

	CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA. INFORME DE AUDITORÍA	F-CI-02 VERSIÓN 1 2025-02-12
--	---	---

INFORME DE AUDITORIA

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día: 21	Mes: 05	Año: 2025
-------------------------------------	----------------	----------------	------------------

Aspecto Evaluable (Unidad Auditable):	AUDITORIA A LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
Líderes del Proceso:	JUAN CARLOS CABRERA ESTRADA (Representante Legal)
Objetivo de la Auditoría:	Evaluar la eficacia, eficiencia y conformidad de los procesos y procedimientos implementados en el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Ltda., verificando su alineación con la normatividad legal vigente, el Sistema Integrado de Gestión y las políticas internas de la entidad. La auditoría tiene como propósito identificar oportunidades de mejora que contribuyan a la optimización operativa, el fortalecimiento del control interno, la gestión transparente y responsable de los recursos, y la mitigación oportuna de riesgos administrativos, operativos y financieros
Alcance de la Auditoría:	<p>La auditoría se realizará del 14 al 22 de mayo de 2025 en las instalaciones del Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Ltda., ubicado en la calle 19A No. 42-84 del Municipio de Pasto, en la oficina de gerencia de la empresa, de acuerdo con las operaciones realizadas entre el 01 de noviembre 2024 al enero al 30 de abril de 2025, en donde se abarcará la revisión de los procesos y procedimientos definidos y operativos, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Procesos misionales (servicios de diagnóstico automotor)• Procesos estratégicos (planeación, direccionamiento estratégico)• Procesos de apoyo (gestión documental, talento humano, recursos físicos y tecnológicos, financiero, etc.)• Procesos de evaluación y control <p>Se evaluarán los documentos, registros, sistemas de control, roles, responsabilidades, cumplimiento normativo, indicadores de gestión y resultados, así como la gestión de riesgos y de mejora continua asociada a cada proceso.</p>

En Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012
Dirección: Calle 19A 42-50 Barrio Pandiaco - Pasto - Nariño
Teléfonos (2)7313636 - (2)7313638 - Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134
Correo electrónico: cdanar@telecom.com.co - www.cdan.gov.co

Criterios de la Auditoría:	Los registrados en el alcance de la auditoria
----------------------------	---

Reunión de Apertura						Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre					
Día	14	Mes	05	Año	2025	Desde	14/05/2025	Hasta	22/05/2025	Día	14	Mes	05	Año	2025
							D / M / A		D / M / A						

Apoyo oficina de Control Interno	Auditor Líder
Paula Andrea Carvajal Castro	No Aplica

PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS/ RESULTADOS DE LA AUDITORÍA / RECOMENDACIONES

HALLAZGO N° 1: No todas las áreas tienen procesos y procedimientos definidos

Condiciones:

Se evidenció que no todas las áreas de la empresa cuentan con procesos y procedimientos formalmente definidos, documentados y actualizados. Algunas áreas carecen completamente de estos procesos y procedimientos, lo cual puede afectar la estandarización y operatividad organizacional.

Criterio:

- La normatividad que rige el control interno en Colombia, como el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y las normas de gestión de calidad como la NTC ISO 9001:2015, establece que todas las áreas de una entidad deben tener definidos y documentados sus procesos y procedimientos. Esto garantiza que las actividades se desarrollen de manera coherente, controlada y alineada con los objetivos institucionales.

Causas:

- No se ha realizado un levantamiento completo de procesos en toda la entidad, lo cual ha generado vacíos en la documentación de funciones y actividades.
- No existe una metodología institucional clara ni un equipo responsable que lidere este trabajo de manera transversal.



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA.

INFORME DE AUDITORÍA

F-CI-02
VERSIÓN 1
2025-02-12

Consecuencias:

- La ejecución de actividades varía entre áreas e incluso entre funcionarios, lo que afecta la estandarización y la calidad del servicio.
- Se dificulta el monitoreo, el control y la medición del desempeño, lo que genera un alto riesgo de ineficiencias y errores.
- Se reducen las capacidades de control interno y de respuesta institucional ante auditorías o requerimientos normativos.

Recomendaciones:

- Designar líderes por cada proceso que trabajen en conjunto con el área de calidad, para asegurar la coherencia y el enfoque transversal.
- Capacitar a los equipos en la importancia de la gestión por procesos y establecer mecanismos para su mantenimiento y mejora continua.

HALLAZGO N° 2: Los procedimientos existentes están dispersos y no se encuentran unificados en un solo manual

Condiciones:

Los procedimientos que actualmente existen en la entidad están documentados en archivos separados, sin un formato institucional común ni un manual centralizado que los agrupe. Esta dispersión dificulta la consulta, el control de versiones y la actualización oportuna de la información. Además, puede llevar a errores en la aplicación de los procedimientos y reduce la eficiencia organizacional, al no contar con una fuente única y confiable que oriente las operaciones de cada área.

Criterio:

- De acuerdo con la norma ISO 9001 y los principios del MECI, la documentación institucional debe estar organizada, controlada y disponible de forma que facilite su consulta, aplicación y actualización. La existencia de múltiples documentos sin un formato único ni un lugar centralizado para su gestión genera desorganización y dificulta la trazabilidad.

Causas:

- Cada dependencia ha documentado sus procedimientos de manera independiente, sin una guía o lineamientos comunes.
- No se cuenta con un formato institucional ni con un sistema de gestión documental para consolidar y organizar la información.

En Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha,
con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012
Dirección: Calle 19A 42-50 Barrio Pandiaco - Pasto - Nariño
Teléfonos (2)7313636 - (2)7313638 - Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134
Correo electrónico: cdanar@telecom.com.co - www.cdan.gov.co



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA.
INFORME DE AUDITORÍA

F-CI-02
VERSIÓN 1
2025-02-12

Consecuencias:

- Los funcionarios pueden utilizar procedimientos distintos o versiones desactualizadas, lo que genera errores operativos.
- Se incrementan los tiempos de respuesta y se dificulta la transferencia de conocimiento dentro de la entidad.

RECOMENDACIONES:

1. Establecer un formato único y obligatorio para la documentación de procedimientos, que incluya encabezado, responsables, pasos, tiempos, registros, normas asociadas y controles.
2. Crear un Manual Institucional de Procedimientos que consolide toda la documentación y facilite su actualización periódica.

HALLAZGO N° 3: Algunos procesos están en modificación y aún no han sido aprobados ni puestos en marcha oficialmente

Condiciones:

Se identificó que varios procesos se encuentran en etapa de revisión y modificación, pero aún no han sido formalizados ni aprobados por la dirección. Mientras se completan estos ajustes, las áreas continúan operando sin lineamientos claros o con documentos desactualizados. Esta situación genera incertidumbre operativa, limita el control institucional y puede generar inconsistencias o errores en la ejecución de actividades clave.

Criterio:

- Los procesos deben estar formalmente definidos, validados y aprobados antes de su implementación. El rediseño de procesos es una actividad necesaria para mejorar la eficiencia, pero debe hacerse de manera ordenada, con planificación, seguimiento y control.

Causas:

- Actualmente se están revisando varios procesos, pero no hay un cronograma claro que defina cuándo se termina cada uno.
- No hay personal técnico suficiente que apoye la actualización o revisión de los procesos.
- No existen controles formales sobre el avance y validación de los procesos que están siendo modificados.

*En Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha,
con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012
Dirección: Calle 19A 42-50 Barrio Pandiaco - Pasto - Nariño
Teléfonos (2)7313636 - (2)7313638 - Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134
Correo electrónico: cdanar@telecom.com.co - www.cdan.gov.co*



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA.

INFORME DE AUDITORÍA

F-CI-02
VERSIÓN 1
2025-02-12

Consecuencias:

- Las áreas trabajan con procedimientos en transición, lo que genera confusión operativa.
- Se pueden cometer errores o se pueden tomar decisiones sin respaldo documental válido.
- No se puede evaluar adecuadamente el desempeño ni hacer auditoría interna sobre documentos no oficiales.

RECOMENDACIONES:

1. Definir un cronograma con fechas claras y responsables para finalizar la actualización de los procesos que están en modificación.
2. Establecer una ruta de validación que incluya revisión técnica, aprobación de la alta dirección y publicación oficial.
3. Hacer seguimiento periódico al avance de la modificación, asegurando que todos los procesos estén formalizados antes de su aplicación.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

Durante la auditoría se evidenció que la empresa aún no ha consolidado de manera completa y estructurada sus procesos y procedimientos en todas las áreas. Aunque existen algunos avances, muchas dependencias no cuentan con lineamientos claros ni documentación oficial que oriente sus actividades. Esta falta de estandarización limita la eficiencia operativa y dificulta la implementación de controles efectivos. Además, se observó que varios procesos están en fase de rediseño, sin haber sido aún formalizados ni aprobados, lo que genera incertidumbre en la ejecución de tareas y afecta la continuidad de las operaciones.

También se identificó que los procedimientos existentes están dispersos, elaborados sin un formato común, y no están integrados en un solo manual institucional, lo que hace difícil su consulta, actualización y aplicación. Esta situación evidencia debilidades en la gestión documental y en la articulación interna entre áreas.

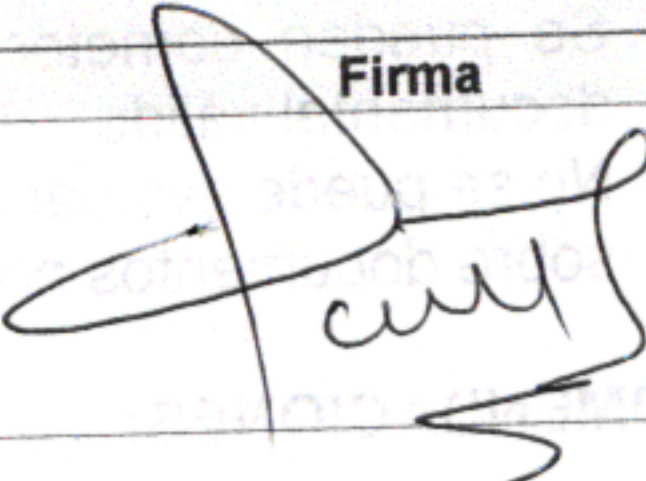
En general, se concluye que es necesario fortalecer la gestión por procesos, actualizar los documentos base de la organización y consolidar una cultura más orientada a la mejora continua. La empresa tiene la oportunidad de avanzar en la unificación y formalización de sus procesos, lo que contribuirá significativamente a mejorar la eficiencia, la transparencia y la capacidad de respuesta institucional frente a los riesgos y a los requerimientos legales y operativos.

En Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012

Dirección: Calle 19A 42-50 Barrio Pandiaco - Pasto - Nariño

Teléfonos (2)7313636 - (2)7313638 - Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134

Correo electrónico: cdanar@telecom.com.co - www.cdan.gov.co

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
Nombre Completo	Responsabilidad (cargo)	Firma
Paula Andrea Carvajal Castro	Profesional de Apoyo a la oficina de control Interno	

RESUMEN EJECUTIVO
<p>Título de la Auditoria: Auditoria A Los Procesos Y Procedimientos</p> <p>Objetivo de la Auditoria: Evaluar la eficacia, eficiencia y conformidad de los procesos y procedimientos implementados en el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Ltda., verificando su alineación con la normatividad legal vigente, el Sistema Integrado de Gestión y las políticas internas de la entidad. La auditoría tiene como propósito identificar oportunidades de mejora que contribuyan a la optimización operativa, el fortalecimiento del control interno, la gestión transparente y responsable de los recursos, y la mitigación oportuna de riesgos administrativos, operativos y financieros</p> <p>Alcance de la Auditoria: La auditoría se realizará del 14 al 22 de mayo de 2025 en las instalaciones del Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Ltda., ubicado en la calle 19A No. 42-84 del Municipio de Pasto, en la oficina de gerencia de la empresa, de acuerdo con las operaciones realizadas entre el 01 de noviembre 2024 al enero al 30 de abril de 2025, en donde se abarcará la revisión de los procesos y procedimientos definidos y operativos, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Procesos misionales (servicios de diagnóstico automotor)• Procesos estratégicos (planeación, direccionamiento estratégico)• Procesos de apoyo (gestión documental, talento humano, recursos físicos y tecnológicos, financiero, etc.)• Procesos de evaluación y control <p>Se evaluarán los documentos, registros, sistemas de control, roles, responsabilidades, cumplimiento normativo, indicadores de gestión y resultados, así como la gestión de riesgos y de mejora continua asociada a cada proceso.</p>

En Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012
Dirección: Calle 19A 42-50 Barrio Pandiaco - Pasto - Nariño
Teléfonos (2)7313636 - (2)7313638 - Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134
Correo electrónico: cdanar@telecom.com.co - www.cdan.gov.co



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA.

INFORME DE AUDITORÍA

F-CI-02
VERSIÓN 1
2025-02-12

Resumen de los hallazgos u observaciones encontradas:

La auditoría identificó las siguientes deficiencias significativas en los procesos y procedimientos:

1. No todas las áreas cuentan con procesos y procedimientos documentados.
2. Procedimientos dispersos y sin unificación en un manual institucional.
3. Procesos en rediseño sin aprobación ni implementación formal

Recomendaciones:

Se recomienda a la administración del Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Ltda.:

- Priorizar la definición, documentación y aprobación de procesos en todas las áreas, con seguimiento desde la alta dirección.
- Elaborar y consolidar un manual único de procedimientos con estructura y formato unificado.
- Definir cronograma y responsables para culminar y aprobar los procesos en rediseño

Conclusiones:

Resumen Ejecutivo:

La entidad presenta oportunidades importantes de mejora para fortalecer su gestión por procesos, garantizar la actualización y unificación de su documentación institucional, y avanzar en la consolidación de una cultura organizacional enfocada en el control, la eficiencia y la mejora continua. Se recomienda priorizar la formalización de procesos en todas las áreas, estandarizar formatos y lineamientos, y actualizar los documentos clave como el manual de operaciones, para asegurar una operación coherente, ordenada y alineada con los principios de transparencia y responsabilidad administrativa.

En Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Limitada contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha,
con código de acreditación 09-OIN-030 bajo la norma ISO/IEC 17020:2012
Dirección: Calle 19A 42-50 Barrio Pandiaco - Pasto - Nariño
Teléfonos (2)7313636 - (2)7313638 - Celular: 3188480824 - 3182431730 - 3185481134
Correo electrónico: cdanar@telecom.com.co - www.cdan.gov.co



Resumen de los hallazgos y observaciones por trabajo

La auditoria identifico las siguientes deficiencias e inconsistencias en los procesos y procedimientos:

1. No todos los áreas cuentan con procesos y procedimientos documentados
2. Procedimientos de procesos y procedimientos no están actualizados
3. Procesos en revisión sin aprobación ni firma de los responsables

Recomendaciones:

Se recomienda a la administración del Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño:

- Priorizar la definición, documentación y aprobación de procesos en todas las áreas con seguimiento desde la alta dirección
- Elaborar y consolidar un manual de procedimientos con estructura y formato unificado
- Definir cronograma y responsables para cumplir y aprobar los procesos en revisión

Conclusiones:

Resumen Ejecutivo:

La entidad presenta oportunidades importantes de mejora para fortalecer la gestión por procesos, garantizar la actualización y unificación de su documentación institucional, y avanzar en la consolidación de una cultura organizacional basada en el control, la eficiencia y el formato unificado. Se recomienda priorizar la formalización de procesos en todas las áreas, elaborar un manual de procedimientos, y actualizar los documentos clave como el manual de procedimientos para asegurar una operación coherente, ordenada y alineada con los estándares de transparencia y responsabilidad administrativa.

El presente informe fue elaborado por el equipo de auditoria del Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño LTDA. en cumplimiento de lo establecido en el contrato de auditoria No. 001 de 2024, suscrito entre las partes interesadas. El informe refleja el estado de los procesos auditados al momento de la realización de la auditoria, y no constituye una garantía de la exactitud de la información presentada.