Comunicación	1	1	100%
<b>OPERACIONALES</b>			
RTMyEC	1	1	100%
<b>DE APOYO</b>			
Presupuesto	1	1	100%
Tesorería	1	1	100%
Contabilidad	1	1	100%
Suministros	1	1	100%
Gestión Humana	1	1	100%
Contratación	1	1	100%
<b>DE EVALUACIÓN</b>			
Gestión de Control	1	1	100%
<b>RESULTADOS 2013</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>91%</b>
<b>RESULTADOS 2012</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>93%</b>

<b>P = Planeación</b>	<b>E = Ejecución</b>	<b>% = Cumplimiento</b>
-----------------------	----------------------	-------------------------

### **Análisis:**

El departamento de control interno no efectuó auditoría de seguimiento al proceso de direccionamiento estratégico debido a que el plan propuesto para dar tratamiento a los hallazgos identificados por la auditoría interna contempló como fecha máxima de implementación el mes de diciembre de 2013 y las actividades allí planteadas requerían aprobación de la Junta Directiva.

### 3. RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS

Para medir la efectividad de la función de control interno, se tomó como referencia el total de los hallazgos identificados en el año 2012 (149 hallazgos) frente a la totalidad de los hallazgos que fueron cerrados en las auditorías realizadas en la vigencia 2013 (92 hallazgos), lo que evidencia una efectividad en el cierre de los hallazgos del 62%.

EFECTIVIDAD DE LA FUNCIÓN DE CONTROL INTERNO				
Procesos	Hallazgos 2012	Tipo de auditoría	Hallazgos cerrados	
			Total	%
GERENCIALES				
Direccionamiento Estratégico	2			0%
Mercadeo	11	Inicial	5	45%
Comunicación	7	Inicial	4	57%
Gestión de Calidad	8	Seguimiento	5	63%
OPERACIONALES				
RTMyEC	12	Seguimiento	9	75%
Licencias de conducción	26	Inicial	23	88%
Centro de Enseñanza Aut.	13	Inicial	12	92%
DE APOYO				
Presupuesto	7	Seguimiento	4	57%
Tesorería	10	Seguimiento	5	50%
Contabilidad	6	Seguimiento	2	33%
Gestión de suministros	16	Inicial	7	44%
Gestión Humana	16	Inicial	4	25%
Contratación	5	Inicial	3	60%
Soporte Informático	3	Inicial	3	100%
DE EVALUACIÓN				
Gestión de Control	7	Seguimiento	6	86%
EFECTIVIDAD 2013	149		92	62%
EFECTIVIDAD 2012	140		59	42%

### ANÁLISIS

El resultado de este indicador demuestra que ha incrementado el compromiso de los responsables de los procesos con la mejora continua ya que han diseñado y ejecutado planes de acción para subsanar las debilidades evidenciadas logrando aumentar el cierre eficaz de los hallazgos, pasando del 42% de hallazgos cerrados en la vigencia anterior al 62% de hallazgos cerrados en la presente vigencia.

Se requiere reforzar el compromiso de los responsables de los procesos con el diseño e implementación de planes de acción, para lograr el cierre eficaz de la totalidad de los hallazgos identificados.

## 4. EVALUACIÓN

### DE LOS AUDITORES

Durante la ejecución de cada auditoría se solicitó a los auditados el diligenciamiento del formato “Evaluación de la auditoría interna GC-XX-FO-012”, con la finalidad de evaluar el desempeño de los auditores internos y medir su eficiencia en términos de tiempo, competencias y habilidades, el cuadro siguiente muestra un resumen de los resultados obtenidos:

EFICIENCIA DE LOS AUDITORES					
Auditores	Liliana	Olga	Nury M.	Sandra V.	Eduardo J.
Total puntuación obtenida	333	702	626	36	39
Número de auditorías	9	19	17	1	1
Promedio Obtenido	37	37	37	36	39
% Eficiencia 2013	93%	92%	92%	90%	98%
% Eficiencia 2012	93%	92%	0%	95%	0%

El promedio de calificación obtenida por cada uno de los auditores, los ubica en el mejor rango de desempeño establecido (27 a 40 BUENO); los porcentajes de eficiencia se obtienen enfrentando la calificación al mayor puntaje posible por auditor (40).

El seguimiento realizado por el responsable del proceso a las evaluaciones diligenciadas por los auditados permitió evidenciar la percepción de que el trabajo realizado constituye un gran aporte a la buena gestión de los procesos y subprocesos, así mismo las recomendaciones recibidas serán adoptadas para fortalecer el proceso y el desempeño del equipo auditor.

### DE LAS AUDITORÍAS

Con el formato “Evaluación de la auditoría interna GC-XX-FO-012” también se obtuvo la información necesaria para valorar el cumplimiento de los objetivos de la auditoría en términos de tiempo, cumplimiento y enfoque.



El siguiente cuadro muestra el resumen de los resultados obtenidos:

<b>CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO DE LAS AUDITORIAS</b>	
<b>Total puntuación obtenida</b>	685
Número de auditorías	21
Promedio obtenido	33
<b>% Eficacia 2013</b>	<b>93%</b>
<b>% Eficacia 2012</b>	<b>92%</b>

El promedio de calificación obtenido por auditoría se encuentra en 33 puntos, ubicándose en el mejor rango de evaluación establecido (25 a 35 BUENO).

El porcentaje de efectividad se obtiene de comparar el promedio obtenido con el mayor puntaje posible por auditoría (35), estableciendo que la percepción de los auditados con respecto al cumplimiento de los objetivos se encuentra en un 93%.

Lo anterior ratifica la percepción positiva que tienen los auditados de la gestión de la auditoría interna.

## **5. INFORME POR PROCESOS**

---

A continuación se presenta un resumen de las actividades que esta dependencia adelantó para obtener una valoración objetiva del desempeño de los procesos y subprocesos de la entidad, el cual sintetiza las fortalezas y debilidades evidenciadas por el equipo auditor al momento del proceso de evaluación realizado, es de aclarar que el tratamiento a las debilidades evidenciadas se evaluará en la vigencia 2014.

### **PROCESOS GERENCIALES**

#### **DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

##### **Actividades**

- Auditoría al proceso

##### **Fortalezas**

- El compromiso de la alta dirección para mejorar continuamente el sistema de gestión.
- La adopción de políticas administrativas para minimizar los gastos de la entidad.
- La contratación de asesores externos para mejorar la gestión administrativa de la entidad.
- La actualización de la estructura organizacional.

#### **MERCADEO**

##### **Actividades**

- Auditoría al proceso
- Auditoria de seguimiento a los hallazgos identificados

##### **Fortalezas**

- Amplia gestión en la promoción de los servicios del CDAV en nuevas sedes.

**Debilidades**

- Los documentos del proceso no han sido debidamente actualizados.
- Falta definir el tamaño del mercado para los servicios adicionales de la entidad.
- No se ha establecido la proyección de ventas para los promotores de los servicios de la entidad.
- Falta documentar las actividades que evidencian la implementación del plan de acción diseñado para la vigencia.
- El tratamiento dado a los hallazgos de la auditoría interna no está debidamente documentado.

**COMUNICACIÓN****Actividades**

- Auditoría al proceso
- Auditoria de seguimiento a los hallazgos identificados

**Fortalezas**

- El diseño de estrategias para captar nuevos clientes.
- La contratación del personal de mercadeo para lograr la fidelización de los clientes.

**Debilidades**

- La información de la página web no se actualiza permanentemente
- No se consolida la información de las sugerencias, quejas, reclamos, apelaciones y comentarios positivos que recibe la entidad a través de los distintos medios.
- La publicación del boletín de calidad denominado compromiso no se realiza frecuentemente.
- Los documentos del proceso no han sido debidamente actualizados.
- No se ha diseñado el plan de comunicaciones de la entidad.
- No existe un control adecuado de la correspondencia escrita.
- No se han diseñado los indicadores para medir la eficiencia y efectividad de las actividades.

## PROCESOS OPERACIONALES

### **REVISIÓN TÉCNICO MECÁNICA Y DE EMISIONES CONTAMINANTES**

#### **Actividades**

- Auditoría de seguimiento (Hallazgos 2012).
- Auditoría inicial al proceso con el acompañamiento de un experto técnico.

#### **Fortalezas**

- La entidad ha dispuesto los recursos necesarios para fortalecer cada vez más este proceso, tales como: adquisición de nuevos equipos, capacitación de personal, contratación de personal, etc.

#### **Debilidades**

- Falta realizar los estudios necesarios para determinar los niveles máximos de emisiones contaminantes y de ruido en las áreas administrativas y de atención al cliente acorde con las disposiciones de la autoridad competente.
- No se han establecido los mecanismos adecuados para garantizar la correcta ejecución de la prueba de gases en las motocicletas tipo scooter.

### **EVALUACIÓN DE CONDUCTORES**

#### **LICENCIAS DE CONDUCCIÓN**

#### **Actividades**

- Auditoría al subproceso

#### **Fortalezas**

- El mantenimiento de la certificación expedida por el Icontec de conformidad con la NTC ISO 9001:2008.
- La respuesta oportuna de la entidad para afrontar los cambios normativos, ampliando los puntos de atención y contratación del personal requerido para atender la alta demanda.

#### **Debilidades**

- No se usan los datos apropiados para aplicar el indicador de eficiencia.

## CENTRO DE ENSEÑANZA AUTOMOVILÍSTICA

### **Actividades**

- Auditorías al subproceso (2)

### **Fortalezas**

- El mantenimiento de la certificación IMI'S por parte del Icontec.
- La entidad ha dispuesto los recursos necesarios para fortalecer cada vez más este subproceso, tales como: adquisición de materiales, capacitación de personal, contratación de personal, etc.

### **Debilidades**

- Falta realizar retroalimentación con el cliente sobre la calificación registrada en la evaluación del servicio para identificar oportunidades de mejora.
- No existe un control adecuado del consumo de combustible de los vehículos para evidenciar la coherencia con la ejecución de las actividades.
- Falta gestionar la parametrización de la tarifa definida para horas prácticas adicionales con el fin de garantizar el control de los ingresos por este servicio.

## PROCESOS DE APOYO

### GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

#### GESTION HUMANA

##### **Actividades**

- Auditoría inicial al proceso.
- Auditoría de seguimiento (Hallazgos 2013).

##### **Fortalezas**

- La creación del cargo del Jefe de gestión humana.
- La contratación del recurso humano que realiza actividades específicas de gestión humana.

##### **Debilidades**

- Falta implementar el plan de incentivos para los empleados de la entidad.
- La documentación del subproceso no ha sido actualizada.
- El control de los registros no es adecuado.
- No se han diseñado planes de mejoramiento individual.
- Falta fortalecer el proceso para la liquidación de nómina, aportes a seguridad social y prestaciones sociales.
- Existe diferencia en la escala salarial de los siguientes cargos: Auxiliar de revisión y Auxiliar de licencias.
- No existe una metodología clara para evaluar la eficacia de las capacitaciones.
- El tratamiento dado a los hallazgos de la auditoría interna no están debidamente documentados.

#### TESORERÍA

##### **Actividades**

- Revisión de :
  - Conciliaciones bancarias
  - Estados de diario
  - Libros de bancos
- Arqueos de tesorería y de cajas menores
- Auditoría de seguimiento al subproceso

**Fortalezas**

- La política adoptada para el manejo del portafolio de inversiones.

**Debilidades**

- No existe un procedimiento documentado para el manejo de la cartera.
- No existe conciliación de los ingresos Vrs. la producción de los diferentes servicios.
- El control de los comprobantes de ingresos y la facturación es deficiente.
- No se cuenta con un flujo de efectivo proyectado y ejecutado real.

**CONTABILIDAD****Actividades**

- Revisión a:
  - Cuentas de balance
  - Libros oficiales
  - Presentación oportuna de impuestos nacionales y municipales
- Seguimiento a planes de acción con entes de control
- Auditoría al subproceso

**Fortalezas**

- Se emite oportunamente la información financiera y contable, para presentar a la Junta Directiva y entidades que lo requieran.
- El diseño del aplicativo en excel para el control de los activos fijos de la entidad.
- Se da tratamiento oportuno a los requerimientos efectuados por las diferentes entidades y entes de control.

**Debilidades**

- No se han establecido los mecanismos adecuados para disminuir la producción documental del subproceso.
- Falta fortalecer el procedimiento para realizar la depreciación de la totalidad de los activos fijos de la entidad.

**PRESUPUESTO****Actividades**

- Auditoría de seguimiento al subproceso
- Selectivo a registros de presupuesto.

**Fortalezas**

- La reestructuración de todo el proceso de presupuesto y la mejora en la descripción de los documentos del proceso.

**Debilidades**

- Los documentos del subproceso no se encontraron debidamente actualizados, acorde con los requerimientos normativos.

**CONTRATACIÓN****Actividades**

- Auditoría al proceso.
- Auditoría de seguimiento a los hallazgos del año 2013.
- Seguimiento a planes de acción con entes de control.

**Fortalezas**

- Adopción mediante acuerdo de Junta Directiva sesión No. 282 del nuevo Reglamento Interno de Contratación del CDAV.

**Debilidades**

- No se han diseñado las herramientas de medición adecuadas que permitan evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad del proceso.

**SUMINISTROS****Actividades**

- Revisión de conciliación y boletín de almacén
- Selectivo de almacén
- Inventario físico de almacén
- Auditoría al subproceso
- Seguimiento de hallazgos de auditorías.

**Fortalezas**

- El volumen del inventario es bajo ya que se realizan compras de lo estrictamente necesario en el período, facilitando el control y organización.
- Los registros que soportan las compras están debidamente legalizados.



**Debilidades**

- Los boletines de almacén no se entregan oportunamente y no se han realizado las debidas conciliaciones.
- Falta fortalecer el uso de las opciones del aplicativo de compras.
- El control aplicado a los proveedores del CDAV no es adecuado.
- No se han diseñado las herramientas de medición adecuadas que permitan evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad del subproceso.
- Existen diferencias al conciliar las cantidades de mercancías reflejadas en el resumen de inventarios y la cantidad en existencia física.
- Existen diferencias entre los saldos del resumen de inventarios y los saldos contables.
- El almacén presenta zonas afectadas por la humedad y daños en las instalaciones eléctricas.

**SOPORTE INFORMÁTICO****Actividades**

- Auditoría al proceso

**Fortalezas**

- Los mantenimientos de los equipos de cómputo se realizan oportunamente.
- Se da atención oportuna a las solicitudes de servicio de los usuarios.
- Se tienen backups diarios de la información de las bases de datos.

**Debilidades**

- Falta actualizar el inventario de todas las licencias de software de la entidad.
- Falta diseñar las herramientas adecuadas para garantizar el cierre oportuno por parte de los usuarios, de los mantenimientos preventivos realizados.
- Falta establecer los mecanismos adecuados para implementar las disposiciones reglamentadas en el decreto 2609 de diciembre de 2012, relacionado con la gestión de documentos electrónicos.
- El método establecido para el ensayo y confirmación del software de computación no es adecuado.

## PROCESOS DE EVALUACIÓN

### **GESTIÓN DE CONTROL**

#### **Actividades**

- Auditoría al proceso
- Auditorías eventuales y aleatorias

#### **Fortalezas**

- Se presenta información detallada y oportuna a las entidades, lo que ha fortalecido la credibilidad en el manejo de los programas institucionales.
- El acompañamiento realizado a los procesos para mejorar su gestión, ha permitido fortalecer la mejora continua de la entidad.
- El fortalecimiento de equipo auditor con personal competente

#### **Debilidades**

- No se ha normalizado en el sistema de gestión el procedimiento para la evaluación independiente del sistema de control interno.
- No se cuenta con una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de calidad.
- Los objetivos de calidad no son medibles.

## CONCLUSIONES

---

- Están implementadas las disposiciones del MECI sin embargo es importante continuar trabajando en las debilidades identificadas para lograr la mejora continua del sistema y fortalecer el control interno institucional.
- La competencia de los auditores internos se ha fortalecido con la participación en los procesos de formación recibidos y la experiencia obtenida por las diferentes auditorías realizadas.
- La vinculación de un experto técnico para acompañar la auditoría al proceso de revisión técnica y de emisiones contaminantes permitió reforzar el diagnóstico emitido.
- El proceso de auditoría se ha fortalecido gracias a la vinculación de un auditor interno que cuenta con especialización en calidad para la competitividad.
- Es necesario continuar trabajando en fortalecer el diseño de herramientas de medición al interior de cada proceso que garanticen que se mida la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión y se tomen las acciones necesarias para la mejora continua del SGC.
- Las auditorías efectuadas durante el año 2013 evidencian la necesidad de que los responsables de los procesos realicen un mayor esfuerzo para diseñar los planes de acción adecuados y oportunos para dar tratamiento a los hallazgos identificados.
- La gestión de la auditoría interna ha constituido un aporte al mejoramiento continuo de la entidad ya que permitió conocer el estado de los procesos y tomar las acciones necesarias para fortalecer el desempeño.