



INFORME DE AUDITORIA y/o EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Liberado: 2019-02-11
Número de Rev.: 5
Cód.: IM OC OCI FO 010
Página 1 de 29

Oficio No(1): 02.379.906

Fecha(2): 23/12/2020

Líder(es) y/o Responsable del Proceso(3):	CR. (RA) NELSON HERNANDO ROJAS ROJAS, Subgerente Comercial
Proceso y/o Procedimientos, actividad específica auditada y/o evaluada(4):	Proceso Gestión Comercial Cód. IM OC SGC PS 001. Rev.13
Alcance(5):	Verificación selectiva de las actividades realizadas por el Proceso Gestión Comercial; en las Divisiones de Mercadeo y almacenes comerciales en cuanto a la atención a los requerimientos de los clientes de la Industria Militar, Plan de Mercadeo, y facturación durante el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2019 al 31 de mayo de 2020.
Objetivo General(6):	Contribuir al cumplimiento de los objetivos de la Industria Militar a través de la gestión en los roles asignados a la Oficina de Control Interno, adelantando la evaluación independiente, selectiva, sistémica y objetiva, fortaleciendo el mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno, teniendo como referente la aplicación de los lineamientos establecidos en el Sistema de Gestión Integral, la legislación y normas vigentes.
Objetivos específicos(7):	Evaluar la trazabilidad de los requerimientos de los clientes de la Industria Militar para analizar los tiempos de respuesta, la comunicación y percepción del cliente comercial y calidad y oportunidad de la respuesta a sus solicitudes.
	Verificar el plan de mercadeo en cuanto a la perfilación y segmentación de clientes, producto y mercado; Posicionamiento, refuerzo de marca y venta y percepción, experiencia y necesidades del cliente.
	Verificar el cumplimiento de las actividades para la facturación de armas, municiones, explosivos y accesorios de voladuras, productos militares, emulsiones, productos metalmecánicos, nitrocelulosa, nitrato de amonio, productos para exportación, aprovechamientos, servicios de laboratorios, bodegajes, polígonos y línea blanca.
	Verificación de la aplicación y efectividad de los controles definidos en la matriz de riesgos gestión, corrupción y cadena de suministros.
Documentos de referencia(8): (Criterios)	Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones".
	Ley 962 de 2005 "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Artículo No. 26 - Factura Electrónica".
	Ley 1819 de 2016 "Por medio de la cual se adopta una reforma tributaria estructural, se fortalecen los mecanismos para la lucha contra la evasión y la elusión fiscal, y se dictan otras disposiciones".
	Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la Gestión Pública".
	Decreto 2775 de 1997 "Por el cual se aprueba el Acuerdo No. 0393 del 12 de Agosto de 1997 Dictado por la Junta Directiva de la Industria Militar. Por el cual se establece la estructura interna de la Industria Militar y se determinan las funciones de sus dependencias".
	Decreto 1499 de 2017 "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015".
	Decreto 648 de 2017 "Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública" Artículo 17.
	Decreto 1625 de 2016 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario en materia tributaria".
Decreto 358 de 2020 "Por el cual reglamentan los artículos 511, 615, 616-1, 616-2, 616-4, 617, 618, 628-2 y 771-2 del Estatuto Tributario, 26 de la Ley 962 de	

[Handwritten signature]



INFORME DE AUDITORIA y/o EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

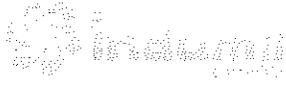
Liberado: 2019-02-11
Número de Rev.: 5
Cód.: IM OC OCI FO 010
Página 2 de 29

Oficio No(1): 02.379.906

Fecha(2): 23/12/2020

	<p>2005 y 183 de la Ley 1607 de 2012 y se sustituye el capítulo 4 del Título 1 de la parte 6 del libro 1 del Decreto 1625 de 2016 Único Reglamentario en Materia Tributaria".</p> <p>Resolución 092 de mayo 17 de 2018 "Por el cual se adopta el Modelo integrado de Planeación y Gestión y se crea el comité institucional de Gestión y desempeño en la Industria Militar".</p> <p>Resolución 042 de 5 mayo de 2020 "Por la cual se desarrollan los sistemas de facturación, los proveedores tecnológicos, el registro de la factura electrónica de venta como título valor, se expide el anexo técnico de factura electrónica de venta y se dictan otras disposiciones en materia de sistemas de facturación".</p> <p>Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Versión 3 - Diciembre de 2019.</p> <p>Circular 100.04 "Cursos virtuales del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG" de Diciembre de 2018.</p> <p>Manual General de Almacenes Comerciales. Cód. IM OC DAC MN 001. Rev. 8.</p> <p>Proceso Gestión Comercial Cód. IM OC SGC PS 001. Rev. 13.</p> <p>Procedimiento Servicio al Cliente Cód. IM OC DME PR 012. Rev. 2.</p> <p>Procedimiento para gestionar los roles de la Oficina de Control Interno en la Industria Militar Cód. IM OC OCI PR 002. Rev. 5.</p> <p>Procedimiento para la Administración y Gestión de los Riesgos y las Oportunidades en la Industria Militar Cód. IM OC OFP PR 018. Rev. 12.</p> <p>Oficio No. 02.253.712 "Directiva transitoria para el apoyo al personal sus familias y la normalización de la operación en FEXAR".</p> <p>Oficio No. 02.286.325 "IM OC SGT DII - Instrucciones para el personal de la Industria Militar para la prevención contra la propagación COVID-19".</p> <p>Oficio No. 02.290.283 - "Directiva Transitoria - Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio para enfrentar la Emergencia Sanitaria por Causa del COVID-19" Literal G. Actividades Particulares. Numeral 3. Subgerencia Comercial.</p>
Antecedentes(9):	<p>Documento No. 02.209.476 - "IM-OC-OCI Informe de Gestión Comercial" del 6 de septiembre de 2019.</p> <p>Documento No. 02.007.800 - "Informe Resultado de la Auditoría al Sistema de Control Interno al Proceso de Gestión Comercial" del 29 de diciembre de 2017.</p> <p>Documento No. 02.123.339 "IM-OC-OCI Informe Auditoría Sistema de Control Interno – Denuncia Ministerio de Defensa Nacional, Personería de Bogotá D.C. y Viceministerio de Defensa para el GSED y Bienestar" del 18/02/2019.</p> <p>Documento No. 02.102.513 "IM-OC-OCI Informe Auditoría Sistema de Control Interno – Denuncia No. OF118-75548 MND-SG-GAOC" del 15/11/2018.</p>
Documentos Analizados (10):	<p>Guía de Procedimientos para el control comercio de armas, municiones, explosivos y sustancias químicas controladas. Código. MDN-COGFM-PROGDCCA-DCCAE-GI-95.1-1 V.02. Fecha 24-08-2018. Del Ministerio de Defensa Nacional – Comando General de las Fuerzas Militares – Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos.</p> <p>Resolución No.108 del 30 de mayo de 2014 - "Por la cual se creó y asigno funciones al Grupo de Servicio al Cliente, adscrito a la Subgerencia Comercial de la Industria Militar".</p> <p>Resolución 062 del 2 de abril de 2018, "Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 108 de 2014".</p> <p>Decreto Legislativo número 491 del 28 de marzo de 2020, "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica ", artículo 5.</p> <p>Archivo en Excel llamado "Control de Registro Clientes 2020".</p>

[Handwritten signature]



INFORME DE AUDITORIA y/o EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Liberado: 2019-02-11
Número de Rev.: 5
Cód.: IM OC OCI FO 010
Página 3 de 29

Oficio No(1): 02.379.906

Fecha(2): 23/12/2020

Archivo en Excel llamado "ORC 2019 Final".

Archivo en Excel llamado "ORC 2020 Final".

Relación llamadas "recibidas – conmutador de Indumil 2020".

Archivo en Excel "Petición subgerencia comercial".

Archivo en Excel "Seguimiento synergys ORC y mantenimientos".

Norma Internacional NTC ISO 9000:2015 "Principio Enfoque al Cliente".

Norma Internacional NTC ISO 9001:2015, numerales 5.1.2 "Enfoque al Cliente".

Resultados de la Auditoria y/o Evaluación(11):

Aspectos positivos (Fortalezas y/o prácticas destacables) (a):

1. Disposición por parte del Proceso Gestión Comercial, suministrando la información requerida.
2. Actualización del Manual General de Almacenes Comerciales. IM OC DAC MN 001. Rev. 9. Fecha de liberación: 31-jul-2020 en el que se incluyeron todas las normas que se encontraban dispersas en oficios.
3. Elaboración del Manual General División de Mercadeo. IM OC DME MN 001. Rev. 1. Fecha de liberación: 03-08-2020 cuyo objetivo es "establecer de forma ordenada y sistemática las orientaciones, instrucciones e información requerida para dar cumplimiento a los objetivos de la División de Mercadeo, acorde a los lineamientos internos y normatividad legal vigente. De igual forma, permite determinar las responsabilidades, autonomía y/o interrelación de las actividades".

Comentarios Generales y/o especiales (b):

FACTURACIÓN

1. Se recibió presentación de los Jefes de División Almacenes Comerciales y Mercadeo sobre las funciones de cada una de ellas, del avance de la gestión y de información sobre el proceso.
2. De acuerdo a correo recibido "AUDITORIA PS. GESTIÓN COMERCIAL. Solicitud información" (jue 06/08/2020 1:16 p.m.) del Proceso Gestión Comercial, informa que las cuentas fiscales del año 2020 de los Almacenes Comerciales no se encuentran en Oficinas Centrales y que las cuentas fiscales del año 2019, se ubica en: Oficinas Centrales: 10 almacenes, Fexar: 1 Almacén, Almacén General Fagecor: 13 Almacenes y En cada almacén fuera de la ciudad: 6 Almacenes.

Por esta razón la verificación de facturación se hará con las Facturas (de todo tipo) generadas por los Almacenes Comerciales del 01/Jul/2019 al 31/Dic/2019.

Almacén	Nombre	Facturas	Facturas revisadas
D011	Almacén Sogamoso	154	
D020	Almacén Barranquilla	1.534	
D021	Almacén Santa Marta	503	32
D030	Almacén Cali	1.973	
D031	Almacén Buga	485	33
D040	Almacén Medellín	2.090	33
D050	Almacén Bucaramanga	1.317	51
D051	Almacén Socorro	205	
D060	Almacén Ibagué	945	26

[Handwritten signature]

Oficio No(1): 02.379.906

Fecha(2): 23/12/2020

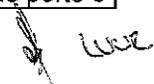
D070	Almacén Villavicencio	553	
D090	Almacén Neiva	476	30
D100	Almacén Valledupar	863	
D101	Almacén Riohacha	529	15
D110	Almacén Montería	633	30
D130	Almacén Cantón Norte	2.683	
D140	Almacén Puerto Berrio	418	
D230	Almacén Pasto	360	23
D290	Almacén Popayán	527	33
D300	Almacén Cúcuta	665	
D400	Almacén Corozal	378	
E100	Almacén CAN	5.609	
F200	Almacén Depósito General (F202)	190	
F300	Almacén Depósito Polvorines (F325)	47	
F400	Depósito Metalmecánica (F404)	187	
TOTAL FACTURAS		23.324	306
TOTAL PORCENTAJE		100%	1,31%

De la revisión física de las facturas y los documentos anexos se informa:

- ✓ Las facturas de venta tienen las respectivas firmas "FIRMA EMISOR:", "NOMBRE, FIRMA Y FECHA DE QUIEN RECIBE LA FACTURA. CC O NIT.", "NOMBRE, FIRMA Y FECHA DE QUIEN RECIBE LOS BIENES Y SERVICIOS. CC O NIT.", "NOMBRE, FIRMA Y FECHA DEL OBLIGADO QUE IRREVOCABLEMENTE ACEPTA", es de anotar que la fecha no se registra en ninguno de los casos -este dato no está definido como requisito en el MN. General de Almacenes Comerciales- y viene generalmente la firma o el nombre. Cumpliendo lo dispuesto en el MN. General de Almacenes Comerciales. IM OC DAC MN 001. Rev. 8 **"3.2.7. Creación de Clientes. Toda factura por venta de productos a nombre de Personas Naturales o Jurídicas, deberá ser firmada por el Jefe del Almacén o Representante de Ventas... y por el cliente, anotando éste último su número de identificación, nombres y apellidos completos y la correspondiente firma"**.

- ✓ La Nota Crédito (Fra. Anulada) se encuentra anexa a la factura anulada y en la fecha correspondiente registrando en "OBSERVACIONES" el número de la factura anulada y el motivo de anulación, en la Factura de Venta se coloca el sello "ANULADO", son elaboradas por la Analista de División Almacenes Comerciales "Elaborado: MORALES" y Profesional División Almacenes Comerciales "Elaborado: MFAJARDO", dando cumplimiento a lo dispuesto en el MN. General de Almacenes Comerciales. IM OC DAC MN 001. Rev. 8. **"3.2.10. Anulación de Documentos. En caso de anular un documento (Factura de Venta, Valor Uso, Salida de Material, Entrada de Material, Factura de Devolución, en el campo de OBSERVACIONES y/o TEXTO CABECERA se debe anotar el motivo de su anulación..."**. Para la Rev. 9 se hizo modificación y se creó una actividad de control respecto al tema **"5.10. Anulación de Documentos. Anulación factura: Esta centralizado en la División de Almacenes Comerciales, para esto el señor Jefe de Almacén y/o Representante de Ventas debe enviar un correo al funcionario asignado para la elaboración de las notas crédito, indicando número de documento interno y el motivo por cual se debe anular. Una vez sea enviada la nota crédito por la división de Almacenes Comerciales, el Jefe de Almacén y/o representante de ventas debe imprimirla y archivarla en la fecha que corresponde, así mismo debe colocar el sello de anulado a la factura que solicito anular"**. En este caso **se recomienda** que en todos los casos se registre el motivo de la anulación y **se cree un control para que la evidencia del correo del Jefe de Almacén y/o Representante de Ventas se archive para consulta del proceso o de un órgano de control interno o externo**.

- ✓ Tal como se observó en la verificación física de facturas, en 71 de ellas no aparece anexa la autorización del SIAEM, en el caso de explosivos no está anexa el Salvoconducto de transporte y/u oficio de autorización de División Almacenes Comerciales para la facturación (Estos documentos se deben exigir al momento de la facturación de los elementos, pero en el MN. General de Almacenes Comerciales no está como requisito el archivo en la cuenta fiscal, tal como aparece en **Organización Documental. "4.3.1. Debajo de cada factura debe ir el documento soporte: Valor Uso, Autorización de Venta – SIAEM (Si lo tienen)"**), no se registra en algunas ocasiones el número del oficio en "OBSERVACIONES" de la factura de venta, ni el número del permiso de porte o





INFORME DE AUDITORIA y/o EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Liberado: 2019-02-11
Número de Rev.: 5
Cód.: IM OC OCI FO 010
Página 5 de 29

Oficio No(1): 02.379.906

Fecha(2): 23/12/2020

tenencia o el número de la autorización de venta. Para este caso en el MN. General de Almacenes Comerciales. IM OC DAC MN 001. Rev. 9, se estipula **“5.1 Requisitos Previos. Cuando se elabore la factura en el Sistema SAP en el espacio “AUTORIZACIÓN DE VENTA”, se debe registrar el número del documento con el cual la Autoridad Militar Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos (DCCAE) y/o Seccional Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos (SCCAE) autoriza la venta, así como el número del Permiso cuando sea el caso y en el campo “OBSERVACIONES” de acuerdo con lo establecido para cada tipo de material”.**

- ✓ En 3 facturas de 25 con descuento, se anexa el documento (Cédula militar, carné de servicios médicos) que soporta el descuento de la facturación, Para este caso en el MN. General de Almacenes Comerciales. IM OC DAC MN 001. Rev. 9, se estipula **“5.17. Descuentos. Los descuentos son validados por los Jefes de Almacén y Representantes de Ventas. El almacenista tiene la facultad de solicitar y anexar en la copia de la factura la siguiente documentación: •Copia de la Cedula Militar para el personal de las Fuerzas Militares •Carnet de Retiro para el personal de la Policía Nacional •Copia de Carnet que lo acredita como funcionario público o de libre elección (Magistrados, Procuradores, Gobernadores, Fiscales, Alcaldes, Diputados, Jueces, Concejales y Personeros) •Copia del carnet de servicios médicos para el personal de soldados profesionales con asignación de retiro”.**
- ✓ En el Almacén D290 Popayán, se encontraron 5 Facturas de venta de material explosivo (Fra. 9000139682. 24/Sep/2019. Acta de entrega 009. 19/Sep/2019; Fra. 9000139683. 24/Sep/2019. Acta de entrega 010. 19/Sep/2019; Fra. 9000139988. 26/Sep/2019. Acta de entrega 008. 19/Sep/2019; Fra. 9000151740. 05/Dic/2019. Acta de entrega 011. 18/11/2019 y Fra. 9000151746. 05/Dic/2019. Acta de entrega 012. 18/Nov/2019) que no tienen la autorización del SIAEM y se entregó con Acta, en las cuales quedó en **“Observaciones: Se entrega con acta en razón a que la Seccional 79 presenta falla de red y no se puede aprobar en el SIAEM (En 4 de ellas) y Se entrega con acta en razón a que la autoridad militar no se encuentra en la guarnición y no se ha aprobado en el SIAEM el tramite (en 1 Fra.)”**, además en 3 actas de entrega no está la firma del Segundo Comandante y JEM Brigada 29 y en 2 actas tampoco está la firma del Suboficial Explosivo SCCA 79. En el MN. General de Almacenes Comerciales. IM OC DAC MN 001. Rev. 8, aparece **“6.12. Entrega del producto al Cliente. Entregar con factura de venta debidamente firmada. Registrar en el libro control de entregas y elaborar el Acta de Entrega con la respectiva trazabilidad”**. En la revisión 9, quedó estipulado **“4.13. Entrega del Producto al Cliente. Entregar con factura de venta debidamente firmada. Nota: En el caso de la Gran Minería la entrega de material explosivo y sus accesorios que efectúan la entrega con Acta y el respectivo LIBRO ENTREGA DE EXPLOSIVOS, las facturas se enviarán vía correo electrónico o correo certificado”**. No aparece específicamente la prohibición de entrega con acta de los productos en el manual.

Nota: En la “Guía de Procedimientos para el control comercio de armas, municiones, explosivos y sustancias químicas controladas”. Del Ministerio de Defensa Nacional – Comando General de las Fuerzas Militares – Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos, se encuentran estipuladas las cantidades de munición por adquisición de arma y semestralmente de las Personas naturales, deportistas, coleccionistas, personas jurídicas (Empresas de vigilancia, academias y otras), las cuales son controladas y verificadas por cada Seccional de Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos, con base en los requisitos presentados, además que tienen la potestad discrecional para autorización de la venta de munición.

“C. Control Comercio de Armas y Municiones. 1. Lineamientos generales sobre el control de armas y municiones. 1. Las cantidades de munición determinadas en los procedimientos del Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos podrán ser modificadas y no son acumulables si no se adquieren en el periodo de tiempo establecido. De igual manera, se podrá adquirir excepcionalmente, más de la cantidad autorizada cuando las circunstancias así lo ameriten debidamente probadas, mediante documentación anexa a la solicitud por parte del interesado y si la autoridad militar competente lo considera pertinente.”

“D. Control Comercio de Explosivos y Sustancias Químicas Controladas. 1. Explosivos y sus accesorios. a. Lineamientos sobre los Explosivos. 3) El permiso para adquisición de explosivos y accesorios de voladura, es un documento mediante el cual se autoriza por un periodo determinado (del 01 de enero al 31 de diciembre), detallando la referencia, la unidad, la cantidad, y el sitio de empleo de los mismos autorizado por el Jefe del Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos conforme al cumplimiento de los requisitos que se deben exigir.”

Con base en los apartes anteriores en el anexo “VENTA DE MUNICION POR CLIENTE(1). 26NOV2020” se observa

LWC



INFORME DE AUDITORIA y/o EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Liberado: 2019-02-11
Número de Rev.: 5
Cód.: IM OC OCI FO 010
Página 6 de 29

Oficio No(1): 02.379.906

Fecha(2): 23/12/2020

que en términos generales se está cumpliendo con la política establecida en la "Guía de Procedimientos para el control comercio de armas, municiones, explosivos y sustancias químicas controladas" con respecto a la venta de municiones y explosivos, en las autorización del SIAEM se referencia el tipo de cliente y el número de armas en el caso de municiones.

3. Facturación. Manual General de Almacenes Comerciales. Cód. IM OC DAC MN 001

¿Se calcula la rentabilidad que ha tenido cada uno de los almacenes comerciales y almacenes virtuales y se realiza su correspondiente análisis?

Se está dando cumplimiento a lo estipulado en el Manual General de Almacenes Comerciales. Cód. IM OC DAC MN 001. Rev. 8, Numeral 5.6 Punto de Equilibrio "El Punto de Equilibrio está a cargo de la División de Almacenes Comerciales y será enviado a cada Jefe de Almacén y Representante de Ventas con el fin de informar la rentabilidad que ha tenido cada uno de los Almacenes Comerciales y Almacenes Virtuales, de esta manera realizar el correspondiente análisis", el cual se realiza mensualmente, tal como se evidencia en los siguientes documentos enviados por el Jefe División Almacenes Comerciales a Jefes de Almacén y Representantes de Ventas:

- 02.260.118 IM-OC-SGC-DAC- ANÁLISIS PUNTO DE EQUILIBRIO ENERO A DICIEMBRE AÑO 2019 del 23/ene/2020, "...informar... el análisis del punto de equilibrio acumulado a Diciembre 31 de 2019,...".
- 02.301.547 IM-OC-SGC-DAC-INDICADOR PUNTO DE EQUILIBRIO A MAYO 31 DE 2020 del 08/jun/2020, "...informar... el análisis del punto de equilibrio acumulado a Mayo 31 de 2020,...".

4. Cumplimiento Literal G. "ACTIVIDADES PARTICULARES. Numeral 3. SUBGERENCIA COMERCIAL". Documento No. 02.290.283. "DIRECTIVA TRANSITORIA - PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO PARA ENFRENTAR LA EMERGENCIA SANITARIA POR CAUSA DEL COVID-19". División de Almacenes Comerciales

- **Actividad:** Análisis sostenibilidad Almacenes Comerciales. **Meta y Entregable:** Informe Punto de equilibrio por cada almacén comercial y propuesta de ahorros. **Plazo:** Junio – Julio

Jefe División Almacenes Comerciales envió documento "02.319.616 IM-OC-SGC-DAC ANÁLISIS SOSTENIBILIDAD ALMACENES COMERCIALES. PUNTO DE EQUILIBRIO MARZO A JUNIO DE 2020" del 29/jul/2020 a Oficina de Planeación, en el que se informa "La situación de Punto de Equilibrio de los Almacenes Comerciales, A partir del mes de Marzo de 2020. Cuando se establece el primer caso de COVID 19 en el Territorio Nacional", el resultado de punto de equilibrio de los almacenes de marzo a junio de 2020 y se establecen lineamiento a partir de la fecha con el fin de "Acoger las directrices de austeridad establecidas por el Gobierno Nacional", cumpliendo con el plazo dispuesto en la Directiva.

- **Actividad:** Inventarios de productos y logística de distribución a almacenes comerciales. **Meta y Entregable:** Lista de Inventarios de los almacenes comerciales y programa priorizado de rutas de acuerdo con la necesidad de abastecimiento. **Plazo:** 15/05/2020

Subgerente Comercial envió documento "02.318.931 IM-OC-SGC-DAC ACTIVIDADES DAC PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO SY 02.290.283" del 27/jul/2020 a Oficina de Planeación – Oficina de Cumplimiento, en el que se anexa Lista de Inventarios de los almacenes comerciales al mes de mayo y se relaciona el Programa de rutas de acuerdo con la necesidad de abastecimiento de abril, mayo y junio de 2020, cumpliendo extemporáneamente con el plazo dispuesto en la Directiva.

5. GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

¿Se evidencia identificación de riesgos en el proceso de Gestión Comercial asociados a la atención a los clientes, plan de mercadeo y facturación? ¿Cuales se han materializado? Qué tratamiento se les ha dado.

En la "Matriz de riesgos y oportunidades" del proceso Gestión Comercial se identifican 6 Riesgos en el Proceso, 1 Riesgo de Corrupción; 2 Riesgos en la cadena de suministro y 1 Oportunidad.

[Handwritten signature]



INFORME DE AUDITORIA y/o EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Liberado: 2019-02-11
 Número de Rev.: 5
 Cód.: IM OC OCI FO 010
 Página 7 de 29

Oficio No(1): 02.379.906

Fecha(2): 23/12/2020

De los anteriores riesgos se identifica con relación a la facturación el Riesgo de Corrupción "FALTANTE O SOBRANTE DE DINERO DE CAJA MENOR Y/O VENTAS", de acuerdo a la herramienta este riesgo no se ha materializado y se identifican entre otras las siguientes causas:

Causa	Actividad de control sobre las causas	Responsable de ejecutar el control (cargo)	Periodicidad en el seguimiento del riesgo	Evidencia de la ejecución del control	
Error en la liquidación de material	Aplicar lo descrito en el Manual General de almacenes capítulo 3 facturación, numeral 3.2 Liquidación	Jefes de Almacén, Representantes de Venta y/o Auxiliares	Permanente	Liquidación de los productos	1
Error en la liquidación de los productos	Aplicar lo descrito en el Manual General de almacenes capítulo 3 FACTURACIÓN, numeral 3.4 eventos			Facturación VS autorizado	2

1. Automáticamente la factura de venta realiza la liquidación de impuestos.
2. Para la facturación se debe verificar en el sistema SIAEM la autorización de venta, para el caso de los eventos la autorización se realiza en el momento de la actividad.

SERVICIO AL CLIENTE

1. LA SUBGERENCIA COMERCIAL ENVIÓ DOCUMENTO "02.356.357 — RESPUESTA SOLICITUD INFORMACIÓN AUDITORÍA CONTROL INTERNO" DEL 27/OCT/2020, ASÍ:

- ¿Se ha establecido una metodología para la atención a los requerimientos de los clientes internos y/o externos de la Industria Militar?

"Se tiene definido el PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN PARTICIPACIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA IM OC SGE PR 001 que tiene como objetivo establecer los canales de comunicación por los cuales el ciudadano-cliente puede enviar Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias "PQRS y D" a la Industria Militar, así mismo el Procedimiento Servicio al Cliente IM OC DME PR 012 Synergy No. 02.203.833".

- ¿Qué medios de recepción se tienen definidos para recibir los requerimientos de los clientes internos y/o externos de la Industria Militar? ¿Qué controles se tienen definidos para recibir, atender y resolver a tiempo los requerimientos del cliente recibidos por los medios de recepción definidos?

"El Procedimiento de Servicio al Cliente IM OC DME PR 012 abarca lo relacionado con el cliente externo, así las cosas en el numeral 4.1.1 del PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN PARTICIPACIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA IM OC SGE PR 001, se establece los medios de recepción por los cuales el ciudadano-cliente puede enviar Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias "PQRS y D" a la Industria Militar. Así mismo en el numeral 4.1.3.3 del procedimiento en mención donde se establece los controles para recibir atender y resolver a tiempo los requerimientos del cliente recibidos por los medios definidos".

- ¿En cuanto a la Atención a los clientes. Qué estrategia se ha definido para asegurar la atención a las llamadas telefónicas? ¿Qué controles se han definido?

"Como uno de los controles que se tienen definidos en el numeral 4.2 3 Sub numeral 3 del Procedimiento Servicio al Cliente es el Formato CONTROL REGISTRO DE ATENCIÓN CLIENTES IM OC DME FO 046, donde se relacionan la atención a cualquier cliente por medio de llamada o presencial siempre y cuando el mismo no se acerque por una Orden de Reclamo por Calidad - ORC que tiene un tratamiento diferente. Se anexa formato CONTROL REGISTRO DE ATENCIÓN CLIENTES IM OC DME FO 046 – vigencia 2020".

[Handwritten signature]



INFORME DE AUDITORIA y/o EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Liberado: 2019-02-11
Número de Rev.: 5
Cód.: IM OC OCI FO 010
Página 8 de 29

Oficio No(1): 02.379.906

Fecha(2): 23/12/2020

La Subgerencia Comercial con documento "02.356.357 — Respuesta Solicitud Información Auditoría Control Interno" del 27/OCT/2020 envió formato llamado CONTROL REGISTRO DE ATENCIÓN CLIENTES IIM OC DME FO 046. Rev. 1. del 15 de junio de 2018 con la relación de llamadas recibidas del 27 enero al 13 octubre de 2020 y atendidas por el grupo de servicio al cliente. Así mismo en el desarrollo de la auditoría se solicitó el 9 de diciembre de 2020 por correo electrónico a la oficina de Secretaría General la relación de llamadas telefónicas que ingresaron por el conmutador de la Industria Militar y que fueron direccionadas a servicio al cliente extensión 1542.

En la verificación realizada por el auditor entre lo reportado en el formato control registro de atención clientes IM OC DME FO 046. Rev. 1. del 15 de junio de 2018 y la información suministrada por la Oficina de Secretaría General, se evidenciaron 185 llamadas direccionadas por la Secretaría General a la extensión de servicio al cliente 1542 que no están relacionadas en el formato de control para el registro de atención a clientes que maneja la Subgerencia Comercial - Grupo Servicio al Cliente, sin poder determinar si las 185 llamadas fueron atendidas, a continuación se relacionan:

No.	Fecha	Teléfono	Hora	No.	Fecha	Teléfono	Hora	No.	Fecha	Teléfono	Hora
1	27-abr.	3166127035	8:59	63	19-ago.	3233780	15:42	125	30-sep.	3213365043	15:05
2	12-may.	3103237858	7:58	64	24-ago.	3145553144	9:29	126	1-oct.	4601956	9:02
3	12-may.	3183820846	9:26	65	24-ago.	3123909484	12:35	127	1-oct.	3142659755	9:59
4	14-may.	3138445052	11:44	66	24-ago.	3186900207	15:47	128	1-oct.	3182457556	8:53
5	15-may.	3125180615	9:36	67	26-ago.	3142439075	10:27	129	1-oct.	3112119900	11:47
6	19-may.	3004935145	8:15	68	27-ago.	3015180705	14:21	130	1-oct.	3045991769	9:15
7	19-may.	3204004569	11:54	69	31-ago.	3215088889	9:31	131	5-oct.	3183932220	10:57
8	19-may.	3013365225	10:41	70	1-sep.	7712607	8:35	132	5-oct.	3125568716	12:19
9	19-may.	3183359233	9:52	71	2-sep.	6163966	9:38	133	5-oct.	3115380837	15:41
10	19-may.	3144424940	12:09	72	2-sep.	3143232241	12:57	134	7-oct.	3115445128	8:33
11	22-may.	3004935145	11:03	73	4-sep.	3204373830	7:25	135	7-oct.	3113299134	15:43
12	22-may.	3216478420	14:22	74	7-sep.	3204768542	9:05	136	7-oct.	3136844210	8:31
13	26-may.	6816005	8:12	75	9-sep.	9275771	11:01	137	7-oct.	3183876197	8:59
14	26-may.	3168668971	8:28	76	9-sep.	2300478	15:13	138	7-oct.	3136844210	10:30
15	28-may.	4965206	11:58	77	11-sep.	3116902647	15:05	139	7-oct.	3202401644	8:40
16	29-may.	3042023739	8:25	78	11-sep.	3204916028	9:46	140	7-oct.	3144716893	15:13
17	10-jun.	3005041861	10:39	79	11-sep.	3163545056	8:29	141	7-oct.	3116002128	8:42
18	30-jun.	3206900886	12:55	80	15-sep.	3114623653	11:34	142	8-oct.	3143479534	8:21
19	30-jun.	3013677289	15:42	81	15-sep.	3212545010	11:14	143	8-oct.	3106244647	14:18
20	30-jun.	3204590671	14:09	82	17-sep.	7561089	15:26	144	8-oct.	3108502489	11:45
21	2-jul.	3117961387	14:49	83	17-sep.	3208598389	15:22	145	8-oct.	3204496020	14:20
22	2-jul.	3229764497	8:28	84	18-sep.	3166991379	11:03	146	9-oct.	3152853645	7:41
23	2-jul.	3204004569	14:50	85	21-sep.	3138714367	8:14	147	9-oct.	3212585882	11:39
24	2-jul.	3204590671	14:07	86	21-sep.	3114588485	9:13	148	9-oct.	3005623590	8:10
25	2-jul.	3204004569	15:10	87	22-sep.	3057896649	10:45	149	9-oct.	3122962052	11:06
26	2-jul.	3106210509	10:17	88	22-sep.	3122358035	15:17	150	9-oct.	3203417516	11:07
27	2-jul.	3132951637	10:29	89	22-sep.	3017981720	15:22	151	9-oct.	3163353022	11:43
28	2-jul.	3108808886	11:38	90	22-sep.	3124246913	8:37	152	9-oct.	3213205575	9:39
29	2-jul.	3164454354	9:14	91	22-sep.	3015180705	10:43	153	9-oct.	3223082556	9:41
30	3-jul.	3204946044	7:54	92	22-sep.	3107787979	10:55	154	9-oct.	3508087173	9:35
31	3-jul.	3206900886	12:55	93	22-sep.	3015180705	10:49	155	9-oct.	3103559077	9:46
32	7-jul.	3214538902	12:19	94	22-sep.	3208844187	8:17	156	9-oct.	3116020687	10:56
33	8-jul.	3223286928	8:42	95	22-sep.	3176428017	11:31	157	9-oct.	3206277019	11:29
34	8-jul.	3165240027	14:47	96	22-sep.	3208821868	14:37	158	9-oct.	3212026776	11:32
35	8-jul.	3002643374	14:31	97	22-sep.	3133116360	15:47	159	9-oct.	3103559077	9:50
36	8-jul.	3223286928	12:24	98	22-sep.	3182718529	11:38	160	9-oct.	3135524795	11:17
37	8-jul.	2605309	13:56	99	23-sep.	3106188020	9:12	161	9-oct.	3213944193	11:47
38	8-jul.	2605309	15:11	100	23-sep.	8851000	10:37	162	9-oct.	4768995	10:54
39	8-jul.	3214048967	14:35	101	23-sep.	3507635577	9:14	163	9-oct.	3178124566	12:10
40	9-jul.	3023542876	15:42	102	23-sep.	3106188020	9:45	164	9-oct.	3214473922	10:43

WUR



INFORME DE AUDITORIA y/o EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Liberado: 2019-02-11
Número de Rev.: 5
Cód.: IM OC OCI FO 010
Página 9 de 29

Oficio No(1): 02.379.906

Fecha(2): 23/12/2020

41	10-jul.	3008174702	15:00	103	23-sep.	7508262	12:31	165	9-oct.	3134206341	14:31
42	10-jul.	3122874987	14:49	104	23-sep.	7508262	12:37	166	9-oct.	3123228980	14:48
43	13-jul.	3134426733	7:53	105	23-sep.	7508262	14:18	167	13-oct.	3128059795	15:03
44	13-jul.	3123967235	11:30	106	23-sep.	3136855961	12:41	168	13-oct.	3114147112	15:07
45	13-jul.	3102504496	12:22	107	23-sep.	3108078504	15:42	169	13-oct.	3176690396	14:55
46	15-jul.	3153347756	3:14	108	25-sep.	3127853619	9:45	170	13-oct.	3123802048	9:45
47	27-jul.	3005641861	11:03	109	25-sep.	8171885	8:57	171	13-oct.	3123802048	10:34
48	28-jul.	3157072872	7:54	110	25-sep.	3205932167	15:34	172	13-oct.	3146811683	10:30
49	29-jul.	5525020	8:03	111	25-sep.	3692060	8:53	173	13-oct.	3116651848	11:08
50	29-jul.	3008240285	7:59	112	25-sep.	3215249007	9:05	174	13-oct.	3128805164	11:09
51	29-jul.	3008240285	8:14	113	25-sep.	3156855961	11:43	175	13-oct.	3502237499	11:32
52	29-jul.	3102945261	10:51	114	25-sep.	3157495246	15:06	176	13-oct.	3152010018	12:23
53	29-jul.	5525020	9:05	115	28-sep.	3137322845	15:37	177	13-oct.	3185464950	14:28
54	29-jul.	7442510	9:25	116	28-sep.	3116340045	11:50	178	13-oct.	3103697062	11:38
55	30-jul.	3184628230	14:51	117	29-sep.	3123495124	9:32	179	13-oct.	3105544201	12:02
56	30-jul.	9353939	8:45	118	29-sep.	3103313011	12:29	180	13-oct.	3176690396	11:27
57	3-ago.	3208814262	9:40	119	29-sep.	2789580	11:55	181	13-oct.	3123530696	14:12
58	6-ago.	8219088	10:35	120	29-sep.	3144431884	11:02	182	13-oct.	3133771908	15:45
59	6-ago.	3147041460	10:54	121	29-sep.	3138854350	11:59	183	13-oct.	3133216691	8:38
60	13-ago.	4075644	8:49	122	30-sep.	3107877918	12:10	184	13-oct.	3105544201	15:04
61	18-ago.	3008270387	14:47	123	30-sep.	5609896	11:21	185	13-oct.	3058570043	8:06
62	19-ago.	7695835	15:26	124	30-sep.	3007777835	12:14				

Es importante para el Proceso de Gestión Comercial tener en cuenta las disposiciones establecidas en la NTC ISO 9000:2015 "Principio Enfoque al Cliente" y NTC ISO 9001:2015, numerales 5.1.2 "Enfoque al Cliente", asegurando el logro del Objetivo Estratégico "Asegurar la satisfacción y fidelización de las partes interesadas" y lo informado en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional, versión 3. Séptima Dimensión: Control Interno al rol principal de la Primera Línea de Defensa, que corresponde al "mantenimiento efectivo de controles internos, la ejecución de gestión de riesgos y controles en el día a día. Para ello, identifica, evalúa, controla y mitiga los riesgos a través del Autocontrol", la cual está bajo la responsabilidad, principalmente, de los líderes de programas, procesos y proyectos y de sus equipos de trabajo, lo anterior teniendo en cuenta que en el desarrollo de la auditoría no se pudo determinar si las 185 llamadas fueron atendidas.

- ¿Los requerimientos de los clientes internos y/o externos de la Industria Militar se gestionan de forma transversal a la organización dando respuesta asertiva y en el tiempo establecido?

"Al conocer que es un tema Transversal de la organización se tiene definido en el numeral 4.1.1 del PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN PARTICIPACIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA IM OC SGE PR 001, se establece los medios de recepción por los cuales el ciudadano-cliente puede enviar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias "PQRS y D" a la Industria Militar. Así mismo en el numeral 4.1.3.3 del procedimiento en mención donde se establece los controles para recibir atender y resolver a tiempo los requerimientos del cliente recibidos por los medios de recepción definidos. Se anexa evidencia de tramites".

El 14 de diciembre de 2020 la Secretaria General envió por correo electrónico la relación de las solicitudes de los Derechos de petición asignados al Proceso de Gestión comercial.

En la verificación realizada por el auditor se encontró que de las doscientos veinticinco (225) solicitudes derechos de petición asignadas a la Subgerencia Comercial, cincuenta y tres (53) solicitudes se contestaron extemporáneamente (24%) y cuatro se encuentran al 14 de diciembre de 2020 vencidas sin respuesta (1%) a continuación se relacionan:

No.	No. RADICADO	FECHA DE RECEPCIÓN DD/MM/AAAA	TIPO	REMITENTE	DESCRIPCIÓN	FECHA DE RECEPCIÓN EN EL PROCESO	Decreto-491-28-marzo-2020 Art. 5	Días Vencidos al 14/dic/2020
-----	--------------	-------------------------------	------	-----------	-------------	----------------------------------	----------------------------------	------------------------------

Handwritten signature/initials

Oficio No(1): 02.379.906

Fecha(2): 23/12/2020

1	2.318.157	24/07/2020	Solicitud de documentos e información	INPEC INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO CARCELARIO	PETICIÓN DOCUMENTO	24/07/2020	20	102
2	2.334.581	04/09/2020	Petición de interés general	JUAN FRANCISCO VELÁSQUEZ V	PETICIÓN ENTREGA DE MUNICIÓN	04/09/2020	30	72
3	2.350.677	13/10/2020	Solicitud de documentos e información	EL HERALDO LTDA	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	13/10/2020	20	45
4	2.356.363	27/10/2020	Solicitud de documentos e información	DIRECCION ARMAS NAVALES Y ELECTRONICA	PETICIÓN INFORMACIÓN CTO No. 07/2020 MDN-COGFM-EJEC-ARC-FAC	27/10/2020	20	35

Incumpliendo lo informado en el procedimiento para la Atención, Participación y Orientación Ciudadana IM OC SGE PR 001. Rev. 7 numeral 4.1.2. Términos y condiciones para resolver las distintas modalidades de derecho de petición y el Decreto Legislativo número 491 del 28 de marzo de 2020, artículo 5. "Ampliación de términos para atender las peticiones" y lo consagrado en la Ley 1437 del 18 de enero del 2011, donde informa en su artículo "31. Falta Disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata..., constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario".

Al verificar con el proceso de Gestión comercial las siguientes solicitudes no se encontró evidencia oportuna del cargue en el Gestor Documental E-Synergy de las respuestas generadas ni soporte de envío al peticionario dificultando la revisión de la trazabilidad:

No.	No. RADICADO	FECHA DE RECEPCIÓN DD/MM/AAAA	TIPO	REMITENTE	FECHA DE RECEPCIÓN EN EL PROCESO	Observación
1	2.356.584	27/10/2020	Solicitud de documentos e información	GLOBAL METALES J&M SAS	27/10/2020	El 16 de diciembre de 2020 se informa en el flujo de trabajo del synergy "De manera atenta me permito informar que el proveedor ya no requiere dicha certificación, anexe el correo del proveedor"
2	2.360.455	06/11/2020	Solicitud de documentos e información	JUZGADO 67 DE IPM	06/11/2020	El 13 de noviembre de 2020 se informa en el flujo de trabajo del synergy "Se dio respuesta con synergy 02.358.245 radicado en correspondencia el 13/11/2020", sin embargo no se evidencio anexa la respuesta, ni evidencia de recibido del peticionario.
3	2.362.925	12/11/2020	Solicitud de documentos e información	DIRECCION INVESTIGACION CRIMINAL E INTERPOL PONAL	12/11/2020	El 16 diciembre de 2020 se informa en el flujo de trabajo del synergy "Se envía documento firmado al correo jorge.rodalleqa2229j@correo.policia.gov.co y por correo certificado", sin embargo no se anexo el correo enviado y la evidencia del envío por correo certificado.
4	2.363.518	13/11/2020	Solicitud de documentos e información	WILLIAM SARÁ URQUIJO	13/11/2020	El 15 de diciembre de 2020 se informa en el flujo de trabajo del synergy "se subió la respuesta el 16 diciembre de 2020", sin embargo no se encontró evidencia del envío de la respuesta al peticionario.

Es importante para el proceso de Gestión Comercial establecer acciones que permitan en forma oportuna hacer seguimiento y control al trámite de las PQRSF asignadas, con el fin de cargar en su debido tiempo los soportes para posibles trazabilidades.


 W02



INFORME DE AUDITORIA y/o EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Liberado: 2019-02-11
Número de Rev.: 5
Cód.: IM OC OCI FO 010
Página 11 de 29

Oficio No(1): 02.379.906

Fecha(2): 23/12/2020

- ¿Se realizan procesos de referenciamiento (Benchmarking) para la mejora continua en el área de servicio?

"Se realiza el proceso de referenciamiento (Benchmarking) para la mejora continua en el área de servicio adoptando las mejores prácticas de las entidades pertenecientes al Sector Defensa generando lo siguiente:

** Se hace relacionamiento con los integrantes de las Entidades que van a participar en las mesas de trabajo. De la misma manera, se conoce la actividad a la que se dedica cada entidad y a las personas estratégicas en las áreas comerciales y de servicio al cliente. Evidencia entregada por el proceso correo electrónico*

** Se recibe la información y parámetros necesarios para la implementación de la Oferta de Valor.*

** Se rectifica los tiempos de respuesta de acuerdo a la importancia de usar un lenguaje claro al momento de emitir respuesta a los peticionarios.*

** Se finaliza la Oferta de Valor y las imágenes para el portafolio de productos y empresas que maneja el GSED.*

** Se compartieron las prácticas implementadas acerca de la Gestión Comercial y de Servicio al Cliente. De la misma manera hubo un diálogo sobre los cambios implementados a partir de la pandemia y retos para los nuevos escenarios. Desde el ámbito de Indumil el plan de comunicación con los clientes".*

Se evidencia que en el documento No. 02.354.673 del 22/10/2020 - "Proceso de Benchmarking - Servicio al Cliente 2019 -2020" - SAM - 03.053.291 se informa y se envían las evidencias al Jefe de la División de Mercadeo de lo que el Grupo de Servicio al cliente a desarrollado del proceso de Benchmarking, a continuación se relacionan.

FECHA	REUNIÓN	PARTICIPANTES	TEMA	IMPLEMENTACIÓN	ANEXO
05/03/2019	Comité Comercial y de Servicio al Cliente con la participación de entidades del GSED.	Entidades del GSED	Presentación del señor Viceministro y capacitación con relación a la obtención de estrategias.	Se hace relacionamiento con los integrantes de las Entidades que van a participar en las mesas de trabajo. De la misma manera, se conoce la actividad a la que se dedica cada entidad y a las personas estratégicas en las áreas comerciales y de servicio al cliente.	Correo Electrónico
11/06/2019	Comité Comercial y de Servicio al Cliente y Escuela Comercial y de Experiencia con el Cliente GSED.	Entidades del GSED	Resultados de las Entidades evaluadas SIT. Resultados de la información enviadas por las Entidades.	Se recibe la información y parámetros necesarios para la implementación de la Oferta de Valor.	Presentación, Perfil Gestor Comercial, plantilla para diseñar la Oferta de Valor de la Entidad.
24/07/2019	Encuentro Sectorial de Servicio al Ciudadano del MDN	Entidades Sector Defensa	Juntos Fortalecemos el Servicio (Lenguaje Claro, Tiempos de Atención al Ciudadano).	Se rectifica los tiempos de respuesta de acuerdo a la capacitación. La importancia de usar un lenguaje claro al momento de emitir respuesta a los peticionarios.	Correo Electrónico y Certificado por la ESAP de asistencia.
29/07/2019	Racionalización de Trámites	Función Pública/ Secretaría Gral./ Servicio al Cliente	De acuerdos a los Lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública y para su Sistema único de Información de Trámite SUIT se busca facilitar los trámites ante la ciudadanía.	Eliminar el trámite: Información de Ventas, Cartera y Solicitud de cotizaciones ofrecida a los Clientes de la Industria Militar.	Acta de Reunión y Synergy

W/R



INFORME DE AUDITORIA y/o EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Liberado: 2019-02-11
 Número de Rev.: 5
 Cód.: IM OC OCI FO 010
 Página 12 de 29

Oficio No(1): 02.379.906

Fecha(2): 23/12/2020

09/08/2019	Comité Comercial y de Servicio al Cliente con la participación de entidades del GSED.	Entidades del GSED	Revisión y Corrección de la Oferta de Valor para cada una de las Entidades del GSED.	Queda terminada la Oferta de Valor y las imágenes para el portafolio de productos y empresas que maneja el GSED.	Correo Electrónico
25/06/2020	Seguimiento de PQRS a las Fuerzas y del GSED	Funcionarios a cargo del proceso y seguimiento de PQRS entidades del GSED	Divulgación de buenas prácticas para el cumplimiento del proceso.	De acuerdo a los parámetros obtenidos en la capacitación, se reconoce la importancia de la utilización de un lenguaje claro para los peticionarios y se emplea en las Comunicaciones impartidas desde la Industria Militar.	Correo Electrónico
05/08/2020	Convocatoria Comité Comercial y Servicio al Cliente.	Entidades del GSED	Fortalecer las relaciones comerciales, crear una cultura de servicio desde todas las áreas de la organización y generar estrategias para adquirir oportunidades de negocio.	En el sondeo realizado a través de encuentro virtual con las entidades del GSED se compartieron las prácticas implementadas acerca de la Gestión Comercial y de Servicio al Cliente. De la misma manera hubo un diálogo sobre los cambios implementados a partir de la pandemia y retos para los nuevos escenarios. Desde el ámbito de Indumil el plan de comunicación con los clientes.	Presentación, memorias y Listado de asistencia

- ¿Se ha participado en capacitaciones internas y/o externas sobre los temas relacionados al grupo de servicio al cliente?

"De acuerdo al plan institucional de capacitación liderado por la División de personal, se recibe el curso de Lenguaje Claro dirigido por la dirección nacional de planeación (DNP) que tenía como objetivo mejorar la comunicación con los ciudadanos, de tal forma que puedan tener certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites. (Evidencia Listado de Personal - Curso Lenguaje Claro).

Se realizan Mesas de Trabajo con el GSED con el objetivo de proveer un espacio donde de manera conjunta se generen estrategias y actividades para el fortalecimiento de la gestión comercial y de servicio al cliente de las entidades del GSED.

Se acta y presentación asistencia mesa de trabajo GSED.

Nelson Hernando Rojas Rojas

Daniela Pineda Molina

Fausto Ome Bolaños

La respuesta la podemos evidenciar en el Synergy No. 02.354.673 del 22 de Octubre de 2020.

Adicional se realizó capacitación de servicio al cliente en el seminario de Almacenistas.

Los temas tratados:

En oficinas Centrales:

- Manejo ORC
- Como direccionar al Cliente
- Documentos soporte

En compensar:

- Servicio al cliente
- Tips para el manejo de clientes"

WUR



INFORME DE AUDITORIA y/o EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Liberado: 2019-02-11
Número de Rev.: 5
Cód.: IM OC OCI FO 010
Página 13 de 29

Oficio No(1): 02.379.906

Fecha(2): 23/12/2020

La División de Personal en correo electrónico enviado el 22 de diciembre de 2020 informa el estado de los cursos de la Función Pública MIPG - Modelo Integrado de Planeación y Gestión de los setenta y cuatro (74) funcionarios del proceso Gestión Comercial, encontrando once (11) funcionarios de la Subgerencia Comercial sin evidencia de haber realizado el curso, a continuación se relacionan:

SUBGERENCIA COMERCIAL	
CARGO	NOMBRE
División de Mercadeo	
PROFESIONAL	OSTOS CUSVA CONSUELO
DIBUJANTE	MIRANDA DEL RISCO JAVIER ALONSO
División de Almacenes Comerciales - Depósito Fábrica Antonio Ricaurte	
AUXILIAR DE OFICINA I	CHARRY GONZALEZ YONATHAN ALEXANDER
ALMACEN CAN.	
SUBALMACENISTA	PAREDES ZIPAQUIRA FABIAN ANDRES
ALMACENES FUERA BOGOTÁ	
ALMACEN ARMENIA	
REPRESENTANTE DE VENTAS	FERNANDO MESA LEON
ALMACEN BARRANQUILLA	
AUXILIAR DE SERVICIOS	ROMERO MERIÑO ALEXANDER ALFREDO
ALMACEN CÚCUTA	
REPRESENTANTE DE VENTAS	OSCAR MAURICO MONJE VARGAS
ALMACEN SOGAMOSO (BATALLON TARQUI)	
REPRESENTANTE DE VENTAS	ESLAVA BUSTACARA RODRIGO
ALMACEN METALMECANICA Sogamoso (Fasab)	
REPRESENTANTE DE VENTAS	CARDOZO RODRIGUEZ GLADYS
ANALISTA II	SAIDIZA CARDENAS MANUEL IGNACIO
ALMACEN YOPAL	
REPRESENTANTE DE VENTAS	RUIZ MOSQUERA LUIS EMILIO

Evidenciando incumplimiento a lo informado en la Circular 100.4 "Cursos virtuales del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG" del 14 de Diciembre de 2018, emitida por el departamento Administrativo de la Función Pública y lo informado en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional, versión 3. Séptima Dimensión: Control Interno al rol principal de la Primera Línea de Defensa, que corresponde al "mantenimiento efectivo de controles internos, la ejecución de gestión de riesgos y controles en el día a día. Para ello, identifica, evalúa, controla y mitiga los riesgos a través del Autocontrol", la cual está bajo la responsabilidad, principalmente, de los líderes de programas, procesos y proyectos y de sus equipos de trabajo, lo anterior teniendo en cuenta que no se tuvo evidencia de si los funcionarios relacionados realizaron el curso de MIPG.

- ¿Se realiza la encuesta anual de percepción del cliente externo e interno? ¿Se genera plan de acción resultado de la encuesta? ¿Se ejecuta? ¿Se hace seguimiento para su cumplimiento?

"De acuerdo a la NTC ISO 9001 de 2015 Gestión de la Calidad en el numeral 9.1.2 Satisfacción del cliente determina específicamente la percepción del cliente en relación a su producto o servicio deberá ser medida. La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. Así las cosas el Proceso adelanta la contratación de la encuesta de percepción del cliente externo y

Handwritten signature

Oficio No(1): 02.379.906

Fecha(2): 23/12/2020

seguimiento, el plan de acción soporte Synergy 02.351.244 del 14 de octubre de 2020".

- "Para la atención, creación, trámite de las ordenes de reclamo por calidad para los años 2019 y 2020 se requiere: 1. Archivo en excel con toda la información de las Ordenes de Reclamo por Calidad - ORC creadas a los productos Fabricado Armas, municiones -Otros, Explosivos, Comercializados, Coproducidos, Metal metálicos, etc., registro de trazabilidad de la Orden de Reclamo por Calidad - ORC, seguimiento y cierre; 2. Tablas de tiempos estimados para la gestión de los reclamos de calidad de los productos; 3. Relación de los números de los informes mensuales que el grupo de servicio al cliente presentó durante el año 2019 y 2020 y 4. Relación de las solicitudes que por servicio de mantenimiento, compra piezas y accesorios para armas recibió el grupo de servicio al cliente y remitió a la jefatura de División de Mercadeo".

La Subgerencia Comercial con documento "02.356.357 — Respuesta Solicitud Información Auditoría Control Interno" del 27/OCT/2020 entregó dos archivos en excel llamados ORC 2019 Final y ORC 2020 Final con la relación de las Ordenes de Reclamo por Calidad - ORC generadas en el sistema Synergy, tomando como referencia la información registrada de las vigencias 2019 a 2020, se observa:

- El comportamiento de las Ordenes de Reclamo por Calidad - ORC por líneas presenta una tendencia de baja, así:

Línea	No. de Ordenes de Reclamo por Calidad - ORC	
	2020	2019
Armas	19	48
Explosivos	26	30
Metalmecánica	2	4
Productos Químicos	1	-

- De las 48 órdenes de reclamo por calidad - ORC registradas en el sistema e-synergy vigencia 2020, se encontraron ocho (8) (17%) que al 14 de diciembre de 2020 se encuentran en estado "abiertas", así:

No. ORC	tipo orden de reclamo por calidad	línea	Producto	Cant.	Fecha de recepción en Servicio al Cliente	Fecha de Creación de ORC	Días hábiles entre creación y 14/12/2020	Días de respuesta establecidos en el procedimiento IM OC DME PR 012 - Servicio al Cliente	Motivo de la Reclamación
3.054.826	fabricados	Armas	Pistola Cordova Estándar 9 mm	1	25/02/2020	25/02/2020	210	40	Desgaste en el riel de desfogue
3.101.285	fabricados	Armas	Pistola Cordova Estándar 9 mm	1	05/05/2020	05/05/2020	160	40	Oxidación en la corredera
3.105.704	comercializados	Armas	Pistola Glock Cal 9mm 2 Prov. mod G17	1	12/06/2020	12/06/2020	132	53	Fisura en la Corredera
3.152.146	fabricados	Armas	Cerrojos	5	30/08/2020	02/09/2020	74	40	Presentan desviaciones
3.169.929	fabricados	Armas	Revolver Llama Cassidy Cal. 38L 4" CR	1	23/09/2020	30/09/2020	54	40	En el cuarto disparo el arma se bloquea


100%

Oficio No(1): 02.379.906

Fecha(2): 23/12/2020

3.114.977	comercializados	Explosivos	Detonador Permisible Eléc. Insensible cobre	1	01/07/2020	03/07/2020	117	43	Los detonadores presentan falla y no están iniciando el Indugel
3.172.251	fabricados	Explosivos	Exel Conector 100m	4	02/10/2020	02/10/2020	52	40	Al momento de extender para los respectivos amarres en la voladura con muescas en el tubo de choque
3.173.576	fabricados	Armas	Fusil Galil Cal. 5.56 mm Mod. SAR	6	05/10/2020	05/10/2020	51	40	Presuntas novedades encontradas en los fúsiles comercializados a Guatemala.

Evidenciando incumplimiento a los tiempos establecidos en el numeral "4.2.4 *Tiempos Estimados de Respuesta - Tabla de tiempo promedio estimado para la gestión de los reclamos por calidad por productos o servicios INDUMIL fabricados y Tabla de tiempo promedio estimado para la gestión de los reclamos por calidad por productos comercializados y coproducidos*" del Procedimiento Servicio al Cliente IM OC DME PR 012. Rev. 2 del 05-08-2019. Lo cual contraviene las disposiciones establecidas en la NTC ISO 9000:2015 "Principio Enfoque al Cliente" y NTC ISO 9001:2015, numerales 5.1.2 "Enfoque al Cliente" y 8.4.1 "Control de los Procesos, Productos y Servicios suministrados externamente", dificultando el logro del Objetivo Estratégico "Asegurar la satisfacción y fidelización de las partes interesadas".

- Se verificó el cumplimiento del Procedimiento Servicio al Cliente IM OC DME PR 012. Rev. 2 - numeral "4.2.4 *Tiempos Estimados de Respuesta - Tabla de tiempo promedio estimado para la gestión de los reclamos por calidad por productos o servicios INDUMIL fabricados y Tabla de tiempo promedio estimado para la gestión de los reclamos por calidad por productos comercializados y coproducidos*" de las vigencias 2019 y 2020, evidenciando que para la vigencia 2020 el total de ordenes de reclamo por calidad (ORC) registradas en el sistema e-synergy fueron cuarenta y ocho (48) de las cuales trece (13) ordenes de reclamo por calidad (27%) se dio respuesta a los clientes fuera de los tiempos establecidos en el numeral 4.2.4 del Procedimiento Servicio al Cliente IM OC DME PR 012 y para la vigencia 2019 el total de ordenes de reclamo por calidad (ORC) registradas en el sistema e-synergy fueron ochenta y dos (82) de las cuales a cuarenta y tres (43) ordenes de reclamo por calidad (52%) se le dio respuesta a los clientes fuera de los tiempos establecidos en el numeral 4.2.4 del Procedimiento Servicio al Cliente IM OC DME PR 012

Incumpliendo el Procedimiento Servicio al Cliente IM OC DME PR 012. Rev. 2 - numeral "4.2.4 *Tiempos Estimados de Respuesta - Tabla de tiempo promedio estimado para la gestión de los reclamos por calidad por productos o servicios INDUMIL fabricados y Tabla de tiempo promedio estimado para la gestión de los reclamos por calidad por productos comercializados y coproducidos*".

- La Subgerencia Comercial con documento "02.356.357 — *Respuesta Solicitud Información Auditoría Control Interno*" del 27/OCT/2020 entregó dos archivos en excel llamados ORC 2019 Final y ORC 2020 Final con la relación de las Ordenes de Reclamo por Calidad - ORC generadas en el sistema Synergy, tomando como referencia la información registrada de las vigencias 2019 a 2020, se encontraron Órdenes de Reclamo por Calidad - ORC RECURRENTEs por vigencia y líneas, así:

Vigencia 2019

Tipo ORC: Fabricadas

Estado: Cerradas

Línea: **Armas**. Quince (15) Órdenes por reclamación de calidad.

No. ORC	Fabrica	Producto	Cliente
2.835.310	Fagecor	Proveedor Pistola Córdoba	Nelson Villamil Gutierrez
2.840.234	Fagecor	PISTOLA CORDOVA STANDAR 9 MM 9T	Kelvin Yesith Pitre Gil


 LVC



INFORME DE AUDITORIA y/o EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Liberado: 2019-02-11
Número de Rev.: 5
Cód.: IM OC OCI FO 010
Página 16 de 29

Oficio No(1): 02.379.906

Fecha(2): 23/12/2020

2.844.434	Fagecor	PISTOLA CORDOVA STANDAR 9 MM 9T	Isvi Ltda.
2.847.714	Fagecor	PISTOLA CORDOVA STANDAR 9 MM 9T	Seguridad El Muro
2.847.999	Fagecor	PISTOLA CORDOVA STANDAR 9 MM 9T	Isvi Ltda.
2.849.663	Fagecor	PISTOLA CORDOVA STANDAR 9 MM 9T	Edinson Joaquín Villafañe
2.849.666	Fagecor	PISTOLA CORDOVA STANDAR 9 MM 9T	Isvi Ltda.
2.856.228	Fagecor	PISTOLA CORDOVA STANDAR 9 MM 9T	Isvi Ltda.
2.923.883	Fagecor	PISTOLA CORDOVA STANDAR 9 MM 9T	Jorge Osvaldo Garzon Ortiz
2.924.706	Fagecor	PISTOLA CORDOVA STANDAR 9 MM 9T	Witmark Walter Nobmannl Ogreira
2.935.118	Fagecor	PISTOLA CORDOVA STANDAR 9 MM 9T	Javier Hernando Gómez
2.986.511	Fagecor	PISTOLA CORDOVA STANDAR 9 MM 9T	Andersson Ricardo Meneses
2.986.617	Fagecor	PISTOLA CORDOVA STANDAR 9 MM 9T	Brayan Enrique Padilla
2.988.476	Fagecor	PISTOLA CORDOVA STANDAR 9 MM 9T	Victor Hugo Aristizabal
2.989.013	Fagecor	PISTOLA CORDOVA STANDAR 9 MM 9T	Hector Giovanni Guamán Cruz

Vigencia 2019.

Tipo ORC: Fabricadas

Estado: Cerradas

Línea: Explosivos (1) Orden por reclamación de calidad

No. ORC	Fabrica	Producto	Cliente
2.957.797	Fexar	EXEL MS 500 MS No. 14	DRUMMOND LTDA.

Vigencia 2020.

Tipo ORC: Fabricadas

Estado: Cerradas

Línea: Explosivos (3) Órdenes por reclamación de calidad

No. ORC	Fabrica	Producto	Cliente
3.128.496	Fexar	Exel Connecta det 15.2 m 42 ms	DRUMMOND LTDA.
3.155.981	Fexar	Exel Conector 100m	DRUMMOND LTDA.
3.159.861	Fexar	Exel Conector 17ms X 9,1m	DRUMMOND LTDA.

Evidenciando que para la vigencia 2020 en la línea de armas no existen órdenes por reclamo de calidad recurrente, sin embargo para la línea de explosivos se presentó aumento en estas.

Es importante para el proceso de Gestión Comercial implementar controles que permitan mitigar la materialización de riesgos asociados al incumplimiento en la NTC ISO 9000:2015 "Principio Enfoque al Cliente" y NTC ISO 9001:2015, numerales 5.1.2 "Enfoque al Cliente" y 8.4.1 "Control de los Procesos, Productos y Servicios suministrados externamente" para el logro del Objetivo Estratégico "Asegurar la satisfacción y fidelización de las partes interesadas", lo anterior teniendo en cuenta que se presenta aún ordenes de reclamo por calidad - ORC Recurrentes.

- La Subgerencia Comercial en documento No. 02.356.357 — Respuesta Solicitud Información Auditoría Control Interno del 27/OCT/2020 envió la relación de los números de los informes mensuales que el grupo de servicio al cliente presentó durante el año 2019 y 2020 y la relación de las solicitudes que por servicio de mantenimiento, compra piezas y accesorios para armas recibió servicio al cliente y remitió a la jefatura de División de Mercadeo dando cumplimiento a lo informado en el Procedimiento Servicio al Cliente IM OC DME PR 012.Rev. 2 del 5 de agosto de 2019 numerales 4.2.4. "... Nota: El personal de Servicio al cliente debe presentar informe mensual mediante synergy a la Subgerencia Comercial y a la Subgerencia Técnica de las Ordenes de Reclamo por calidad" y 4.3. "Servicio de mantenimiento... numeral 6. Una vez recibido por parte del almacén la documentación de la solicitud del cliente, realiza documento synergy a la jefatura de D.A.C. que a su vez informa a la línea armas y municiones la solicitud..."

1002



INFORME DE AUDITORIA y/o EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Liberado: 2019-02-11
Número de Rev.: 5
Cód.: IM OC OCI FO 010
Página 17 de 29

Oficio No(1): 02.379.906

Fecha(2): 23/12/2020

Informe Orden de Reclamo por Calidad ORC 2020		Informe Orden de Reclamo por Calidad ORC 2019		Solicitud de Mantenimientos 2020	
Mes	No. de Documento	Mes	No. de Documento	No. de Documento	Empresa
Enero	2.265.868	Enero	2.162.411	2.307.802	Jorge Octavio
Febrero	2.297.011	Febrero	2.162.411	2.316.915	Centro de Estudios Especializados
Marzo	2.297.012	Marzo	2.162.411	2.317.671	Milton Rene Cruz
Abril	2.297.012	Abril	2.175.161	2.347.921	Gabriel Sánchez
Mayo	2.311.411	Mayo	2.175.161		
Junio	2.311.412	Junio	2.185.309		
Julio	2.327.703	Julio	2.196.760		
Agosto	2.347.354	Agosto	2.209.892		
Septiembre	2.348.352	Septiembre	2.221.520		
		Octubre	2.235.663		
		Noviembre	2.247.313		

Se evidencia en los informes mensuales relacionados que la Subgerencia Comercial está informando a la Subgerencia Técnica y Secretaria General "Me permito enviar al señor Coronel Subgerente Técnico y al señor Secretario General, el informe final de cierre correspondiente al mes de Enero de las Ordenes de Reclamación por Calidad (ORC), por parte del área de Servicio al Cliente, con la finalidad de ejercer un seguimiento permanente sobre el tema en mención", los informes contienen ORC fabricadas, reclamaciones presentadas, participación de los productos en las líneas de negocio, motivos de la reclamación, reclamaciones pendientes de cierre, órdenes de reclamación por calidad comercializadas y gastos asociados a la atención de reclamos.

2. APLICATIVO CRM SAP (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGMENT) -(GESTIÓN DE RELACIONES CON EL CLIENTE).

La Subgerencia Comercial tiene asignada la SAM No. 02.596.098 del 20 de diciembre de 2018 para "establecer el plan de acción para la implementación del módulo CRM a nivel de la gestión comercial y hacer las coordinaciones respectivas con la Oficina de Informática", en la cual se evidencia:

La Subgerencia comercial informa el 26 de julio de 2018 "Dando inicio a la puesta en marcha del aplicativo CRM CON SYNERGY 02.036.287 de fecha 17 abril 2018, se establecen los lineamientos y primeros pasos para la familiarización con la herramienta a través de la plataforma Knowledge (capacitación), se indican los links der acceso para afianzar"; el 12 de octubre de 2018 "Siguiendo con las actividades mediante acta de grupos primarios No 44 de fecha 18 abril de 2018, se socializan conceptos generales de la herramienta, empleo, operación e interacción con la plataforma de capacitación (Knowledge) y sus fases de ejecución" y el 10 de diciembre de 2018 "Adicional se realiza evaluación VT - Learning, a todo el proceso Gestión Comercial, a la fecha se tiene avance de lo siguiente: 1. Estructuración de Roles y perfiles para los funcionarios del proceso. 2. Se genera el mismo grupo de artículos manejos en SAP para facilitar su implementación. Para continuar con la implementación de la herramienta se hace necesario contar con la orientación y guía de un consultor para iniciar pruebas en calidad".

La Oficina de informática el 19 de febrero de 2019 informa: "El soporte SAP ha estado pendiente de apoyarlos, el contrato se acaba este mes, por lo tanto se recalca que se debe verificar antes de esa fecha que más necesitan".

Es importante para la Subgerencia Comercial retomar las coordinaciones respectivas con la Oficina de Informática para la puesta en marcha del aplicativo CRM SAP, lo anterior con el fin automatizar e integrar las actividades dirigidas al cliente las cuales a la fecha se realizan de forma manual, mitigando así la materialización de riesgos asociados al incumplimiento en la NTC ISO 9000:2015 "Principio Enfoque al Cliente" y NTC ISO 9001:2015, numeral 5.1.2

Handwritten signature and initials.



INFORME DE AUDITORIA y/o EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Liberado: 2019-02-11
 Número de Rev.: 5
 Cód.: IM OC OCI FO 010
 Página 18 de 29

Oficio No(1): 02.379.906

Fecha(2): 23/12/2020

"Enfoque al Cliente" para el logro del Objetivo Estratégico "Asegurar la satisfacción y fidelización de las partes interesadas".

3. QUEJAS Y DENUNCIA RECIBIDAS POR LAS INDUSTRIA MILITAR

Con Oficio No. 02.373.122 del 7 de noviembre de 2020 Subgerencia Comercial dio respuesta a la queja interpuesta por el señor Manuel Dario Osorio el 5 de noviembre de 2020 registrada en la Industria Militar con documento No. 03.195.109 - "Queja Atención Almacén CAN Manuel Osorno Zapata" en los comentarios de estado de solicitud del documento 03.195.109 la Subgerencia Comercial informa "Enviado al cliente al correo manuelosomo1311@hotmail.com".

Con Oficio No. 02.365.267 del 18 de noviembre de 2020 Subgerencia Comercial dio respuesta a la queja interpuesta por el señor Alex Ruiz el 13 de noviembre de 2020 registrada en la Industria Militar con documento No. 03.201.938 - "Queja Servicio Almacén CAN Alex Ruiz" en los comentarios de estado de solicitud del documento 03.201.938 la Subgerencia Comercial informa "Enviado al cliente al correo delfin37@gmail.com".

Con Oficio No. 02.364.647 del 17 de noviembre de 2020 Subgerencia Comercial dio respuesta al Secretario General - Oficial de Transparencia de la Industria Militar a la denuncia interpuesta por la señora Maritza Angelica Bejarano Megia el 26 de octubre de 2020 registrada en la Industria Militar con documento No. 02.355.886 "Correo denuncia de actos de corrupción Almacén Comercial CAN".

Teniendo en cuenta lo contemplado en la NTC ISO 9000:2015 "Principio Enfoque al Cliente" y NTC ISO 9001:2015, numeral 5.1.2 "Enfoque al Cliente" para el logro del Objetivo Estratégico "Asegurar la satisfacción y fidelización de las partes interesadas" es importante que la Subgerencia Comercial evalúe la posibilidad de adquirir una herramienta de sistema de turnos con el fin de mejorar la gestión en el flujo de clientes y de turnos agilizando los trámites requeridos, mejorando el servicio de atención presencial.

DIVISIÓN DE MERCADEO

1. LA SUBGERENCIA COMERCIAL ENVIÓ DOCUMENTO "02.356.357 — RESPUESTA SOLICITUD INFORMACIÓN AUDITORÍA CONTROL INTERNO" DEL 27/OCT/2020, ASÍ:

- ¿Se realiza la Perfilación y segmentación de clientes, producto y mercado?

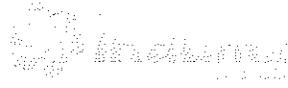
"De acuerdo a las proyecciones de consumo y las ventas gestionadas para la vigencia 2019 en donde los explosivos comerciales generaron el 78% de los ingresos totales de la Industria Militar, en donde se realiza la perfilación y segmentación de clientes, producto y mercado así:

Explosivos: El 78% de los ingresos son ocasionados por 13 clientes: Drummond, Prodeco, la Jagua, Carbones Cerrejón, Consorcio Minero Unido, CNR III, CI Colombia Segovia, Continental Gold, Mincivil, Carbones Colombianos y Cerromatoso.

Se evidenció lo anteriormente informado en el siguiente cuadro:

LÍNEA	VENTAS NETAS (\$) 2019	CRECIMIENTO %
EMULSIONES	310.558	46,0
EXPLOSIVOS	214.407	31,8
TOTAL	\$ 524.965	77,8

Handwritten signature and date



INFORME DE AUDITORIA y/o EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Liberado: 2019-02-11
Número de Rev.: 5
Cód.: IM OC OCI FO 010
Página 19 de 29

Oficio No(1): 02.379.906

Fecha(2): 23/12/2020

Y el otro 22% los demás clientes, adicional la línea cuenta con un Profesional por cada segmento

- * María Edith Matamoras. Minería de oro y canteras.
- * William Pascagaza. Minería a cielo Abierto.
- * Julián Gómez. Infraestructura.
- * Luisa Medina. Minería Subterránea de Carbón".

Se evidenció lo anteriormente informado en el siguiente cuadro:

LÍNEA	VENTAS NETAS (\$) 2019	CRECIMIENTO %
ARMAS	19.111	2,8
MUNICIONES	9.014	1,3
PRODUCTOS QUÍMICOS	1.630	0,2
PRODUCTOS MILITARES	104.517	15,5
METALMECÁNICA	2.723	0,4
OTRAS MERCANCÍAS	1.026	0,2
SERVICIOS	11.832	1,8
TOTAL	\$ 149.853	22,2

Para la vigencia 2020, se evidencia que en el plan de mercadeo por cada línea de negocio se ha definido los principales segmentos, necesidades de los clientes, factores de entorno de mercadeo que influyen en la compra, análisis del producto, análisis de la competencia, análisis de la distribución, análisis de amenazas y oportunidades y estrategias marketing.

Se evidencia en el plan de mercadeo la definición por líneas de negocio

- ¿El material que usa para la promoción y divulgación de los productos que ofrece la Industria Militar, su diseño es llamativo, organizado, claro, práctico, ameno; tanto para el material físico como virtual?, que estrategias se ha definido para el cumplimiento de lo expuesto en esta actividad?

"Las estrategias de promoción establecidas en el plan de Mercadeo y el material POP utilizado para tal fin están alineados con el Manual de Imagen Corporativa y aprobados por Secretaria General se anexa Plan de Mercadeo 2020 Subgerencia Comercial"

- ¿Qué estrategias se han desarrollado para el posicionamiento, refuerzo de marca y venta? ¿Cómo?

"VIGENCIA 2019.

Teniendo en cuenta los objetivos estratégicos de Incrementar participación en mercados nacionales e internacionales y mejorar la Imagen Institucional se define la participación de eventos nacionales e internacionales relacionados en el informe de gestión 2019.

VIGENCIA 2020.

Continuando con el plan estratégico del cuatrienio los siguientes informes de ferias y eventos fueron realizados a la fecha así:

- * Synergy 02.264.034 "SHOT SHOW 2020"
- * Synergy 02.265.992 "FESTIVAL CULTURAL ARMADA NACIONAL"
- * Synergy 02.268.285 "CCOES" FAGECOR
- * Synergy 02.280.248 "JORNADA ESPECIAL MERCADEO"
- * Synergy 02.343.165 "CATEDRA DDHH EJC".



INFORME DE AUDITORIA y/o EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Liberado: 2019-02-11
Número de Rev.: 5
Cód.: IM OC OCI FO 010
Página 20 de 29

Oficio No(1): 02.379.906

Fecha(2): 23/12/2020

- ¿Qué estrategias se han desarrollado para impulsar las ventas?

"VIGENCIA 2019

Se han desarrollado estrategias para impulsar ventas como son :

- * Generación de eventos para venta de munición in SITU
- * Desarrollo y participación en eventos y ferias nacionales e internacionales.
- * Servicio Post-Venta
- * Demostración de Productos".

Se gestionó un crecimiento de venta del 15% en relación a la vigencia anterior, así:

LÍNEA	VENTAS NETAS 2018	VENTAS NETAS 2019	CRECIMIENTO
ARMAS	19.085	19.111	
MUNICIONES	9.233	9.014	
EMULSIONES	250.515	310.558	
EXPLOSIVOS	193.583	214.407	
PRODUCTOS QUÍMICOS	873	1.630	
PRODUCTOS MILITARES	90.366	104.517	
METALMECÁNICA	4.428	2.723	
OTRAS MERCANCIAS	1.775	1.026	
SERVICIOS	15.631	11.832	
TOTAL	585.489	674.818	15,3%

(Cifra en miles de millones)

VIGENCIA 2020

La Industria Militar en razón a la emergencia sanitaria y al cierre de operaciones de grandes clientes, continuo su operación y el proceso generó un plan choque con documento No. 02.341.981 - IM-OC-SGC-DME "Plan de Choque División de Mercadeo" por cada línea de Negocio.

2. CUMPLIMIENTO LITERAL G. "ACTIVIDADES PARTICULARES. NUMERAL 3. SUBGERENCIA COMERCIAL". DOCUMENTO NO. 02.290.283. "DIRECTIVA TRANSITORIA - PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO PARA ENFRENTAR LA EMERGENCIA SANITARIA POR CAUSA DEL COVID-19". DIVISIÓN DE MERCADEO.

La Subgerencia Comercial envió documento "02.356.357 — Respuesta Solicitud Información Auditoría Control Interno" del 27/OCT/2020 con las evidencias de la ejecución de las actividades particulares, así:

- **Actividad:** Garantizar el cumplimiento de los programas de ventas. **Meta y Entregable:** Análisis del Cumplimiento del plan y programa de ventas revisión N°0 en cantidades y en ingresos. **Plazo:** 8/05/2020.

"Se hizo el análisis respectivo adicional en abril de 2020, se realiza presentación ante el Grupo directivo presentación grupo directivo el 27 de mayo de 2020 relacionando el cumplimiento y recomendaciones se anexa Informe Plan Operativo revisión 1 de 2020", cumpliendo extemporáneamente con el plazo dispuesto en la Directiva.

- **Actividad:** Garantizar el cumplimiento de los programas de ventas. **Meta y Entregable:** La revisión N°1 del plan y programa de ventas 2020, en cantidades y en ingresos proyectados y su respectiva comparación con la Rev. N° 0. **Plazo:** 8/05/2020. Incluyendo nuevas líneas de negocio.

"Se elaboró el Plan de Ventas revisión 1 de 2020 y se socializó mediante Synergy No. 02.299.266 del 1 de junio de

WUP



INFORME DE AUDITORIA y/o EVALUACIÓN AL
SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Liberado: 2019-02-11
Número de Rev.: 5
Cód.: IM OC OCI FO 010
Página 21 de 29

Oficio No(1): 02.379.906

Fecha(2): 23/12/2020

2020, se anexa plan y programa de ventas revisión 1 con la comparación de la Revisión 0 de 2020 "Plan y programa de Ventas Revisión 1 de 2020", cumpliendo extemporáneamente con el plazo dispuesto en la Directiva.

- **Actividad:** Garantizar el cumplimiento de los programas de ventas. **Meta y Entregable:** Elaborar ante-proyecto plan y programa de ventas 2021. **Plazo:** 14/05/2020. Incluyendo nuevas líneas de negocio.

"Se elaboró el Anteproyecto 2021 y se socializó mediante Synergy No. 02.340.254 del 18 de septiembre de 2020, se anexa plan y programa de ventas Anteproyecto 2021 Plan y programa Anteproyecto 2021", cumpliendo extemporáneamente con el plazo dispuesto en la Directiva.

- **Actividad:** Eventos y Ferias Comerciales. **Meta y Entregable:** Programa de eventos y ferias revisado, priorizado y ajustado, mostrando los ahorros presupuestales con respecto al inicialmente propuesto para la vigencia. **Plazo:** Junio - Julio.

"Se elaboró el programa de eventos y ferias revisado, priorizado y ajustado el 10 de Junio de 2020, en relación a la emergencia sanitaria se ajusta la participación a ferias y eventos se anexa cuadro Ahorros presupuestales Eventos 2020", cumpliendo con el plazo dispuesto en la Directiva.

- **Actividad:** Diversificar el mercado. **Meta y Entregable:** Análisis de la expectativa de ventas de los productos actuales y nuevos productos. (Proyectar cantidades e ingresos). **Plazo:** Junio – Agosto.

"Se realizó análisis y se presenta ante el Grupo directivo el 27 de mayo de 2020 relacionando el cumplimiento y recomendaciones, se anexa análisis plan de ventas", cumpliendo con el plazo dispuesto en la Directiva.

- **Actividad:** Conocimiento de clientes. **Meta y Entregable:** Análisis de compromisos cumplidos con el cliente y reprogramación de entrega de productos pendientes. (Incluidos convenios de coproducción, Renegociación de condiciones comerciales de tiempos y precios). **Plazo:** 14/05/2020.

"Se realizó análisis de compromisos cumplidos con el cliente en abril de 2020 y reprogramación de entrega de productos pendientes se anexa documento "Directiva COVID-19" del 13 de mayo donde se relaciona por segmento y línea de producto las reprogramaciones generadas en razón a emergencia sanitaria que se vive en el momento", cumpliendo con el plazo dispuesto en la Directiva.

- **Actividad:** Revisión y ajuste de políticas comerciales y de precios. (Si aplica). **Meta y Entregable:** Nuevas políticas comerciales, precios y márgenes de utilidad. (Si aplica). **Plazo:** Junio – Julio.

"Por efectos post pandemia y por el alza de la TRM, en el mes de mayo la línea de explosivos realiza ajuste de precios en razón a que la gran mayoría de materia prima de estos productos son importados, anexo listado de precios mencionada", cumpliendo con el plazo dispuesto en la Directiva.

- **Actividad:** Priorizar y hacer uso eficiente de los recursos presupuestales. **Meta y Entregable:** Revisión y priorización del programa de ventas de productos comercializados y su impacto presupuestal. **Plazo:** 8/05/2020.

"Se priorizó y actualizó el programa de ventas de productos comercializados el 1 de junio de 2020 en razón a la emergencia sanitaria se anexa Plan y programa de Ventas Revisión 1 de 2020 en donde se encuentran los productos comercializados y fabricados para la venta de la vigencia", cumpliendo extemporáneamente con el plazo dispuesto en la Directiva.

- **Actividad:** Evaluar los requisitos financieros y forma de pago contratos comerciales. **Meta y Entregable:** Revisar y ajustar los acuerdos de pagos establecidos en los contratos de comercialización. (Si aplica). **Plazo:** Mayo

"Se realiza revisión el 10 de mayo de 2020 dentro de los contratos de la División de Mercadeo, no se recibieron solicitudes de modificación a los acuerdos de pago por parte de los proveedores", cumpliendo con el plazo dispuesto en la Directiva.



INFORME DE AUDITORIA y/o EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Liberado: 2019-02-11
Número de Rev.: 5
Cód.: IM OC OCI FO 010
Página 22 de 29

Oficio No(1): 02.379.906

Fecha(2): 23/12/2020

- **Actividad:** Plan de medios de comunicación. **Meta y Entregable:** Implementar un plan de comunicación con los diferentes clientes, informando la fecha de reactivación de las operaciones comerciales de la Empresa. **Plazo:** 15 /05/2020.

"La Industria Militar en razón a la emergencia sanitaria, continuo sus operaciones, adicional en relación al Plan de comunicación con los diferentes clientes se les informó en el mes de marzo por intermedio de comunicación directa, synergy (02.288.027) lo expuesto anteriormente se anexa documento Directiva COVID-19" del 13 de mayo de 2020", cumpliendo extemporáneamente con el plazo dispuesto en la Directiva.

3. CUMPLIMIENTO NUMERAL III. SUBGERENCIA COMERCIAL - "DOCUMENTO 02.253.712 - DIRECTIVA TRANSITORIA PARA EL APOYO AL PERSONAL - SUS FAMILIAS Y LA NORMALIZACIÓN DE LA OPERACIÓN EN FEXAR".

La Subgerencia Comercial envió documento "02.356.357 — Respuesta Solicitud Información Auditoría Control Interno" del 27/OCT/2020 informando la ejecución de las tareas asignadas, así

- a. Definir y cuantificar los compromisos comerciales actuales, poniendo en marcha un plan de contingencia para la compra e importación de producto terminado a fin de atender las necesidades de los clientes. En caso de no poder cumplir parte o la totalidad de los compromisos, realizar las acciones y actos administrativos a que haya lugar (suspensiones, notificaciones, reprogramación de entregas, etc.).

"Se generaron acciones por parte de la SGC mediante el Proyecto 9053 del 17 de enero de 2020 para la adquisición de Mecha de Seguridad y Cordones Detonantes Importados".

- b. Actualizar los planes y programas de ventas, así como los programas de necesidades de producto terminado para atender la contingencia.

"Se actualiza planes, programas de ventas y son socializados mediante Synergy No. 02.299.266 — IM-OC-OFF-ENVÍO PLAN OPERATIVO 2020 REVISIÓN N°1" del 01 de Junio de 2020, en razón que se contaba con inventario de fabricación nacional del inconveniente sucedido el diciembre anterior".

- c. Analizar e informar la cantidad de Mecha de Seguridad y Cordones Detonantes pendientes por entregar a los clientes a mes de diciembre y de no contarse con la totalidad de producto terminado requerido, solicitar por escrito al Departamento Control Comercio de Armas- DCCA que no afecte los cupos de dichos clientes para la vigencia 2020 por no haber consumido lo proyectado en la vigencia 2019.

"Se informa que la entrega de Mecha de Seguridad y Corones Detonantes del mes de diciembre, se realizaron en las rutas de abastecimiento antes del siniestro; con un 100% de entregas de acuerdo con las necesidades de los clientes. Por lo anterior, no se vieron afectados los cupos de los clientes para la vigencia 2020".

- d. Validar las existencias de Mecha de Seguridad y Cordones Detonantes en Polvorines FEXAR y de no contar con alguno de estos productos terminados, informar los impactos en ventas de los productos complementarios.

"Se evidencia la ejecución de la actividad en el Proyecto 9053 Estudio Previo Definitivo mediante Synergy No.02.258.913 para la adquisición de Mecha de Seguridad y Cordones Detonantes Importados, numeral 1,1 finalidad donde se analiza el inventario y alcance del mismo".

- e. Consolidar las necesidades de Mecha de Seguridad y Cordones Detonantes por cada cliente y zona de abastecimiento para los próximos seis (6) meses.

"Se evidencia la ejecución de la actividad en el Proyecto 9053 Estudio Previo Definitivo mediante Synergy No.02.258.913 para la adquisición de Mecha de Seguridad y Cordones Detonantes Importados, numeral 1,1 finalidad donde se analiza el inventario y alcance del mismo".

- f. Determinar las cantidades de Mecha de Seguridad y Cordones Detonantes a importar que garanticen el suministro para los siguientes seis (6) meses.

COU



INFORME DE AUDITORIA y/o EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Liberado: 2019-02-11
Número de Rev.: 5
Cód.: IM OC OCI FO 010
Página 23 de 29

Oficio No(1): 02.379.906

Fecha(2): 23/12/2020

"Se evidencia la ejecución de la actividad en el Proyecto 9053 Estudio Previo Definitivo mediante Synergy No.02.258.913 para la adquisición de Mecha de Seguridad y Cordones Detonantes Importados, numeral 1,1 finalidad donde se analiza el inventario y alcance del mismo".

g. Solicitar cotizaciones informales por concepto de Mecha de Seguridad y Cordones Detonantes.

"Se evidencia la ejecución de la actividad en el Proyecto 9053 Estudio Previo Definitivo mediante Synergy No. 02.258.913 para la adquisición de Mecha de Seguridad y Cordones Detonantes Importados, numeral 10, donde se evidencia los números de Synergy de cada una de las cotizaciones".

h. Una vez allegadas las cotizaciones de producto terminado, establecer en conjunto con la Fábrica FEXAR, el número de entregas a solicitar, teniendo en cuenta la capacidad de almacenamiento de la Fábrica.

"Se evidencia la ejecución de la actividad en el Proyecto 9053 Estudio Previo Definitivo mediante Synergy No. 02.258.913 para la adquisición de Mecha de Seguridad y Cordones Detonantes Importados".

i. Solicitar a la Subgerencia Financiera, Subgerencia Técnica y Oficina Informática, soporte en la creación de los códigos de productos terminados en módulo SAP - Módulo de adquisiciones.

"Se envía mediante correo electrónico solicitud de creación de códigos esto con el fin de continuar con el proceso de adquisición".

j. De acuerdo a las cotizaciones allegadas solicitar a la Subgerencia Financiera, la pre liquidación informal para estimar el presupuesto de la adquisición.

"Se evidencia la ejecución de la actividad en el Proyecto 9053 Estudio Previo Definitivo mediante Synergy No. 02.258.913 para la adquisición de Mecha de Seguridad y Cordones Detonantes Importados, numeral 10, se evidencia el número de Synergy con el que se solicitó a la Subgerencia Financiera las pre liquidaciones de las cotizaciones"

4. GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

En la "Matriz de riesgos y oportunidades" del proceso Gestión Comercial se identifican 6 Riesgos en el Proceso, 1 Riesgo de Corrupción; 2 Riesgos en la cadena de suministro y 1 Oportunidad.

De los anteriores riesgos se identifica con relación al servicio al cliente "INCUMPLIMIENTO AL CLIENTE", de acuerdo a la herramienta este riesgo es estratégico, extremo/clave, no se ha materializado y se identifican entre otras la siguiente causa:

Causa	Actividad de control sobre las causas	Responsable de ejecutar el control (cargo)	Periodicidad en el seguimiento del riesgo	Evidencia de la ejecución del control
Fallas de calidad	Cumplir con el PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE IM OC DME PR 012	Subgerencia Comercial - Servicio al cliente	Permanente	Formato registro ORC - FABRICADOS - COMERCIALIZADOS IM OC DME FO 051

Y con relación a la División de Mercadeo una oportunidad "EXPANDIR EL MERCADO ACTUAL Y POSICIONAR LOS PRODUCTOS DE LA INDUSTRIA MILITAR EN EL EXTERIOR", de acuerdo a la herramienta esta oportunidad es estratégica y se ha venido materializando, esto se evidencia en lo informado por la Subgerencia Comercial por correo electrónico el 18 de diciembre de 2020 donde se relacionan los clientes de los años 2019 y 2020 con los cuales se han realizando negociaciones de ventas de los productos de la Industria Militar.

Oportunidades de Mejora (c): REALIZAR ANALISIS A LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. El Proceso Gestión Comercial verificar la descripción del "Riesgo en el proceso N° 2, "Error humano", analizar si realmente corresponde a un riesgo o es una causa y aplicar la "Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. Versión 4. Función Pública. Octubre 2018. Página 17. Paso 2: "Identificación de riesgos" a página 22", para tal fin.

Handwritten signature/initials

Oficio No(1): 02.379.906

Fecha(2): 23/12/2020

2. Actualizar en la "Matriz de riesgos y oportunidades" del proceso Gestión Comercial las actividades de control, con base en el Manual General de Almacenes Comerciales. IM OC DAC MN 001. Rev. 9 del 2020-07-31 y Manual General División de Mercadeo IM OC DME MN 001. Rev. 1 del 2020-08-03.
3. Verificar por parte del Proceso Gestión Comercial en coordinación con el Proceso Gestión Informática el reporte de la impresión de las Facturas de Venta en SAP, para que en todos los casos en "AUTORIZACIÓN DE VENTA. ELABORADO: ____" se imprima el nombre del Jefe de Almacén o Representante de Ventas ya que al observarla en el sistema si se ve la información, como en el caso del Almacén D060 Ibagué y Almacén D230 Pasto y dar cumplimiento en su totalidad al MN. General de Almacenes Comerciales. IM OC DAC MN 001. Rev. 8. "3.2.7. **Creación de Clientes.** En el espacio "Autorización de Venta", debe registrar el número del documento con el cual la Autoridad Militar (DCCA/SCCA) autoriza la venta. Y en "Elaborado" aparece el usuario que elaboró el documento".
4. Proceso Gestión Comercial analizar la posibilidad que en todos los casos se anexe la autorización del SIAEM (Además de especificar cuál de ellas) a la factura de venta de armas, municiones, explosivos y permisos, con el fin que en cualquier momento un órgano de control pueda verificar físicamente que lo facturado esté de acuerdo con lo autorizado en cantidad y cliente, debido a que no se tiene acceso al sistema SIAEM, ya que en el MN. General de Almacenes Comerciales no está como requisito el archivo de este documento en la cuenta fiscal, tal como aparece en **Organización Documental**. "4.3.1. Debajo de cada factura debe ir el documento soporte: Valor Uso, Autorización de Venta – SIAEM (Si lo tienen)", pero si se exige para la facturación, el cual se está realizando.
5. Los Jefes de Almacén y Representantes de venta dar cumplimiento a lo estipulado en el MN. General de Almacenes Comerciales. IM OC DAC MN 001. Rev. 8. "3.2.9. **Verificación de datos.** Una vez impresa la Factura o el Valor Uso, el Jefe del Almacén o Representante de Ventas verifica: Fecha de Factura, Nombre del Cliente, datos del producto, cantidad, impuestos, valor unitario, valor total, valor consignado y luego procede a firmar el documento, de igual manera el cliente debe verificar si están correctos sus datos y firma la factura con número de identificación" y en la Rev. 9 "5.9 **Verificación de Datos.** Antes de guardar la factura en el sistema SAP, el Jefe del Almacén o Representante de Ventas debe verificar: Fecha de Factura, Nombre del Cliente, datos del producto, cantidad, impuestos, valor unitario, valor total, valor consignado, igualmente debe revisar que las cantidades facturadas correspondan a las autorizadas por la autoridad competente en el SIAEM, una vez guardado el documento en el sistema SAP debe proceder a imprimir y a firmar el documento, el cliente debe verificar si están correctos sus datos y firma la factura con número de identificación", con el fin de evitar anulación de facturas de venta (el total de facturas anuladas de Julio a Diciembre 2019 en 24 almacenes comerciales es de 316 que representa el 1,4% del total de 23324 facturas elaboradas y no todas fueron por error humano).
6. El proceso de Gestión Comercial establecer acciones que permitan en forma oportuna hacer seguimiento y control al trámite de las PQRSF asignadas, con el fin de cargar en su debido tiempo los soportes para posibles trazabilidades.
7. El Proceso de Gestión Comercial analizar la posibilidad de implementar controles que permitan mitigar la materialización de riesgos asociados al incumplimiento en la NTC ISO 9000:2015 "Principio Enfoque al Cliente" y NTC ISO 9001:2015, numerales 5.1.2 "Enfoque al Cliente" y 8.4.1 "Control de los Procesos, Productos y Servicios suministrados externamente" para el logro del Objetivo Estratégico "Asegurar la satisfacción y fidelización de las partes interesadas", lo anterior teniendo en cuenta que se presenta aún ordenes de reclamo por calidad - ORC Recurrentes.
8. El Proceso de Gestión Comercial implementar controles que permitan mitigar la materialización de riesgos asociados al incumplimiento de la circular 100.4 Cursos virtuales del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG" del 14 de Diciembre de 2018 y a lo informado en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional, versión 3. Séptima Dimensión: Control Interno al rol principal de la Primera Línea de Defensa, que corresponde al "mantenimiento efectivo de controles internos, la ejecución de gestión de riesgos y controles en el día a día. Para ello, identifica, evalúa, controla y mitiga los riesgos a través del Autocontrol", la cual está bajo la responsabilidad, principalmente, de los líderes de programas, procesos y proyectos y de sus equipos de trabajo, lo anterior teniendo en cuenta que no se tuvo evidencia de la realización del curso de MIPG - Modelo Integrado de Planeación y Gestión.



INFORME DE AUDITORIA y/o EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Liberado: 2019-02-11
 Número de Rev.: 5
 Cód.: IM OC OCI FO 010
 Página 25 de 29

Oficio No(1): 02.379.906

Fecha(2): 23/12/2020

9. La Subgerencia Comercial analizar la posibilidad de retomar las coordinaciones respectivas con la Oficina de Informática para la puesta en marcha del aplicativo CRM SAP, lo que permitirá automatizar e integrar las actividades dirigidas al cliente las cuales a la fecha se realizan de forma manual, mitigando así la materialización de riesgos asociados al incumplimiento en la NTC ISO 9000:2015 "Principio Enfoque al Cliente" y NTC ISO 9001:2015, numeral 5.1.2 "Enfoque al Cliente" para el logro del Objetivo Estratégico "Asegurar la satisfacción y fidelización de las partes interesadas".
10. La Subgerencia Comercial evalué la posibilidad de manejar una herramienta de sistema de turnos, permitirá mejorar la gestión en el flujo de clientes y de turnos agilizando los trámites requeridos, mejorando el servicio de atención presencial.
11. La ejecución de acciones inmediatas para dar cumplimiento a las actividades propuestas en los planes de mejoramiento internos permitirá subsanar los hallazgos que se encuentran vencidos

Observaciones de forma subsanadas en desarrollo de la auditoría (d):

1. Se fortalecieron controles en la actualización del MANUAL GENERAL DE ALMACENES COMERCIALES. IM OC DAC MN 001. Rev. 9. Fecha. 31 JULIO 2020. En los comentarios anteriores se observan varios temas que subsanan las observaciones encontradas, en la lectura del Manual también hay varios controles que se implementaron, además se incluyeron todas las directrices e instrucciones que se encontraban en synergy por fuera del Manual.

Limitantes (e):

Cuarentena selectiva por zonas debido a la pandemia y decretadas por el Gobierno Nacional y Distrital que generó reducción de tiempos para la verificación física de las facturas que conllevó a disminuir la muestra de los documentos.

El alcance de la revisión física de la facturación se modificó a únicamente del 01/jul/2019 a 31/dic/2019, debido a que la documentación no se encontraba disponible en las Oficinas Centrales por razones como:

*Las del año 2020 "En el almacén. las facturas deben permanecer un año en archivo de gestión (tabla de retención documental)"

*La de 6 almacenes del año 2019 "no hubo ruta de retorno y el contrato con servientrega se acabó", entre otros.

No contar con usuario de consulta de los documentos registrados en el sistema Gestor Documental E-SYNERGY.

Hallazgos(12):

FACTURACIÓN

Criterios (a):	Descripción del Hallazgo (b):	Recomendación (c):
MN. General de Almacenes Comerciales. IM OC DAC MN 001	H1. De acuerdo a verificación física de facturas de venta en el Almacén D050 Bucaramanga, se facturó a ECOLVIP LTDA., 12100 und de munición Cal., 38, 3700 und de munición Cal. 9 mm y 100 und munición Cal. 12, entre el periodo del 30/Oct/2019 al 13/Mar/2020, con autorización de venta 170374, cuando la autorización "Numero de solicitud: 170374 del 03/09/2020 autoriza venta de 7000 und munición Cal. 38L y 7000 und munición Cal. 9mm, evidenciando venta no autorizada con dicho documento de 5100 und de munición Cal., 38 y 100 und munición Cal. 12.	Por parte del Proceso Gestión Comercial fortalecer los controles para que los Jefes de Almacén y Representantes de ventas ejercen un seguimiento muy estricto a las autorizaciones de venta de escuelas de capacitación y empresas de seguridad autorizadas para comprar munición en gran cantidad y se facturan de forma parcial, con el fin de evitar venta de munición no autorizada por la autoridad militar.
SERVICIO AL CLIENTE		
	H2.	Es importante para el proceso Gestión

[Handwritten signature]



INFORME DE AUDITORIA y/o EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Liberado: 2019-02-11
 Número de Rev.: 5
 Cód.: IM OC OCI FO 010
 Página 26 de 29

Oficio No(1): 02.379.906

Fecha(2): 23/12/2020

<p>Procedimiento Servicio al Cliente IM OC DME PR 012. Rev. 2 del 05-08-2019 numeral 4.2.3 sub numeral 3</p>	<p>En la verificación realizada entre lo reportado en el formato control registro de atención clientes IM OC DME FO 046 vigencia 2020 y la información suministrada por la Oficina de Secretaría General de las llamadas recibidas por el conmutador de la Industria Militar, se evidenciaron 185 llamadas direccionadas por la Secretaria General a la extensión de servicio al cliente 1542 que no están relacionadas en el formato de control para el registro de atención a clientes que maneja la Subgerencia Comercial - Grupo Servicio al Cliente, sin poder determinar si las 185 llamadas fueron atendidas.</p> <p>Lo anterior, incumpliendo el Procedimiento Servicio al Cliente IM OC DME PR 012. Rev. 2 del 05-08-2019 numeral 4.2.3 sub numeral 3. <i>"Personal de Servicio al Cliente: Debe diligenciar el formato control registro de atención clientes IM OC DME FO 046 una vez que se atienda cualquier cliente por medio de llamada o presencial siempre y cuando el mismo no se acerque por un ORC sino para otros trámites"</i></p>	<p>Comercial, establecer controles efectivos que permitan garantizar el cumplimiento a lo informado en el Procedimiento Servicio al Cliente IM OC DME PR 012. Rev. 2 del 05-08-2019 numeral 4.2.3 sub numeral 3.</p>
<p>Procedimiento para la Atención, Participación y Orientación Ciudadana IM OC SGE PR 001. Rev. 7 numeral 4.1.2. y Decreto Legislativo número 491 del 28 de marzo de 2020, artículo 5.</p>	<p>H3. En la verificación realizada por el auditor se encontró que de las doscientos veinticinco (225) solicitudes derechos de petición asignadas a la Subgerencia Comercial, cincuenta y tres (53) solicitudes se contestaron extemporáneamente (24%) y cuatro se encuentran al 14 de diciembre de 2020 vencidas sin respuesta (1%)</p> <p>Lo anterior, incumpliendo el procedimiento para la Atención, Participación y Orientación Ciudadana IM OC SGE PR 001. Rev. 7 numeral 4.1.2. <i>"Términos y condiciones para resolver las distintas modalidades de derecho de petición"</i> y el Decreto Legislativo número 491 <i>"Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica del 28 de marzo de 2020"</i>, artículo 5. <i>"Ampliación de términos para atender las peticiones."</i></p>	<p>Es importante para el proceso Gestión Comercial, establecer controles efectivos que permitan garantizar el cumplimiento a lo informado en el Procedimiento para la Atención, Participación y Orientación Ciudadana IM OC SGE PR 001. Rev. 7 numeral 4.1.2. Términos y condiciones para resolver las distintas modalidades de derecho de petición y el Decreto Legislativo número 491 del 28 de marzo de 2020, artículo 5.</p>
<p>Procedimiento Servicio al Cliente IM OC DME PR 012. Rev. 2 del 05-</p>	<p>H4. La Subgerencia Comercial con documento "02.356.357 — Respuesta Solicitud</p>	<p>Es importante para el proceso Gestión Comercial, establecer controles efectivos que permitan garantizar el cumplimiento a</p>

04
 6572



INFORME DE AUDITORIA y/o EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Liberado: 2019-02-11
 Número de Rev.: 5
 Cód.: IM OC OCI FO 010
 Página 27 de 29

Oficio No(1): 02.379.906

Fecha(2): 23/12/2020

<p>08-2019 numeral 4.2.4 <i>"Tiempos Estimados de Respuesta"</i></p>	<p><i>Información Auditoría Control Interno"</i> del 27/OCT/2020 envió dos archivos en excel llamados ORC 2019 Final y ORC 2020 Final con la relación de las <i>Ordenes de Reclamo por Calidad - ORC generadas en el sistema synergy</i>, tomando como referencia la información registrada de las vigencias 2019 a 2020, se evidenció que de las 48 órdenes de reclamo por calidad - ORC registradas en el sistema e-synergy vigencia 2020 ocho (8) (17%) se encuentran en estado "abiertas".</p> <p>Lo anterior, incumpliendo el Procedimiento Servicio al Cliente IM OC DME PR 012. Rev. 2 del 05-08-2019 numeral 4.2.4 <i>"Tiempos Estimados de Respuesta - Tabla de tiempo promedio estimado para la gestión de los reclamos por calidad por productos o servicios INDUMIL fabricados y Tabla de tiempo promedio estimado para la gestión de los reclamos por calidad por productos comercializados y coproducidos"</i>.</p>	<p>lo informado en el Procedimiento Servicio al Cliente IM OC DME PR 012. Rev. 2 del 05-08-2019 numeral 4.2.4</p>
<p>Procedimiento Servicio al Cliente IM OC DME PR 012. Rev. 2 del 05-08-2019 numeral 4.2.4 <i>"Tiempos Estimados de Respuesta"</i></p> <p>NTC ISO 9000:2015 <i>"Principio Enfoque al Cliente"</i>.</p> <p>NTC ISO 9001:2015, numerales 5.1.2 <i>"Enfoque al Cliente"</i> y 8.4.1 <i>"Control de los Procesos, Productos y Servicios suministrados externamente"</i></p>	<p>H5.</p> <p>Se verificó las respuestas emitidas a los clientes de las órdenes de reclamo por calidad - ORC de productos fabricados, comercializados y coproducidos de las vigencias 2019 y 2020, evidenciando que para la vigencia 2020 el total de ordenes de reclamo por calidad (ORC) registradas en el sistema E-synergy fueron cuarenta y ocho (48) de las cuales trece (13) ordenes de reclamo por calidad (27%) se dio respuesta a los clientes fuera de los tiempos establecidos en el numeral 4.2.4 del Procedimiento Servicio al Cliente IM OC DME PR 012 y para la vigencia 2019 el total de ordenes de reclamo por calidad (ORC) registradas en el sistema e-synergy fueron ochenta y dos (82) de las cuales a cuarenta y tres (43) ordenes de reclamo por calidad (52%) se le dio respuesta a los clientes fuera de los tiempos establecidos en el numeral 4.2.4 del Procedimiento Servicio al Cliente IM OC DME PR 012.</p> <p>Lo anterior, incumpliendo el Procedimiento Servicio al Cliente IM OC DME PR 012. Rev. 2 del 05-08-2019 numeral 4.2.4 <i>"Tiempos Estimados de Respuesta - Tabla de tiempo promedio estimado para la gestión de los reclamos por calidad por productos o servicios INDUMIL fabricados y Tabla de tiempo promedio estimado para la gestión de los reclamos por calidad por productos comercializados y coproducidos"</i>. Lo cual contraviene las disposiciones establecidas en</p>	<p>Es importante para el proceso Gestión Comercial, establecer controles efectivos que permitan garantizar el cumplimiento a lo informado en el Procedimiento Servicio al Cliente IM OC DME PR 012. Rev. 2 del 05-08-2019 numeral 4.2.4 y las disposiciones establecidas en la NTC ISO 9000:2015 <i>"Principio Enfoque al Cliente"</i> y NTC ISO 9001:2015, numerales 5.1.2 <i>"Enfoque al Cliente"</i> y 8.4.1 <i>"Control de los Procesos, Productos y Servicios suministrados externamente"</i></p>

Handwritten signature/initials



INFORME DE AUDITORIA y/o EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Liberado: 2019-02-11
 Número de Rev.: 5
 Cód.: IM OC OCI FO 010
 Página 28 de 29

Oficio No(1): 02.379.906

Fecha(2): 23/12/2020

la NTC ISO 9000:2015 "Principio Enfoque al Cliente" y NTC ISO 9001:2015, numerales 5.1.2 "Enfoque al Cliente" y 8.4.1 "Control de los Procesos, Productos y Servicios suministrados externamente", dificultando el logro del Objetivo Estratégico "Asegurar la satisfacción y fidelización de las partes interesadas".

Sobre la implementación y efectividad de acciones resultantes de anteriores auditorias y/o evaluaciones (13):

Con base en la herramienta "Seguimiento a planes de mejoramiento" a 18/nov/2020 administrada por la Oficina de Control Interno, se presenta la situación al cumplimiento de los hallazgos identificados de acuerdo a los informes realizados al Sistema de Control Interno Proceso Gestión Comercial:

1. Documento No. 02.007.800 - "Informe Resultado de la Auditoría al Sistema de Control Interno al Proceso de Gestión Comercial" del 29 de diciembre de 2017. (**Auditor seguimiento:** Laura Velandía)
 Se identificaron 17 Hallazgos, de los cuales los Hallazgos 1, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 13, 14, 15, 16 y 17 están en "Estado: CUMPLIDA" y los Hallazgos 2, 6, 11 y 12 están en "Estado: VENCIDA", así:

Nº	Descripción de la acción	Efectividad de la acción emprendida
1	H2: No se encontró soporte en los expedientes de adquisición de detonadores revisados informando el cambio del supervisor por ausencia del supervisor designado, lo anterior se evidenció en 16 informes de supervisor firmados por el jefe de mercadeo de la Subgerencia Comercial.	Estado: VENCIDA (31/MAY/2020) Actividad: (1) Actualizar el Manual de Contratación incluyendo en las funciones de supervisión el cumplimiento de la normatividad vigente "Colombia Compra Eficiente". (2) Realizar capacitación por parte del Grupo contratos a los funcionarios del proceso Comercial que estén involucrados con el tema de compras sobre el manual de contratación actualizado. (3) Realizar dos verificaciones de informes de supervisor donde se cumpla lo establecido en el Manual.
2	H6: En la revisión realizada a los tiempos de facturación de emulsión (ventas agosto synergy 01.986.107) vrs las fechas de las constancia (información enviada vía correo electrónico por el área de almacenes comerciales), se evidencia incumplimiento de lo establecido en el Manual General de Almacenes Comerciales numeral 4. Facturación. 4.1.7. Emulsiones.	Estado: VENCIDA (31/DIC/2019) Actividad: (1) Actualización del Manual General de Almacenes Comerciales en el Numeral 3. Facturación. 3.1.7 Emulsiones de acuerdo a: -Tiempos de revisión de las constancias (Proveedor - Cliente - Indumil). -Tiempos de ingreso del material a inventarios de Indumil. -Tiempo de pago del Impuesto Social de los clientes de Emulsiones. - Aprobación de los precios trimestrales. (2) Realizar dos verificaciones selectivas en donde se cumpla los tiempos de facturación de acuerdo al manual General de almacenes.
3	H11: Se revisó la documentación entregada por la Subgerencia Comercial para la participación de EXPOMINAS 2016, que se realizó en Quito - Ecuador del 6 al 8 de abril de 2016 y se evidenció: -La participación en esta feria fue a través de terceros, toda vez que no fue delegada con éxito la asistencia de personal de INDUMIL. -El representante de INDUMIL para este evento fue el Señor Alejandro Galofre Alan - Gerente General de la firma AG TRADING S.A., al cual el Gerente General de la Industria Militar otorgó la Representación Comercial a través de un documento llamado "Credencial de representación Comercial". -Dicho documento se encontró sin fecha de suscripción y sin firma del representante de la firma AG TRADING S.A. -No se encontró copia de la Credencial de Representación Comercial, la cual debería aportar el representante dentro de los 15 días calendarios posteriores a la suscripción de la Credencial de Representación	Estado: VENCIDA (28/FEB/2020) Actividad: (2) Escalar a nivel directivo el análisis y/o necesidad de agentes comerciales externos.

[Handwritten signature]
 002



INFORME DE AUDITORIA y/o EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Liberado: 2019-02-11
 Número de Rev.: 5
 Cód.: IM OC OCI FO 010
 Página 29 de 29

Oficio No(1): 02.379.906

Fecha(2): 23/12/2020

	Comercial ante la Camara de Comercio de Quito". -No se encontró informe por parte del Señor Alejandro Galofre Alan - Gerente General de la firma AG TRADING S.A. sobre las actividades realizadas y los resultados obtenidos en la asistencia a la feria EXPOMINAS 2016.	
4	H12: Una vez revisada la documentación física y virtual de la información de las Ferias Internacionales entregada por el grupo de atención al cliente de la Industria Militar, no se encontró toda la información soporte dificultando la revisión de la trazabilidad de los documentos.	Estado: VENCIDA (30/MAR/2020) Actividad: (1) Actualizar el INSTRUCTIVO DE RESPONSABILIDADES EN LA ESTRATEGIA DE MERCADO, PROMOCIONES Y VENTAS IM OC DME IN 011, agregando lista de chequeo para revisión y archivo documental física y virtual en la ejecución de eventos y/o ferias (2) Socialización del instructivo. (3) Realizar dos verificaciones selectivas en donde se evidencie el cumplimiento del instructivo.

2. Documento No. 02.209.476 - "IM-OC-OCI Informe de Gestión Comercial" del 6 de septiembre de 2019. (Auditor seguimiento: Laura Velandia)
 Se identificaron 2 Hallazgos, de los cuales el Hallazgo 1 está en "Estado: CUMPLIDA" y el Hallazgo 2 está en "Estado: VENCIDA", así:

Nº	Descripción de la acción	Efectividad de la acción emprendida
1	H2: No fue posible evidenciar que se esté realizando investigación de mercado contemplada en la caracterización del PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL. (Cód. IM OC SGC PS 001.	Estado: VENCIDA (28/FEB/2020) Actividad: (1) Actualizar la caracterización del Proceso Gestión Comercial, analizando y verificando el ciclo PHVA para el cumplimiento de actividades de Mercadeo y almacenes comerciales. (2) Socializar actualización Proceso Gestión Comercial.

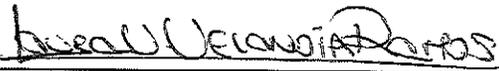
Conclusiones de la Auditoría y/o Evaluación (14):

Con base en la auditoría realizada se observa que el Proceso Gestión Comercial implementó controles en el tema de facturación con la liberación de la nueva revisión del Manual General de Almacenes Comerciales, es de gran importancia fortalecer el apoyo y compromiso de cada uno de los funcionarios (Jefes de Almacén y Representantes de ventas) cumplir y fortalecer dichos controles, con el fin de asegurar que el proceso misional cumpla con lo establecido en las normas internas y los lineamientos establecidos por el DCCA.

Anexos (15):

- Plan de mejoramiento.
- Encuesta medición satisfacción del servicio de auditoría y/o evaluación al sistema de control interno.

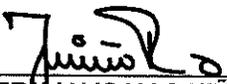
Funcionario(s) Oficina de Control Interno(16):

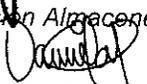

 I.SIS. LAURA VICTORIA VELANDIA RAMOS
 Profesional Oficina Control Interno


 ALVARO ERNESTO MELO GARCIA
 Analista Oficina Control Interno

Auditados/evaluados(17):


 CR. (RA) NELSON HERMENDO ROJAS ROJAS
 Subgerente Comercial


 CR. (RA) GERMAN ISAIAS NIÑO RODRIGUEZ
 Jefe División Almacenes Comerciales


 C.I. DANIELA PINEDA MOLINA
 Jefe División de Mercadeo

