



## INFORME DE REVISIÓN INTERNA

<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>	<b>Día:</b>	14	<b>Mes:</b>	12	<b>Año:</b>	2023
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

<b>Aspecto Evaluable (Unidad Auditable):</b>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
<b>Líder de Proceso / jefe(s) Dependencia(s):</b>	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA,
<b>Objetivo de la Revisión:</b>	Realizar auditoria al proceso de SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, revisando documentación, normas, políticas y leyes aplicables al proceso.
<b>Alcance de la revisión:</b>	Revisar la adecuada ejecución de los siguientes procedimientos en la vigencia 2022 y 2023 (primer semestre): <ul style="list-style-type: none"> <li>• CONTROL DE DOCUMENTOS P-GC-001</li> <li>• REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN P-GC-002</li> <li>• MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE P-GC-004</li> <li>• AUDITORIAS INTERNAS P-GC-005</li> <li>• CONTROL DE REGISTROS P-GC-006</li> </ul>
<b>Criterios de la Revisión:</b>	RESOLUCIÓN N° 245 (Octubre 8 de 2018) "Por medio de la se adoptan la estructura por procesos y la documentación del Sistema de Gestión de Calidad"

Inicio de la Revisión						Ejecución de la Revisión				Cierre de la Revisión					
Día	02	Mes	12	Año	2023	Desde	02/012	Hasta	7/012	Día	10	Mes	012	Año	2023
							D/M/A		D/M/A						

<b>Jefe oficina de Control Interno</b>	<b>Auditor Líder</b>
LILIANA MARIA JIMENEZ CANO	LILIANA MARIA JIMENEZ CANO



## RESUMEN EJECUTIVO

La Oficina de Control Interno en el marco de su rol “Evaluación y seguimiento” establecido en el Decreto 648 del 2017 y dándole cumplimiento al Plan Anual de Auditorias de la entidad, realizó la auditoria al proceso de SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. Para este propósito se realizó la revisión de los procedimientos específicos anteriormente mencionados; asimismo, se evaluaron la efectividad de los controles establecidos a los riesgos de gestión y el cumplimiento de los planes de mejoramiento (*internos y externos*) del proceso.

### PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS/ RESULTADOS DE LA REVISIÓN / RECOMENDACIONES

Una vez establecido el objetivo y alcance de la presente auditoria, se procedió a revisar el expediente documental referido por la Dirección Administrativa y Financiera de la entidad, a través de Google Drive. ([https://drive.google.com/drive/folders/1SrJt16DaO-yydf\\_tggKMrFsaQadl4Yg?usp=drive link](https://drive.google.com/drive/folders/1SrJt16DaO-yydf_tggKMrFsaQadl4Yg?usp=drive_link)). En dicho expediente se encontraron diversos documentos referentes al sistema de Gestión de calidad, en especial formatos y documentos de gestión.

De manera complementaria se consultó el Manual de procesos y procedimientos de la entidad, encontrando la siguiente caracterización del proceso:

**Tabla 1. caracterización del proceso**

NOMBRE DEL PROCESO		SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
OBJETIVO DEL PROCESO		ASEGURAR QUE EL SISTEMA DE GESTIÓN SE MANTIENE, SE MEJORA CONTINUAMENTE Y SE IMPLEMENTAN LAS POLÍTICAS Y OBJETIVOS		
ALCANCE		LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN (MAPA DE PROCESOS)		
RESPONSABLE		LÍDER DEL PROCESO		
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
CLIENTES EXTERNOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>RESULTADOS DE INDICADORES DE GESTIÓN</li> <li>RESULTADOS DE LA RETROALIMENTACIÓN DE LOS CLIENTES</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>VERIFICAR LA EFICACIA, CONVENIENCIA Y ADECUACIÓN EN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA, GESTIÓN DE LOS PROCESOS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ACTA DEL COMITÉ DE CALIDAD</li> <li>PROGRAMAS PARA MEJORAR LA EFICACIA, CONVENIENCIA, Y ADECUACIÓN DEL SISTEMA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CLIENTES EXTERNOS</li> <li>RESPONSABLES DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN</li> </ul>



Versión: 02	<b>RESULTADOS DE AUDITORIAS INTERNAS Y EXTERNAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• RESULTADO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO</li> <li>• RESULTADOS Y ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</li> <li>• PLAN DE CAMBIOS Y AJUSTES EN EL SISTEMA DE GESTIÓN</li> <li>• RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA DE LA ORGANIZACIÓN</li> <li>• POLÍTICAS DE CALIDAD Y OBJETIVOS CORPORATIVOS</li> <li>• REQUISITOS REGULATORIOS: SGC</li> </ul>	<b>Y PRODUCTOS Y DE AUDITORIAS INTERNAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PLANES DE SEGUIMIENTO DE PROCESOS GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS (MEJORAMIENTO)</li> <li>• COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE</li> <li>• COMUNICACIÓN INTERNA</li> </ul>	<b>DE GESTIÓN, SUS PROCESOS, PRODUCTOS Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• DECISIONES RELACIONADAS CON LA NECESIDAD DE RECURSOS</li> <li>• CAMBIOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN</li> <li>• ACTAS DE SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES DEFINIDAS</li> </ul>	Fecha de vigencia: 23 noviembre 2020
-------------	---	---	--	--------------------------------------

Fuente: Manual de procesos y procedimientos INFIDER. p39

Como lo muestra la tabla 1. el proceso de gestión de calidad, es un proceso de apoyo; el cual tiene por objeto **“ASEGURAR QUE EL SISTEMA DE GESTIÓN SE MANTIENE, SE MEJORA CONTINUAMENTE Y SE IMPLEMENTAN LAS POLÍTICAS Y OBJETIVOS”**. Se debe indicar que este tipo de sistemas ayuda a revisar las operaciones, procesos, productos y servicios de una entidad con el fin de identificar cómo pueden optimizarse. Este tipo de herramientas son utilizadas para cumplir requisitos legales ante las autoridades, mantener la satisfacción de clientes, proveedores y personal, y mejorar el desempeño y la productividad de una organización.

De la revisión de la información suministrada por la Dirección administrativa y financiera se pudo establecer el siguiente inventario de formatos, los cuales son utilizados para la implementación de los procedimientos específicos de la entidad en sus diferentes dependencias.

Tabla 1. Inventario de los formatos de calidad encontrados

PROCESO	FORMATO	VERSIÓN
Captación	Retiro de deposito	1
	Desembolso de crédito	1
	Pago de proveedores	1
	Apertura de cuentas de deposito	1
	Informes internos y Externos	1
	Administración de recaudos y pagos	1



Versión: 02	Custodia de títulos valor	Fecha de vigencia: 23 noviembre 2020
Colocación	Otorgamiento de crédito de fomento	1
	Otorgamiento créditos tesorería	1
	Otorgamiento de crédito libranza	1
	Otorgamiento crédito descuento de facturas	1
	Autorización de desembolso	1
	Recaudo de cartera	1
	Cobro administrativo preventivo	1
	Cobro pre jurídico	1
	Cobro jurídico	1
	Acuerdo de pago	1
	Reestructuración	1
	Dación de pago	1
	Castigo de cartera	1
	Novación	1
Gestión de proyectos	Gestión de proyectos	1
Gestión estratégica	Gestión estratégica	1
	Revisión por la Dirección	1
	Planificación de cambios	1
Conocimiento General	Misión	1
	Visión	1
	Política de Calidad	1
	Objetivos	1
	Alcance y exclusiones	1
	Análisis de Contexto organizacional	1
	Mapa de procesos	1
Organigrama	1	

Elaboración propia, Fuente: Dirección Administrativa y Financiera (2023)

## REVISION DE EXPEDIENTES:

Una vez establecidos los componentes del sistema, se procedió a realizar una revisión aleatoria de la adecuada utilización de los formatos pertenecientes al sistema de gestión de calidad de la entidad. Par este propósito se revisaron los siguientes formatos utilizados en los procesos contractuales específicamente en sus etapas (*contractual y pos contractual*):





- **Formato acta de liquidación:** En cuanto a este formato el cual está compuesto por dos páginas, no se puede identificar su identificación dentro del sistema de gestión de calidad, ni su versión, lo cual pudiera indicar que es un formato que no ha sido normalizado dentro del sistema de gestión de calidad.

Imagen 1 . Formato acta de liquidacion.

**INFIDER**  
Instituto de Fomento para el Desarrollo de Risaralda

**ACTA DE LIQUIDACIÓN**

FECHA DE LIQUIDACIÓN :			
CONTRATO N°			
CIUDAD DE EJECUCIÓN: PEREIRA		FECHA DE CONTRATO:	
CONTRATISTA :			
C.C. NIT			
OBJETO:			
CDP	CRP	FUENTE DE FINANCIACIÓN	FECHA DE INICIO
RUBRO PRESUPUESTAL	VALOR		FECHA DE TERMINACIÓN
			PRORROGA N/A
			ADICIÓN N/A
			AMPLIACIÓN O EXTENSIÓN DE AMPAROS DE GARANTÍAS N/A
VALOR TOTAL DEL CONTRATO			

Esta constancia se otorga por los que intervinieron en la suscripción del contrato de fecha de suscripción de mil XXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Gerente

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Contratista

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Supervisora

Instituto de Fomento para el Desarrollo de Risaralda | Teléfono: 57(6) 3115844 | www.infider-risaralda.gov.co | info@infider.gov.co | Calle 19 No. 7-53 Edificio Lotería del Risaralda PISO 4



- **Formato acta de pago:** En cuanto a este formato el cual está compuesto por dos páginas, no se puede identificar su identificación dentro del sistema de gestión de calidad, ni su versión, lo cual pudiera indicar que es un formato que no ha sido normalizado dentro del sistema de gestión de calidad.

Imagen 2 . Formato acta de pago.



## INFIDER

Instituto de Fomento para el Desarrollo de Risaralda

**ACTA No.**  
**CONTRATO POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS -2023**  
**CONTRATO XXXX**

**ACTA PARCIAL**  
 **ACTA FINAL**

En las instalaciones del Instituto de Fomento para el Desarrollo del Risaralda INFIDER, se reunieron XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX identificada con la cédula de ciudadanía No. XXXXXXXXXXXXX, Jefe de Oficina Asesora Jurídica del INFIDER en calidad de supervisora y XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, identificada con la cédula de ciudadanía No. XXXXXXXX, en calidad de Contratista, con el objeto de realizar la presente acta parcial del Contrato proveniente de la Oferta XXXXXXXX, conforme a lo siguiente:

<b>OBJETO</b>	
<b>CONTRATISTA</b>	
<b>NIT</b>	
<b>IMPUTACIONES</b>	

  

**NOTA:** La suscrita supervisora hace constar que la contratista XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, cumplió satisfactoriamente con el objeto contractual "XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX".

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Jefe de Oficina Asesora Jurídica  
INFIDER  
Supervisora

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
INFIDER  
Contratista



- **Formato empalme de supervision:** de este formato de dos paginas , se pudo establecer que se encuentra en su version 2, con fecha de vigencia del 18 de agosto de 2021. A su vez tambien se identifica el proceso al cual se encuentra adscrito (gestion contractual y juridica). Se puede entonces indicar que se esta trabajando bajo una version normalizada dentro del Sistema de Gestion de Calidad de la entidad.

<p><b>INFIDER</b> Instituto de Fomento para el Desarrollo de Risaralda</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" style="font-size: small;">PROCESO: GESTIÓN CONTRACTUAL Y DE DEFENSA JURÍDICA</td> </tr> <tr> <td style="width: 70%; font-size: small;">ACTA DE EMPALME DE SUPERVISIÓN</td> <td style="width: 30%; font-size: x-small;">Versión: 02 18/08/2021</td> </tr> </table>	PROCESO: GESTIÓN CONTRACTUAL Y DE DEFENSA JURÍDICA		ACTA DE EMPALME DE SUPERVISIÓN	Versión: 02 18/08/2021
PROCESO: GESTIÓN CONTRACTUAL Y DE DEFENSA JURÍDICA					
ACTA DE EMPALME DE SUPERVISIÓN	Versión: 02 18/08/2021				
<p><b>ACTA DE EMPALME DE SUPERVISIÓN</b> DEL CONTRATO N°. XXX DE 2023</p> <p><b>SUSCRITO CON:</b> Nombre del Contratista C.C. o NIT XXXXXXXX</p> <p>A los ____ días del mes de ____ de _____, se presenta informe consolidado de supervisión del contrato previamente citado, por parte de _____, actuando en calidad de Supervisor del contrato de la referencia, de conformidad con acta de delegación realizado por la Gerente del Instituto de Desarrollo para el Fomento de Risaralda - INFIDER.</p>					
<p><b>OBJETO</b></p> <p>Resultado General en el avance de actividades por el periodo comprendido desde la fecha del Acta de Inicio hasta la fecha del presente empalme. Como soporte de la supervisión realizada se hace entrega de los informes de supervisión que reposan en el expediente del contrato:</p> <p><b>SI</b> <input type="checkbox"/> <b>NO</b> <input type="checkbox"/></p> <p>Si la respuesta es SI, detalle de cuantos informes hace entrega y si la entrega es completa:</p> <p>Si la respuesta es NO, detalle las novedades:</p>					
<p><b>Informe de avance de la ejecución del contrato:</b></p> <p><b>SI</b> <input type="checkbox"/> <b>NO</b> <input type="checkbox"/></p> <p>Señale porcentaje de avance y dificultades, si las ha tenido:</p>					
<p><b>Recomendaciones:</b></p> <p><b>SI</b> <input type="checkbox"/> <b>NO</b> <input type="checkbox"/></p> <p>Cuales?:</p>					
<p>Carpetas entregadas: <input type="text"/> Número de fallos: <input type="text"/></p>					



noviembre 2020

<b>INFIDER</b> <small>Instituto de Fomento para el Desarrollo de Risaralda</small>	PROCESO: GESTIÓN CONTRACTUAL Y DE DEFENSA JURÍDICA	
	ACTA DE EMPALME DE SUPERVISIÓN	Versión: 02 18/08/2021

**BALANCE FINANCIERO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

Valor inicial del contrato		\$
Valor Adición (En caso de tener adición)		0
Valor del contrato después de adición		
Valor total de actas pagadas-Valor ejecutado	\$ 0	
Saldo del Contrato sin ejecutar	\$ 0	
<b>SUMAS IGUALES</b>	\$	\$

<b>Observaciones:</b>		
SI	NO	
Cuales?:		

**NOTA:** Se debe notificar al contratista el cambio de supervisor.

Para constancia, firman las partes en señal de aceptación.

XXXXXXXX XX XXX XXXXXXXX C.C. XXXXXXXXX Quien entrega	XXXXXXXX XXXXXX XXXXXXXX C.C. XXXXXXXXX Quien recibe
---	--

## OBSERVACIONES:

Una vez realizadas las revisiones pertinentes se identificaron las siguientes observaciones:

**Observación administrativa 1.** Presunto incumplimiento de las directrices establecidas en la RESOLUCIÓN N° 245 (octubre 8 de 2018) *“Por medio de la se adoptan la estructura por procesos y la documentación del Sistema de Gestión de Calidad”*. Una vez realizadas las respectivas revisiones se determinó que los formatos denominados como *“ACTA DE PAGO”* y *“ACTA DE LIQUIDACIÓN”* suministradas por la Oficina Jurídica de la entidad, no se encuentran versionadas, ni cuentan con fecha de vigencia. Esta utilización de formatos que no están normalizados dentro del sistema de gestión de calidad representa una falta de control administrativo y un riesgo de gestión para la conservación de los expedientes. Adicionalmente, puede generar posibles incumplimientos frente a los objetivos institucionales del INFIDER.





## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Fecha de vigencia: 23 noviembre 2020

La Oficina de control Interno con el ánimo de propiciar la mejora continua del proceso se permite realizar las siguientes recomendaciones:

- Realizar una revisión integral de todos los componentes del Sistema de Gestión de calidad, en especial **procesos, procedimientos y formatos**; ya que a través de las múltiples revisiones realizadas por esta oficina se ha demostrado su profundo estado de desactualización e inoperatividad en algunos casos.
- Se recomienda realizar un recorrido general por cada uno de los funcionarios y contratistas de la entidad con el propósito de eliminar y/o adoptar formatos que no estén normalizados dentro del SGC, esto con el propósito de erradicar documentos sin control de cambios por parte de la alta dirección de la entidad.
- Propiciar el cumplimiento por parte de los funcionarios de las recomendaciones reiteradas para el uso de los formatos aprobados. Se debe hacer énfasis en la importancia no solo de conocer, sino de aplicar cabalmente todos los componentes del sistema de gestión de calidad.

### APROBACIÓN DEL INFORME DE LA REVISIÓN

Nombre Completo	Responsabilidad (cargo)	Firma
LILIANA MARIA JIMENEZ CANO	Jefe de Control Interno	