



UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

INFORME DE AUDITORIA N° 07/2016

**SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES REALIZADAS PARA
DOTAR A LA INSTITUCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN EN AL
MENOS UNO DE SUS PROCESOS CLAVES**

DE ENERO 2015 A OCTUBRE 2016



San Salvador, 13 de diciembre de 2016.

Señores
Miembros de Junta Directiva.

Se remite el informe de seguimiento a la certificación de calidad en al menos uno de sus procesos claves.

En el cual se reporta la siguiente observación:

1. No se ha implementado el proceso de certificación de calidad en al menos uno de sus procesos claves de FOPROLYD.



1. GENERALIDADES Y ANTECEDENTES

En la búsqueda de la mejora de los servicios que FOPROLYD presta a las personas beneficiarias a consecuencia del conflicto armado, Junta Directiva con la finalidad de enfocar a la Institución en la obtención de una Certificación de Calidad, emitió los siguientes acuerdos:

- Acuerdo de Junta Directiva Nº 446.06.2012 de fecha 28 de junio de 2012, en el cual se autoriza a la administración contactar al Banco Central de Reserva de El Salvador y al Ministerio de Hacienda con el objetivo de conocer el proceso que llevaron ellos para implementar el proceso de certificación ISO 9000;
- Posteriormente se emite acuerdo de Junta Directiva Nº 238.04.2014 de fecha 10 de abril de 2014, con el cual se aprobó la ficha técnica “SGC ISO 9001-2008 implementación y certificación del sistema de gestión de calidad en FOPROLYD”, según normas internacionales ISO 9001-2008, con el objeto de promover el desarrollo, implementación, seguimiento y mejora de los sistemas de Gestión de Calidad que realiza las diferentes actividades de FOPROLYD.
- Para luego a través del Acuerdo de Junta Directiva Nº 113.03.2015 de fecha 04 de marzo de 2015, se requiere a la Oficina de Proyectos: incorporar al Plan de Gestión que administra la Oficina de Proyectos, dentro de los plazos establecidos en su Plan Operativo 2015, aquellas prioridades institucionales identificadas por el Comité de Gestión Financiera que aún no estén contempladas en el mismo.

Es así como en el Plan estratégico Institucional 2015-2019 aprobado mediante Acuerdo de Junta Directiva Nº 459.08.2014 de fecha 13 de agosto de 2014, se establece en el área estratégica 5: *Fortalecimiento y desarrollo institucional el proyecto de dotar a la institución de una certificación de calidad en al menos uno de sus procesos claves*, dentro del cual se determina a su vez a la Unidad de Auditoría Interna para realizar el seguimiento a dicha actividad.

OBJETIVOS

GENERAL.

- Dar seguimiento a la actividad contenida en el Plan Estratégico, área estratégica 5: *Fortalecimiento y desarrollo institucional el proyecto de dotar a la institución de una certificación de calidad en al menos uno de sus procesos claves*”.

ESPECÍFICOS.

- Verificar si se ha realizado un Diagnostico sobre la posibilidad de instauración en FOPROLYD de un sistema de control basado en la normalización establecida en las normas ISO.
- Indagar si se ha gestionado la búsqueda de financiamiento para certificación de procesos.



- Constar si se han realizado acciones de implementación de certificación de algún proceso clave de la institución.

2. PERSONAL CLAVE

El personal encargado en el desarrollo del proyecto de implementación de certificación de calidad se detalla a continuación:

NOMBRE	CARGO
Licda. Mirna Victoria Nieto Aguilar	Jefe de Unidad de Planificación y Desarrollo Organizacional
Ing. José Renato Mayorga Orellana	Encargado de la Oficina de Desarrollo Organizacional.
Licda. Graciela del Carmen Solano Cabrera	Encargado de la Oficina de Proyectos.

3. MARCO DE REFERENCIAS APLICABLES.

Para el desarrollo del seguimiento se identificaron varios marcos de referencia tanto como los que establece el plan estratégico, como instrumentos de evaluación para entidades pública las cuales se mencionan a continuación:

- ISO 9001:2008
- ISO 9001:2015
- Carta Iberoamericana de calidad de la Gestión pública

4. ALCANCE DEL SEGUIMIENTO.

El alcance de la auditoria consistió en el seguimiento de la actividades realizadas por parte de la Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional y las Oficinas de Desarrollo Institucional y Proyectos, con el fin de dar cumplimiento a la actividad estratégica de "Dotar a la institución de una certificación de calidad en al menos uno de sus procesos claves", durante el período comprendido entre enero 2015 a octubre 2016, evaluándose las acciones realizadas durante el período en mención; Considerándose para la realización de esta actividad lo establecido en las Normas de Auditoría Interna del Sector Gubernamental, emitidas por la Corte de Cuentas de la República en lo aplicable.

5. RESUMEN DE PROCEDIMIENTOS

- Se realizó una reunión con el encargado de la Oficina de Desarrollo Organizacional, para indagar sobre las acciones realizadas enfocadas a dotar a la institución de una certificación de calidad en al menos uno de sus procesos claves a la certificación de calidad.



- Se solicitó información documentada de las actividades realizadas, en congruencia con el plan estratégico quinquenal.
- Se comparó la información proporcionada con el plan estratégico quinquenal para verificar el grado de avance.
- Se elaboró un informe de seguimiento al proceso de certificación de al menos un proceso clave de FOPROLYD.

6. RESULTADOS AL SEGUIMIENTO.

Al efectuar los procedimientos al seguimiento de la actividad de dotar a la institución de una certificación de calidad en al menos uno de sus procesos claves, se comprobó que se han desarrollado las siguientes acciones:

a) Diagnóstico sobre la posibilidad de instauración en FOPROLYD de un sistema de control basado en la normalización establecida en las normas ISO:

En el cual se presenta la situación actual de FOPROLYD así como las oportunidades de mejora, dichas acciones se han realizado bajo lineamientos establecidos en la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, impulsada por la Dirección de Fortalecimiento Institucional y Gestión de Calidad; quienes a su vez toman como marco de referencia el Marco Común de Evaluación (CAF) herramienta de gestión de la calidad total inspirada en el Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), pero dichos esfuerzos no se han enfocado conforme al plan quinquenal 2014-2019 de FOPROLYD la cual busca la certificación de un proceso clave bajo Normas ISO.

b) Búsqueda de apoyo y financiamiento para certificación de procesos:

Con aquellas entidades que poseen experiencias en Sistemas de Gestión de Calidad, realizadas a través de oficios N° 01299-2012 de fecha 12 de julio de 2012 dirigido al Banco Central de Reserva; N° 0616-2014 de fecha 24 de marzo 2014 dirigido a la Subsecretaría de Gobernabilidad y Modernización del Estado; y el N° 0006-2015 de fecha 06 de enero de 2015 dirigido al Organismo Salvadoreño de Normalización, de quienes no se obtuvo respuesta concreta para el apoyo técnico-financiero; así mismo se realizaron reuniones para la búsqueda de apoyo financiero con en la Agencia de Cooperación Internacional de Japón (JICA) quienes no se comprometieron con el apoyo financiero, si no únicamente facilitar el apoyo con voluntariado, con la condición de proporcionar alojamiento y alimentación por parte de FOPROLYD para los voluntarios y a la violencia que impera en el país, no se pudo realizar dicho esfuerzo.

De igual manera se buscó apoyo con el PNUD, pero manifestaron que no brindan u otorgan ayuda financiera.

A la fecha del seguimiento no se ha dado resultados positivos en la búsqueda de asistencia técnica y financiamiento para la certificación de al menos un proceso de FOPROLYD bajo el marco de las Normas ISO, sin embargo mediante Acuerdo de Junta Directiva N° 730.12.2015 de fecha 16 de diciembre 2015 se “aprobó la coordinación del proyecto de Fortalecimiento Institucional de FOPROLYD, con el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD, en la que se pretende para el año 2017, dar inicio al proceso de certificación.



c) **Implementación de certificación de algún proceso clave de la institución:**

Al revisar el Plan Estratégico institucional 2015- 2019, se estableció que para el año 2016 se debía implementar la certificación del proceso; sin embargo a la fecha del seguimiento no se ha iniciado la implementación del proceso de certificación.

Al finalizar la revisión de las acciones realizadas para la certificación de al menos un proceso clave concluimos en la siguiente observación:

1. **No se ha implementado el proceso de certificación de calidad en al menos uno de sus procesos claves de FOPROLYD basado en Normas ISO 9001**

Condición:

Se identificó que a la fecha de la auditoria no se han realizado acciones de implementación de un sistema de gestión de calidad enfocado a la certificación de al menos un proceso institucional clave basado en la Norma ISO 9001; Sin embargo, se realizó en el año 2016 la Autoevaluación del avance de la implementación de la Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública en FOPROLYD 2015; estando pendiente definir cuál será el proceso clave para dicha certificación.

Criterio:

Plan estratégico quinquenal 2015 - 2019, área estratégica 5: *Fortalecimiento y desarrollo institucional el proyecto de dotar a la institución de una certificación de calidad en al menos uno de sus procesos claves*", el cual establece que para el año 2016 se debe de implementar la certificación de al menos un proceso clave.

Causa:

Pese a la voluntad, esfuerzos y gestiones realizadas en materia de Calidad, no se ha logrado el apoyo técnico – financiero para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en FOPROLYD.

Efecto:

El resultado de no implementar una certificación de un proceso institucional basado en Normas ISO 9001, conlleva a un desfase en el cumplimiento de la propuesta estratégica establecida y retomada en el plan estratégico quinquenal 2015 – 2019, directamente al área denominada fortalecimiento institucional - desarrollo institucional y a profundizar los esfuerzos internos encaminados a establecer una cultura de calidad y búsqueda de la excelencia.

7. RECOMENDACIONES

Se ha realizado en el año 2016, una primera Autoevaluación sobre el grado de avance de la implantación de la CICGP en FOPROLYD año 2015, con el fin de identificar oportunidades de mejora encaminada a mejorar la calidad y desempeño de la Institución; dichos esfuerzos son importantes en la configuración de un Sistema de Gestión de Calidad (El cual no busca la certificación de un proceso clave bajo Normas ISO), por tanto:



- 1) Se recomienda considerar las siguientes alternativas y optar por la más conveniente para los intereses de FOPROLYD:
 - a) Considerar modificar el plan estratégico quinquenal 2014-2015, orientando los esfuerzos a las actividades y acciones realizadas conforme al Programa de Fortalecimiento Institucional y Gestión de la Calidad que está impulsando la Dirección General de Transformación del Estado a través de la Dirección de Fortalecimiento Institucional y Gestión de la Calidad en las Instituciones que forman parte de la Red de Calidad, con la finalidad de que el plan quinquenal guarde congruencia con el desarrollo del tiempo y las actividades a realizar en el quinquenio.
 - b) Enfocar los esfuerzos al cumplimiento del plan estratégico quinquenal en tiempos y actividades a desarrollar, pues dicho plan establece como marco de referencia las Normas ISO 9001 para optar por la instauración en FOPROLYD de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, realizándose a partir del año 2017 las siguientes actividades:
 - El Diagnóstico Institucional con base a ésta Norma Internacional, y
 - Desarrollar la segunda Autoevaluación sobre el grado de avance de la implantación de la CICGP en FOPROLYD año 2016, en cumplimiento al compromiso adquirido con la Dirección de Fortalecimiento Institucional y Gestión de Calidad de la Presidencia de la República y establecer planes de mejora continua.
 - c) Optar por la implementación de un modelo para una Gestión de Excelencia quien basa su estructura en el Premio Nacional a la Calidad (establecido en la guía para el Premio Salvadoreño de Calidad).
- 2) Continuar con la búsqueda de financiamiento para el proceso de certificación de al menos un proceso clave de FOPROLYD, debido que a la fecha a pesar de los múltiples esfuerzos realizados no se ha recibido apoyo alguno por parte de entidades externas.

San Salvador, 13 de diciembre de 2016

DIOS UNIÓN LIBERTAD



Carmen Elena Alfaro Peña
Licda. Carmen Elena Alfaro Peña
Jefe de Unidad de Auditoría Interna

