

**30-37-10**

Cons. 69-2021

Distrito Especial de Cali, 30 de septiembre de 2021

Doctor

**FERNANDO CÉSPEDES MARTÍNEZ**

Gerente General

IMPRETICS E.I.C.E.

Ciudad.

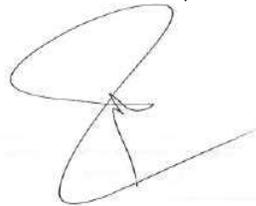
**Asunto: Informe Final Auditoria Procesos del Área Comercial y Producción**

Atento saludo.

En cumplimiento al Plan Anual de Auditorías de la vigencia 2021 y como responsable de la 3ª. línea de defensa del MECI, presento el Informe Final de Auditoria realizada a los procesos producción gráfica y gestión comercial del área comercial y producción de Impretics E.I.C.E.

Con base en las observaciones presentadas en el informe, RECOMIENDO elaborar el respectivo plan de mejoramiento para subsanar los hallazgos encontrados y suscribirlo con esta oficina, dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al recibo del mismo.

Cordialmente,



**MARIO J. RIASCOS B.**

Jefe de Control Interno

Folios: Doce (12)

Enviado a los siguientes correos electrónicos: [gerencia@impretics.gov.co](mailto:gerencia@impretics.gov.co); [controlinterno@impretics.gov.co](mailto:controlinterno@impretics.gov.co) y WhatsApp Gerente

## Informe Final de Auditoría

### 1. Información General

**Nombre de la Auditoría:** Auditoría Procesos del Área Comercial y Producción

**Vigencia:** 2021

**Fecha de la Auditoría:** del 15 al 30 de septiembre de 2021

#### Objetivo de la Auditoría

Verificar que las políticas, planes, programas y proyectos formulados por la Subdirección Comercial y producción de Impretics E.I.C.E., como también de los procesos que la conforman, cumplan con la función, misión, visión y objetivos institucionales establecidos por la entidad para la vigencia fiscal 2021.

#### Objetivos Específicos

1. Verificar el avance del plan de acción del área con corte a 31 de agosto de 2021
2. Verificar el avance de la ejecución del Plan de mercadeo y ventas a 31 de agosto del 2021.
3. Verificar el cumplimiento de los compromisos asociados al cumplimiento del objetivo institucional.
4. Verificar el avance del Sistema de Control Interno a 31 de agosto de 2021 del área de Comercialización y producción

#### Alcance de la Auditoría

La auditoría se practicó al área comercial y producción del 15 al 30 de septiembre del 2021, tomando como objetivo principal el avance en las políticas, planes, programas y proyectos y el cumplimiento con los objetivos institucionales determinados por la entidad para la vigencia 2021.

#### Limitaciones al alcance

Hubo limitaciones en el tiempo para realizar la evaluación y seguimiento a los contratos y regalías, estos requieren mucho más tiempo porque son muy dispendiosos, implica reprogramarlos. Además, no se entregó toda la información sobre regalías solicitada en forma verbal a la subgerente comercial y producción en reunión del día viernes 24 de septiembre, cuando se realizaba la encuesta sobre el sistema de control interno.

### 3. Criterios de Auditoría.

- Ley 152 de 1994
- Decreto 1499 de 2017 MIPG
- Decreto 648 de 2017 Sistema de Control Interno
- Plan estratégico de la entidad.
- Plan de Mercadeo y Ventas
- Plan de acción del área y sus procesos

- Indicadores del área
- Mapa de Riesgos del área y sus procesos
- Caracterización del proceso
- Manual de funciones y competencias laborales
- Funciones del área comercial y producción

#### 4. Metodología

1. Para el logro del objetivo propuesto, se solicitó la siguiente información:

- Plan de mercadeo y ventas para la vigencia 2021 y su avance a 31 de agosto de 2021.
- Indicadores de medición del logro de los objetivos y programas de comercialización de productos a julio de 2021
- Relación de clientes a julio de 2021
- Relación de cotizaciones a 31 de agosto de 2021
- Relación de ventas a 31 de agosto de 2021
- Mapa de Riesgos del área y procesos
- Caracterización de los procesos
- Plan de acción del área y sus procesos de la vigencia 2021
- Manual de funciones del personal que colabora en el área
- Relación del personal de planta y contratistas que colabora en el área y el cargo
- Políticas y procedimientos del área de comercialización y producción
- Plan de mantenimiento preventivo y su avance a 31 de agosto de 2021
- Plan de capacitación para el personal del área y su avance a 31 de agosto de 2021.

#### 5. Desarrollo de la Auditoría

La auditoría se llevó a cabo entre el 15 y el 30 de septiembre de 2021, en las instalaciones de Impretics E.I.C.E. La reunión de apertura tuvo lugar el día 15 de septiembre, en la cual hizo presencia la subgerente comercial y producción, junto con algunos colaboradores del área comercial y el jefe de control interno, se expusieron cada uno de los requisitos a auditar y la metodología a desarrollar prevista en el Plan de Auditoría correspondiente, dejando constancia en acta de reunión de inicio de la auditoría. Una vez realizada la reunión de apertura, se procedió a solicitar la información del área, de acuerdo con el alcance establecido para la auditoría la cual fue entregada por parte de esta dependencia.

Posteriormente, se realizó el análisis de esta información y con ello se estableció la lista de chequeo, en el formato de apoyo establecido por Control Interno, que orientó el desarrollo del trabajo y las entrevistas específicas a la responsable del proceso y a varios colaboradores. De esta manera, la auditoría implicó la revisión de la documentación correspondiente a los procesos misionales, los criterios establecidos, frente a los soportes y evidencias aportados durante la auditoría.

Una vez revisada la información se elaboró el informe preliminar y se envió al correo [ventas@impretics.gov.co](mailto:ventas@impretics.gov.co) para su análisis por parte de la subgerente comercial y producción el día 29 de septiembre en horas de la mañana y luego reunimos a las 2:30 p. m. El auditor

se presentó en la oficina de la subgerente a la hora fijada y se le informó, que la subgerente había salido a una reunión fuera de la entidad.

En consecuencia y para cumplir con el programa de la auditoría, se presenta el informe final con las observaciones respectivas, se da un plazo máximo de ocho (08) días hábiles, para que la subgerencia comercial y producción, como responsable de los procesos misionales, así como los demás procesos involucrados en los hallazgos y/u observaciones previstas en este informe, presenten el correspondiente plan de mejoramiento.

## 5.1 Plan de Acción

### Verificación de OCI:

Control Interno en su proceso auditor evidenció que el plan de acción presentado, corresponde a las actividades programadas en el plan de Acción Institucional de Impretics E.I.C.E., por parte del área comercial y producción, para la vigencia 2021.

### Observación No. 1

Observando el mapa de procesos de la entidad, encontramos que el área comercial y producción tiene a su cargo dos procesos misionales: i) producción gráfica y ii) gestión comercial, procesos que deberían evidenciar la forma en que la entidad gestiona las políticas públicas. Sin embargo, control interno evidenció la ausencia de los planes de acción de estos procesos para la vigencia 2021, así lo confirmó en la entrevista la subgerente comercial y de producción de Impretics E.I.C.E.

**Criterio de auditoría:** ley 152 de 1994, ley 1474 de 2011, decreto 1499 de 2017, decreto 648 de 2017, MIPG, MECI

## 5.2 Caracterización del proceso

### Verificación de OCI:

Se observó que los documentos entregados para la auditoría sobre la caracterización de los procesos, están en construcción.

### Observación No. 2

Los procesos producción gráfica y gestión comercial no están debidamente documentados, es decir, no existe una caracterización integral, que garantice una efectiva gestión orientada hacia los grupos de valor de la entidad. Las caracterizaciones deben contener las herramientas fundamentales para la gestión por procesos, tales como riesgos, indicadores, políticas de operación, formatos, guías, manuales, ficha de productos y servicios, y procedimientos.

**Criterio de auditoría:** MIPG, MECI y Guía para la gestión por procesos

## 5.3 Mapas de Riesgos

### Verificación OCI:

El auditor evidenció que el mapa de riesgos que presentó la subgerencia comercial y producción corresponde a los riesgos de corrupción del área comercial y producción. Para

los procesos objeto de estudio no se presentaron los mapas de riesgos de gestión y de corrupción.

### **Observación No. 3**

La ausencia de identificación y valoración de los riesgos pueden impactar en el cumplimiento del objetivo estratégico o del proceso en cuestión. Para identificar los riesgos se debe tener en cuenta el contexto estratégico en el que opera la entidad, la caracterización de cada proceso que contempla su objetivo y alcance y, también, el análisis frente a los factores internos y externos que pueden generar riesgos que afecten el cumplimiento de los objetivos.

**Criterio de auditoría:** MIPG, MECI, Guía para la administración del riesgo de gestión, corrupción y seguridad digital y diseño de controles en entidades públicas, Política Administración de riesgos de la entidad, Política de Control Interno

### **5.4 Informes de Gestión**

#### **Verificación OCI:**

Para el trabajo de auditoría fue presentado el informe de gestión del área comercial y producción del 1er. semestre de 2021, con los porcentajes de cumplimiento alcanzados y soportes de los entregables, los informes de gestión de los procesos no se allegaron al proceso auditor.

### **Observación No. 4**

Los informes de gestión de los procesos producción gráfica y gestión comercial no se presentaron para este trabajo de auditoría, en consecuencia, no es posible conocer el avance que hayan podido tener, además, como lo manifestamos anteriormente, la documentación y caracterización de los procesos están en construcción y los planes de acción no han sido elaborados.

Es importante manifestar que el informe de gestión del 1er. Semestre 2021 entregado para esta auditoría, debió presentarse, cuando la oficina de control interno lo requirió para realizar la evaluación de la gestión por dependencias a 30 de junio de 2021.

**Criterio de auditoría:** Artículo 74 ley 1474 de 2011, ley 734 de 2002, MIPG, MECI, plan estratégico y plan de acción institucional

### **5.5 Plan de Mercadeo**

#### **Verificación OCI:**

Se evidenció que el plan de mercadeo fue aprobado por el CIGD según acta No. 02 de 14 de mayo de 2021. El plan define el objetivo general y los específicos, como también las estrategias y las metas.

Presentaron un cronograma de las actividades a desarrollar y se evidenció los soportes de algunas actividades realizadas.

## Observación No. 5

El plan no contempló el cronograma de actividades a desarrollar, este debió incluirse como anexo al plan y a partir de cuando inició su ejecución.

El acta de reunión de mayo 25 de 2021 no especifica que comité aprobó el plan de comunicaciones 2021 de Impretics E.I.C.E.

Se verificó que la página web no ha sido renovada, incumpliendo una de las actividades de la ejecución del plan de comunicaciones, actividad programada para los meses de mayo y junio.

No se evidenció el número de eventos realizados, el número de usuarios contactados y el número de souvenirs entregados para dar cumplimiento a la actividad programada en el objetivo estratégico No. 1.

En las actividades programadas del objetivo No. 2, no se evidenció el número de cierres comerciales y de encuestas realizadas con corte al 31 de agosto de 2021.

En las actividades programadas en el objetivo No. 3, no se elaboraron las actas en las cuales se informe de los temas tratados y las conclusiones a las que llegaron.

No se pudo conocer el avance del plan de mercadeo con corte a agosto de 2021, puesto que hace falta información precisa en las actividades realizadas.

**Criterio de auditoría:** Resolución 1519 de 2020 del Mintic, Acuerdo 10-03-01-09 de 2019 de Junta Directiva, Plan Estratégico y Plan de Acción Institucional de la entidad

## 5.6 Plan de Mantenimiento

### Verificación OCI:

El auditor evidenció que el plan de mantenimiento preventivo en su versión 3 se ajustó y aprobó por el CIGD en reunión del 27 de julio de 2021, según acta de reunión No. 03, no incluye dentro del plan el cronograma de mantenimiento preventivo 2021 como anexo.

Se evidenció que el cronograma de mantenimiento preventivo ha sido modificado en tres oportunidades.

Se evidenció informe de mantenimiento de las siguientes máquina y equipos:

- 1) Extintores – recargados en el mes de julio de 2021, se evidenció informe
- 2) Cosedora Rosback – mes de agosto – se evidenció informe

## Observaciones No. 6

El cronograma de mantenimiento preventivo no se incluyó dentro del plan de mantenimiento 2021, este debe hacer parte del plan y no como un documento aparte.

Según se observó, el cronograma definido para el mantenimiento preventivo 2021, a la fecha de realización de la auditoría solamente ha cumplido con el 16,7% del plan, es decir que, de 12 máquinas programadas para el mantenimiento, solamente a dos se les ha realizado, lo que quiere decir, que se puede estar afectando el funcionamiento de las

máquinas, así no se estén usando y si se formula el plan de mantenimiento es para evitar los efectos negativos que puedan presentarse.

**Criterio de auditoría:** Acuerdo 10-03-01-09 de 2019 de Junta Directiva, Plan Estratégico y Plan de Acción Institucional de la entidad

## 5.7 Plan de Comunicaciones

### Verificación OCI:

Se observó que el acta de reunión del 25 de mayo de 2021 que aprueba el plan de comunicaciones no hace referencia a que comité institucional corresponde, se evidencia si, la socialización del mismo con los reportes de asistencia y el documento del plan. Igualmente presentaron la programación de contenidos programáticos.

### Observación No. 7

No se evidenció informe sobre el monitoreo al cumplimiento de las actividades programadas, y medir el avance.

**Criterio de auditoría:** Acuerdo 10-03-01-09 de 2019 de Junta Directiva, Plan Estratégico y Plan de Acción Institucional de la entidad, MIPG, MECI

## 5.8 Cotizaciones

### Verificación OCI:

Se presentó al auditor la relación de las cotizaciones del período enero a agosto de 2021 elaboradas por la entidad, evidenciando que se han presentado 181, de las cuales solamente se han aprobado por los clientes 60 cotizaciones, es decir, un 33%.

Y en cuanto a valores cotizados, aprobaron \$335.223.641, que equivalen al 11,8% de un total cotizado de \$2.844.959.976.

### Observación No. 8

No se evidenció que el área comercial y producción realizara un seguimiento y análisis del porqué solamente aprobaron los clientes el 33% del total cotizado hasta agosto de 2021, la ausencia del procedimiento para elaborar las cotizaciones, puede ser una causal, o si los costos son mucho más altos que los que ofrece la competencia.

**Criterio de auditoría:** Acuerdo 10-03-01-09 de 2019 de Junta Directiva, Plan Estratégico y Plan de Acción Institucional de la entidad

## 5.9 Procedimientos

### Verificación OCI:

El auditor verificó los procedimientos que allegaron para la auditoría y evidenció que estos son una versión del año 2009, que no han sido actualizados, ni se ha tenido en cuenta la

nueva estructura organizacional de la entidad, ni el nuevo mapa de procesos. Además, como se anotó anteriormente, la caracterización de los procesos está en construcción.

## Observación No. 9

Los procedimientos no se han formulado por parte del área comercial y producción, mientras la documentación de la caracterización de los procesos esté en construcción, estos no podrán definirse.

**Criterio de auditoría:** Acuerdo 10-03-01-09 de 2019 de Junta Directiva, Plan Estratégico y Plan de Acción Institucional de la entidad, MIPG, MECI

## 5.10 Manual de funciones y competencias laborales

### Verificación OCI:

Al proceso auditor no se hizo llegar el manual de funciones y competencias laborales del personal que trabaja en el área comercial y producción, como tampoco el manual de actividades de los trabajadores oficiales, ni de los contratistas.

El auditor consultó en la página web de la entidad y encontró un manual de funciones que está desactualizado.

Se verificó que en la nueva planta de cargos acuerdo No. 10-03-01-10 de 2019, se suprimieron unos cargos que estaban asignados al área objeto de estudio, como el de director de producción, secretaria planeadora, secretaria de mercadeo y ventas, técnico operativo CTP, Operario calificado de autoedición, ayudante CTP, operario calificado, y operario, como también se cambió la denominación de algunos entre ellos, el de director de mercadeo y ventas por el de subgerente comercial y producción; secretaria de producción por el de secretaria comercial y producción, cargo que a la fecha está vacante, en razón a que quien lo desempeñaba se pensionó.

El auditor consultó el manual de actividades de los trabajadores oficiales del área comercial y producción, como también los contratos del personal asignado al área, y realizó entrevistas a algunos de ellos sobre las actividades que están realizando y el resultado fue el siguiente:

- Los trabajadores oficiales entrevistados manifiestan que ellos ejecutan sus actividades de acuerdo para lo que fueron contratados y por ordenes de su jefe, y que los procedimientos para la ejecución de las mismas no se han actualizado, ya que hay nuevas máquinas, otras ya no están en funcionamiento y otras porque ya no está el personal que las ejecutaba, que todas las modificaciones a sus actividades las reciben de forma verbal por el jefe, más no por escrito, o que siguen los instructivos que traen las máquinas y la capacitación que recibieron.
- Se evidenció que los contratistas no están ejecutando las actividades para la cual fueron contratados, que en su mayoría son para los proyectos de regalías en los cuales Impretics E.I.C.E., es operador, ejecutor o interventor, porque están realizando las actividades propias del área comercial y producción.

### Observación No. 10

El manual de funciones y competencias y laborales de la entidad, debió actualizarse, si tenemos en cuenta que la entidad modificó su objeto social, la estructura organizacional y la planta de cargos, además no se ha cumplido con el decreto 815 de 2018, que modificó el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos.

Es preciso recordarles que el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales es una herramienta de gestión de talento humano que permite establecer las funciones y competencias laborales de los empleos que conforman la planta de personal de las instituciones públicas; así como los requerimientos de conocimiento, experiencia y demás competencias exigidas para el desempeño de estos. Es, igualmente, insumo importante para la ejecución de los procesos de planeación, ingreso, permanencia y desarrollo del talento humano al servicio de las organizaciones públicas.

Con respecto a la modificación de la planta de cargos, se observó que, a esta área le suprimieron varios cargos y quedó únicamente con siete (7) trabajadores oficiales para el proceso de gestión gráfica y el de subgerente comercial y producción, es decir, que para llevar a cabo el proceso de gestión comercial el área no cuenta con personal de planta y se le asigna un personal contratado por prestación de servicios, pero, que hacen parte de otros proyectos.

Para Control Interno esta situación pone en alto riesgo a la entidad, porque si alguna de las partes incumple lo pactado dentro del acuerdo contractual, incurrirá en un incumplimiento contractual con las debidas consecuencias que ello acarrea; por otra parte, cada una de las partes sólo está legitimada a exigir de la otra el cumplimiento de lo que expresamente esta se obligó.

Según lo expuesto, es al supervisor del contrato al que le corresponde informar sobre esta situación, la cual no se evidenció, en cumplimiento del artículo 83 de la ley 1474 de 2011 que define la supervisión como: *<<La supervisión consistirá en el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable, y jurídico que, sobre el cumplimiento del objeto del contrato, es ejercida por la misma entidad estatal cuando no requieren conocimientos especializados>>*.

Otro aspecto a resaltar tiene que ver con el cargo del subgerente comercial y producción, toda vez que este cargo es la nueva denominación del cargo de dirección de mercadeo y ventas que existía en la entidad. No debió surtir este cambio de denominación, porque el cargo de dirección de producción fue suprimido y las funciones se anexan al nuevo cargo subgerente comercial y producción, además, las funciones del cargo de mercadeo y ventas no son las mismas que se asignaron al nuevo cargo. Quiere decir que el cargo de subdirector comercial y producción es un nuevo cargo y debió crearse y por consiguiente aplicar el artículo 122 de la constitución política que dice: *<<No habrá empleo público que no tenga funciones detalladas en ley o reglamento y para proveer los de carácter remunerado se requiere que estén contemplados en la respectiva planta y previstos sus emolumentos en el presupuesto correspondiente.>>*

**Criterio de auditoría:** Constitución Política de Colombia, Ley 1474 de 2011, Decreto 1083 de 2015, Decreto 815 de 2018, Estatutos de la entidad, Acuerdos 10-03-01-09 y 10-03-01-10 de 2019 de Junta Directiva, Plan Estratégico y Plan de Acción Institucional de la entidad

## 5.11 Indicadores

### Verificación OCI:

Se solicitó las fichas técnicas de los indicadores de los procesos producción gráfica y comercial, las cuales se evidenció que no están elaboradas

### Observación No. 11

Los indicadores son una representación (cuantitativa preferiblemente) establecida mediante la relación entre dos o más variables, a partir de la cual se registra, procesa y presenta información relevante con el fin de medir el avance o retroceso en el logro de un determinado objetivo en un periodo de tiempo determinado, ésta debe ser verificable objetivamente, la cual al ser comparada con algún nivel de referencia (denominada línea base) puede estar señalando una desviación sobre la cual se pueden implementar acciones correctivas o preventivas según el caso.

La no definición de los indicadores de los procesos producción gráfica y comercial, impiden medir el avance o retroceso en el logro de su objetivo en un período determinado de tiempo y dificulta la labor del auditor para realizar la evaluación de la gestión.

**Criterio de auditoría:** Acuerdo 10-03-01-09 de 2019 de Junta Directiva, Plan Estratégico y Plan de Acción Institucional de la entidad, MIPG, MECI

## 5.12 Plan de capacitación

### Verificación OCI:

El auditor verificó en el plan institucional de capacitación de la entidad para la vigencia 2021 una serie de capacitaciones para todo el personal incluido el personal del área comercial y producción, sin embargo, no se evidenció su ejecución.

### Observación No. 12

Por parte del responsable del área debe hacerse seguimiento a la realización de las capacitaciones programas en el plan para su personal, tener en cuenta que esta fue solicitada por los colaboradores del área, a través de la encuesta realizada.

**Criterio de auditoría:** Acuerdo 10-03-01-09 de 2019 de Junta Directiva, Plan Estratégico, Plan de Acción Institucional de la entidad, Plan Institucional de capacitación 2021

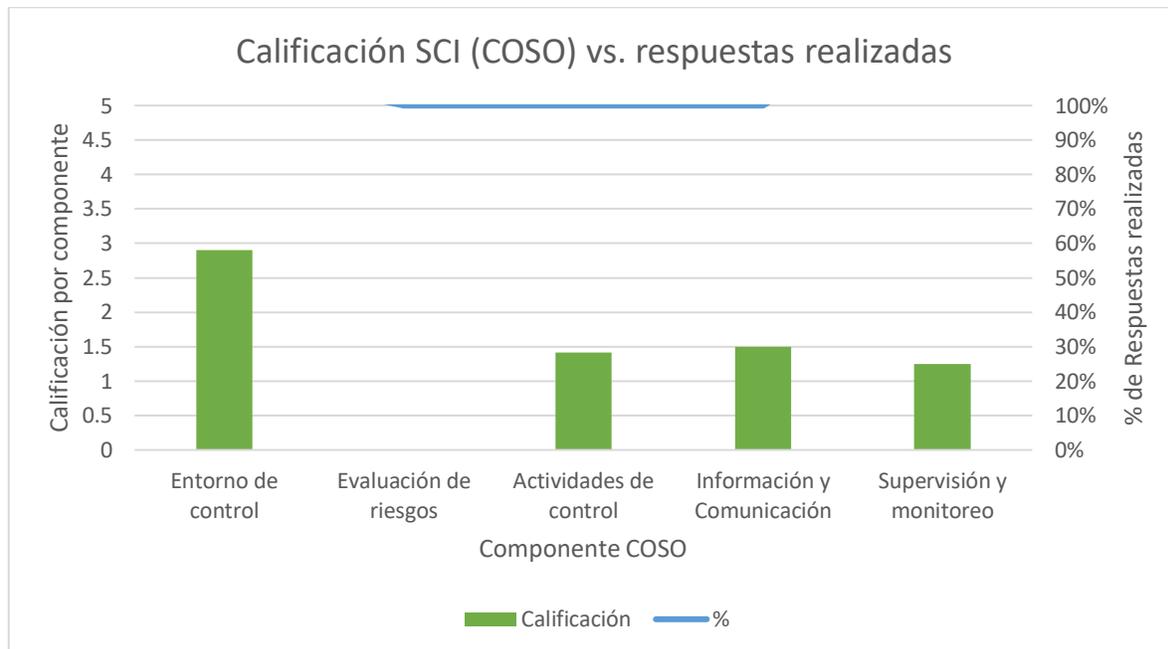
## 5.13 Evaluación del Sistema de Control Interno

### Verificación OCI:

Para conocer el avance o estado actual del sistema de control interno del área comercial y producción, el auditor realizó una encuesta a la subgerente comercial y producción, realizando una serie de preguntas sobre cada uno de los componentes del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, que arrojó los siguientes resultados:



Cuadro No.1  
Evaluación del Sistema de Control Interno



Elaboró: Oficina de Control Interno

### Diagnóstico: El SCI es Crítico y reactivo

1. Ausencia total de cualquier procedimiento reconocible de control. La entidad ni siquiera ha reconocido la existencia de aspectos que requieren atención.
2. No existe ningún tipo de documentación de procesos.
3. El enfoque general de la administración es reactivo y no se hace ningún tipo de seguimiento a las desviaciones.
4. La entidad no ha reconocido que existe un problema y/o riesgo latente.

**Criterio de auditoría:** Ley 87 de 1993, Decreto 1083 de 2015, MIPG, MECI, Política de Control Interno, Acuerdo 10-03-01-09 de 2019 de Junta Directiva, Plan Estratégico y Plan de Acción Institucional de la entidad

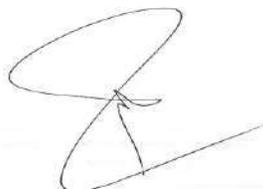
### Conclusiones

- ❖ La documentación de los procesos producción gráfica y gestión comercial están en construcción
- ❖ El área comercial y producción no cuenta con personal contratado para realizar las actividades que requiere cada proceso
- ❖ La subgerencia no tiene definidas las funciones para desempeñar el cargo
- ❖ El manual de actividades de los trabajadores oficiales no ha sido actualizado
- ❖ El modelo integrado de planeación y gestión está sin implementar en el área
- ❖ Los componentes del MECI están implementados en nivel básico
- ❖ Las fichas técnicas de los indicadores no han sido elaboradas
- ❖ Los riesgos no han sido identificados, ni sus controles están diseñados

### Recomendaciones

- Definir y documentar los procesos producción gráfica y gestión comercial utilizando la guía de gestión por procesos emitida por el DAFP
- Seguir los lineamientos definidos en el Modelos Integral de Planeación y Gestión - MIPG y el Modelo Estándar de Control Interno - MECI
- Actualizar el manual de funciones y competencias laborales y el manual de actividades de los trabajadores oficiales
- Contratar el personal para desarrollar las actividades propias de los procesos producción gráfica y gestión comercial
- Elaborar los informes de gestión de cada proceso
- Formular la gestión de riesgos
- Formular el plan de mejoramiento

Atentamente,



**MARIO J. RIASCOS B.**  
Jefe de Control Interno

F-GEC-OCI-03 Febrero de 2018 Versión No. 01