

INFORME DE CONTROL INTERNO

SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

WILLIAM DARIO ALZATE FRANCO
Coordinador de Control Interno

Octubre 31 de 2018

Medellín

AGENCIA DE COOPERACIÓN E INVERSIÓN DE MEDELLÍN Y EL ÁREA
METROPOLITANA - ACI



TABLA DE CONTENIDO

| | |
|----------------------|-------|
| 1. OBJETIVO | 3 |
| 2. ALCANCE | 3 |
| 3. CONCLUSIONES | 3 - 4 |
| 4. RECOMENDACIONES | 4 |
| 5. INFORME DETALLADO | 4 - 6 |



1. OBJETIVO

Realizar el seguimiento a la implementación del sistema de gestión de la calidad en la ACI, en cuanto al proceso realizado para la consolidación y fortalecimiento de la política establecida con sus principales objetivos, al igual que el desarrollo del cronograma que se determinó para llevar a cabo dicho proceso.

2. ALCANCE

De acuerdo con la política establecida en la ACI, al igual que lo establecido en la ley 872 de 2003 y el decreto 445 de 2009, se realizará seguimiento a la ejecución de las diferentes actividades planteadas en el cronograma, las cuales fueron discutidas y socializadas tanto en el comité de dirección como en el comité de calidad, por ende, se establecieron con la participación de los líderes de cada uno de los procesos que conforman la entidad. Se evaluará la participación y compromiso aportado por los funcionarios de cada uno de los procesos, en la ejecución de las diferentes actividades que se debían llevar a cabo, dado la importancia que radica en que se puedan fortalecer los procesos y procedimientos, no solo desde Calidad, sino también desde el interior de cada proceso.

De igual manera se hará una revisión de los procesos de auditoría que se llevaron a cabo tanto de manera interna, como el realizado por el ICONTEC como entidad externa y ente calificador, para lo cual se tendrá en cuenta los resultados presentados en estos.

3. CONCLUSIONES

Con el desarrollo del proceso de implementación y fortalecimiento del sistema de gestión de calidad en la ACI, se evidenció un compromiso no solo desde la coordinación del tema como tal, el cual estaba a cargo de la Profesional Senior de Calidad, quien es la llamada a jalonar dicho proceso, sino de todos los funcionarios que hacen parte de los diferentes procesos, al igual que de los directivos de la entidad; se desarrollaron las diferentes etapas las cuales se establecieron en un cronograma dispuesto para tal fin, en el que se puede resaltar la aprobación de la política del sistema de calidad en la que se priorizaron algunos objetivos y la revisión de la filosofía institucional, entre los principales objetivos podemos destacar la innovación como principal estrategia para la búsqueda del fortalecimiento del tejido empresarial de la región, permitiéndose atraer nuevas inversiones y cooperaciones a través de alianzas que apunten al desarrollo de la región en los ejes temáticos priorizados en el plan de desarrollo de la alcaldía de Medellín, y que todas estas buenas prácticas se puedan replicar a través de la transferencia de conocimiento y la consolidación del centro de pensamiento estratégico de la ACI.



Es importante resaltar el acompañamiento permanente a todos los procesos que ha dado la Profesional Senior de Calidad, logrando entre otras actividades, revisar y ajustar las caracterizaciones de procesos y subprocesos, en el que se incluyen políticas de operación, flujogramas y formatos, actualizándolos en el SIG (Cumpliendo con los requisitos exigidos por la norma NTC ISO 9001: 2015), de acuerdo a las políticas vigentes; mejorando así la calidad de los procesos y procedimientos, y estar preparados para las diferentes revisiones y auditorías, tanto internas como externas, que se llevarían a cabo en la vigencia.

4. RECOMENDACIONES

La implementación y fortalecimiento del proceso de gestión de la calidad para la ACI, en la medida que se desarrollen las diferentes actividades y tareas programadas en el cronograma que se estableció para tal fin, es de vital importancia para el fortalecimiento de todos los procesos y procedimientos de la entidad, lo cual coadyuvará a que se cumplan los objetivos y políticas institucionales; sin embargo, esto se alcanza solo con el compromiso de todos y cada uno de los funcionarios de la entidad y en especial de los líderes de cada proceso, y en mayor grado de importancia los directivos de la entidad, en los que recae la responsabilidad, no solo de llevar a cabo las diferentes actividades programadas y velar para que los funcionarios a su cargo también lo apliquen, sino también de disponer los recursos necesarios para ello; es así, que es un tema a socializar y fortalecer por parte de los directivos en las diferentes reuniones de grupo que realicen.

Es relevante que se pueda desarrollar en comité de dirección, en revisión por la dirección, una evaluación minuciosa de todos los diferentes aspectos relacionados con la implementación del tema de calidad en la ACI, valorando cada uno de los avances logrados en el tema de calidad, al igual que determinar los pendientes al respecto, para establecer el paso a seguir con miras a su fortalecimiento.

5. INFORME DETALLADO

En cumplimiento de lo establecido en la ley 782 de 2003, el decreto 445 de 2009, y de acuerdo con el programa de auditoría vigente, se debe llevar a cabo el seguimiento y evaluación de la implementación del sistema de calidad en la entidad; por lo cual se hace una revisión general de lo que conforma el sistema y el grado de implementación en la entidad, revisando cada uno de las etapas del proceso, al igual que presentando de manera general los resultados de las evaluaciones realizadas, tanto internas como externas.

Como preparación del sistema de calidad de la entidad se estableció un cronograma con las diferentes actividades que se debían realizar en el transcurso del año, además se definieron los planes de trabajo del sistema integrado de gestión, con el



fin de evaluar los diferentes formatos y evaluar las políticas vigentes para actualizarlas en el SIG (Cumpliendo con los requisitos exigidos por la norma NTC ISO 9001: 2015), mejorando así la calidad de los procesos y procedimientos, proceso que permitió de manera paulatina ir preparando y ajustando el sistema para las diferentes revisiones y auditorías, tanto internas como externas, programadas para llevar a cabo en la vigencia.

Se realizaron las reuniones necesarias tanto con el comité de calidad como con el comité directivo de la entidad, para revisar la filosofía institucional, en cuanto a la política de calidad, su objetivo, partes interesadas, entre otras; consolidando un plan estratégico para la ACI, en el que se definieron indicadores claros y un plan de trabajo por procesos. Entre los principales objetivos de la política de la calidad, se destaca la innovación como principal estrategia para la búsqueda del fortalecimiento del tejido empresarial de la región, permitiéndose atraer nuevas inversiones y cooperaciones a través de alianzas que apunten al desarrollo de la región en los ejes temáticos priorizados en el plan de desarrollo de la alcaldía de Medellín, y que todas estas buenas prácticas se puedan replicar a través de la transferencia de conocimiento y la consolidación del centro de pensamiento estratégico de la ACI.

Así mismo, la Profesional Senior de Calidad, realizó un acompañamiento constante a todos los procesos, teniendo como propósito fundamental revisar y ajustar las caracterizaciones de procesos y subprocesos, en el que se incluyen políticas de operación, flujogramas y formatos de acuerdo a su aplicación, velando por el cumplimiento del plan de trabajo del SIG y que se adelanten las tareas propuestas en el plan operativo; lo anterior en atención a las recomendaciones dadas por el Icontec en la visita realizada en el 2017 y como preparación para la vista de recertificación que se daba en el 2018..

Una de las actividades de mayor importancia en el tema de gestión de la calidad, está representada en el tema de riesgos, toda vez que es a través de una buena administración de los riesgos y una adecuada implementación de los controles que se requieran para mitigar los diferentes riesgos que se identifican en los procesos, como se pueden identificar falencias en los procesos y procedimientos para poder ajustarlos; es así como teniendo en cuenta la metodología definida por el DAFP, se actualizó la herramienta para la construcción de los mapas de riesgo, con un énfasis especial en el componente de riesgos de corrupción; y posteriormente se capacitó a todos los servidores en la herramienta, al igual que se asesoró de manera oportuna en la construcción y/o actualización de los mapas de riesgos.

De igual manera, como punto fundamental para el mejoramiento de los procesos y el fortalecimiento de la calidad de los productos, se estableció en el cronograma de implementación del sistema de calidad, el seguimiento de manera periódica de las PRQS que llegan a la entidad; proceso que está a cargo de la Profesional Senior de Calidad y la Coordinadora Jurídica, y que se lleva a cabo con el fin de retroalimentar



los procesos. Igualmente, se adelantó la encuesta de satisfacción del cliente, para lo cual fue necesario socializar y revisar su formato con el comité directivo, para ajustarlo a las necesidades de información que se requieren en la ACI, y seguidamente aplicarla.

Con miras a brindar una información de calidad y dar cumplimiento a Ley 1712 de 2014 Art. 9, 10 y 11, en lo que respecta a la transparencia en la información, se adelantó de manera conjunta entre la Profesional Senior de Calidad, la coordinadora Jurídica y Control Interno, una revisión para depurar y estructurar de manera clara toda la información que debe ser publicada a través de la página web de la entidad en su link de “Transparencia”.

En el mes de junio del presente año, conjuntamente con la auditoría de riesgos llevada a cabo por parte de la Coordinación de Control Interno, se realizó las auditorías internas de calidad a los diferentes procesos, que tuvo como garante de su realización a la profesional Senior de Calidad; y como resultado de esta evaluación se generaron 16 oportunidades de mejora, para las cuales se establecieron los respectivos planes de mejoramiento. Estas auditorías internas de calidad permitieron realizar de manera previa una preparación adecuada en los diferentes procesos, para la auditoría externa de certificación.

Así mismo, en el mes de agosto del presente año, sistema de la gestión de la calidad de la ACI fue evaluado a través de la Auditoría de Calidad realizada por parte del ente certificador ICONTEC; en esta auditoría se presentaron cero (0) no conformidades, por lo cual se le otorgó nuevamente a la ACI la certificación de Calidad.

Cabe resaltar de la importancia que tiene la realización de las auditorías internas de calidad de manera previa a la auditoría de certificación, dado que se pueden identificar las deficiencias en el sistema y a través de los planes de mejoramiento corregir dichas deficiencias; siendo, además la mejor preparación para los funcionarios de la entidad para atender de manera adecuada a la entidad certificadora.

Por último, se hace necesario tener claro la importancia que representa para el proceso de calidad, que se adelante la reunión de comité directivo para realizar la revisión por la dirección, con el fin de evaluar los diferentes aspectos relacionados con el tema de calidad, valorando cada uno de los avances logrados en el tema de calidad, al igual que determinar los pendientes al respecto.

