**INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**Fecha de informe:** 28 de agosto de 2018.

**Nombre del proceso o dirección territorial auditada:** Proceso Evaluación Independiente.

**Dependencia líder del proceso:** Oficina de Control Interno.

**Servidor responsable del proceso:** Carlos Arturo Ordóñez Castro - Jefe Oficina de Control Interno.

**Tipo de auditoría realizada:** De primera parte, sistema de gestión de calidad.

**Fecha de auditoría:** 21 de agosto de 2018.

**Equipo Auditor:** Nather Bismark Rodríguez Molina - Auditor Líder.

1. **OBJETIVO DE LA AUDITORIA**

Verificar el cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.

1. **ALCANCE DE LA AUDITORÍA**

Inicia con la reunión de apertura de auditoría y concluye con el seguimiento al plan de mejoramiento.

1. **GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR**
* Dificultas para acceder a las fuentes de información del proceso Evaluación Independiente.
* Imposibilidad de cumplir con el cronograma de auditoria interna planeado en los términos de tiempo y oportunidad establecidos.
* Desechar la pertinencia del informe de auditoría interna que es producto del proceso auditor realizado.
* Alarma en los servidores auditados de la entidad por el desconocimiento del proceso auditor como herramienta gerencial de la Unidad.
* Perdida de información por falta de respaldo de la misma.
1. **CRITERIOS DE AUDITORÍA**

Proceso, procedimientos y demás instrumentos de gestión - el corte de la documentación a auditar es del 01 de enero de 2018 al 30 de junio de 2018.

1. **CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 4 DE LA ISO 9001:2015:**

De acuerdo con los soportes suministrados por el proceso, se evidencia conformidad con la identificación y comprensión del numeral 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN, ya que cuenta con un instrumento de contexto estratégico identificado y construido para el proceso alineado con el objetivo y su cumplimiento normativo. Además de esto, identifica sus partes interesadas, evidencia las interacciones del proceso en la caracterización, manual, estatuto de auditoría y procedimientos documentados evidenciando manteniendo a los documentos y la mejora continua.

Sin embargo, para este numeral se genera una observación en cuanto a que se están construyendo carpetas en Teams (herramienta de Office 365), para conservar la información documentada (organizada) y al verificar dos carpetas de las auditorías al control Interno realizadas en la vigencia de la auditoría, adelantadas a los Procesos Gestión Administrativa y Gestión Contractual, se evidencia una desorganizada e incompleta (Gestión Administrativa).

1. **CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 5 DE LA ISO 9001:2015:**

De acuerdo con los soportes suministrados por el proceso, se evidencia conformidad con la identificación y comprensión del numeral 5. LIDERAZGO, ya que el proceso identifica y reconoce la política y objetivos del Sistema, promueve el enfoque basado en riesgos (se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos), promueve la mejora continua, tiene identificados, comprenden y cumplen con los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables.

El Proceso establece su objetivo, acorde con las tareas que desarrolla, su propósito y contexto de la Unidad, que proporciona un marco de referencia. Se evidencia que, en cuanto a la asignación de responsabilidades y autoridad, el jefe de la OCI ha establecido equipos de trabajo para las diferentes auditorías de Primera línea y Equipos auditores que se organizan de acuerdo con su profesión y preparación (competencias), de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

1. **CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 6 DE LA ISO 9001:2015**

De acuerdo con los soportes suministrados por el proceso, se evidencia conformidad con la identificación y comprensión del numeral 6. PLANIFICACIÓN, en cuanto a que cuenta con la identificación del contexto del proceso, establece objetivos para el cumplimiento de sus funciones, realiza mediciones, seguimientos, los comunica, actualiza y apropia recursos para su seguimiento. Se evidencia que los cambios se realizan de forma planificada en cuanto a la planeación de la organización de la estructura de los equipos internos de la OCI, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

1. **CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 7 DE LA ISO 9001:2015:**

De acuerdo con los soportes suministrados por el proceso, se evidencia conformidad con la identificación y comprensión del numeral 7. APOYO, 7.1 RECURSOS, 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones, 7.2 COMPETENCIA, 7.3 TOMA DE CONCIENCIA y 7.4 COMUNICACIÓN en cuanto el proceso apropia los recursos, realiza seguimiento y trazabilidad de los indicadores (construidos por el proceso) para proporcionar confianza en la validez de los resultados. Determina las competencias necesarias de las personas que realizan, bajo su control, el trabajo que afecta el desempeño y eficacia del proceso.

Igualmente se evidencia que el proceso toma acciones para asegurarse que las personas del proceso conozcan y apunten al cumplimiento de la política, objetivos de la calidad e implementación del Sistema, además que identifican el qué, cuándo, a quién y cómo comunicar, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

Por otra parte, se verifica que, en el Plan anual de adquisiciones, en cuanto a la apropiación de recursos para contratación de personal (se debe liberar presupuesto a final de año, por inconvenientes (demora) en la contratación de los contratistas del proceso (fuera del tiempo planeado). ***Observación para trasladar al Proceso Direccionamiento Estratégico y Gestión Contractual.***

Adicional a lo anterior, de acuerdo con los soportes suministrados por el proceso, se evidencia conformidad con la identificación y comprensión del numeral 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA, 7.5.1 Generalidades, en cuanto a que el proceso cuenta con la información documentada que el este determina como necesaria para la eficacia de su operación en cumplimiento de su objetivo, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

Sin embargo, se evidencia que, al crear y actualizar la información documentada, al revisar el PROCEDIMIENTO: AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO con Código: 150.19.08-3; Versión: 06, que fue actualizado recientemente (no se puede precisar la fecha) Las ***fechas*** del control de cambios, encabezado del documento y acta de formalización, son diferentes en los tres casos. Se debe revisar este tema con Gestión Documental. Ya que genera inconvenientes a la hora de identificar la fecha de formalización de los documentos, incumpliendo el numeral 7.5.2 Creación y actualización. ***Observación para trasladar al proceso Gestión Documental.***

Por otra parte, se evidencia la **NO conformidad** con la identificación y comprensión del numeral 7.5.3 Control de la información documentada, incumpliendo el numeral 7.5.3.1 en cuanto a la información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que: a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite; b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad) ya que la Tabla de Retención Documental del proceso se encuentra desactualizada y no se está aplicando por el Proceso. ***Observación para trasladar al proceso Gestión Documental.***

Finalmente, Se evidencia conformidad con la identificación y comprensión del numeral 7.5.3.2.b Para el control de la información documentada, almacenamiento y preservación de esta, incluida la preservación de la legibilidad, en cuanto, que a pesar de no contar con la TRD del proceso actualizada, se está administrando la información en Teams, para conservarla documentada y organizarla, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional, pero, las carpetas están en construcción y están migrando la información a esta herramienta de Office 365.

Como conclusión de este numeral, el auditor evidencia la necesidad de revisar y fortalecer los temas del numeral ***7.5 Información Documentada,*** ya que, en la revisión de éste, se genera un hallazgo y dos observaciones.

1. **CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 8 DE LA ISO 9001:2015:**

De acuerdo con los soportes suministrados por el proceso, se evidencia conformidad con la identificación y comprensión del numeral 8. OPERACIÓN, 8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL, ya que el proceso planifica, implementa y controla sus productos, conforme a la determinación de los requisitos que han definido para éstos definiendo los criterios en el documento del "Estatuto de Auditoría (Código: 150.19.20-1; Versión: 01; Fecha: 09/03/2018) y en la actualización de sus procedimientos, los cuales se encuentran documentados y revisados recientemente.

1. **CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 9 DE LA ISO 9001:2015:**

De acuerdo con los soportes suministrados por el proceso, se evidencia conformidad con la identificación y comprensión del numeral 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO en cuanto a que el proceso determina que elementos necesitan seguimiento y medición, los métodos de seguimiento, medición, análisis y la evaluación, necesarios para asegurar los resultados válidos de la gestión del proceso y conserva la información documentada apropiada como evidencia, que le permiten tomar decisiones en su operación.

Por otra parte, se evidencia conformidad con la identificación y comprensión del numeral 9.2 AUDITORÍA INTERNA, ya que el proceso, crea y documenta el Plan anual de auditorías junto con el cronograma de seguimiento, además, cuenta con un manual y el estatuto de auditoría y dos Procedimientos (con sus registros asociados), con puntos de control definidos, se evidencian actas de reunión de equipo, en cuanto, revisión de riesgos y se generan comunicaciones para la directora de la Unidad, con el fin de mantenerla informada de los procesos de auditoría y del cumplimiento de los informes de ley.

Además, el proceso genera insumos del estado de los planes de mejoramiento y acciones generadas por los procesos, en cumplimiento de su objetivo y conforme a la determinación de los requisitos de esta norma.

1. **CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 10 DE LA ISO 9001:2015:**

De acuerdo con los soportes suministrados por el proceso, se evidencia conformidad con la identificación y comprensión del numeral 10.1 MEJORA – GENERALIDADES y 10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA en cuanto el proceso determina oportunidades de mejora y acciones para su cumplimiento, evidenciado en actas de actualización de sus procedimientos, seguimiento para el cierre de las acciones correctivas de los procesos de la Unidad y seguimiento al cumplimiento de éstas. Se crean acciones para eliminar las causas identificadas en los hallazgos, con el fin de minimizar su ocurrencia y evitar que vuelvan a presentarse, conservando la información documentada como evidencia.

Igualmente, de acuerdo con los soportes suministrados por el proceso, se evidencia conformidad con la identificación y comprensión del numeral 10.3 MEJORA CONTINUA ya que en el proceso se evidencia que, a través de las auditorías, seguimientos y cumplimiento de los planes de mejoramiento, se generan acciones que contribuyen a la mejora, conforme a la determinación de los requisitos de esta norma.

1. **OBSERVACIONES:**
	1. ***Presentación de hechos que constituyen fortalezas:***
* Se evidenció toma de conciencia por parte del equipo de trabajo del proceso, ya que conocen y describen, como desde sus actividades, aportan al cumplimiento de la política y objetivos del sistema integrado de gestión.
* Se evidencia que los funcionarios y contratistas del proceso conocen donde (intranet y página web) y a que proceso (mapa de procesos), están asociados, sus documentos (manual, estatuto, procedimientos y registros).
* Se evidencia la implementación de una buena práctica en cuanto al uso de las herramientas de gestión de Microsoft (One Drive y Teams), dispuestos por la Unidad con el fin de contar con la información organizada y poderla consultar en línea.
* Se evidenció buena disposición y colaboración del líder del proceso y su equipo de trabajo, en la atención de la auditoría y la gestión de evidencias.
* Se evidenciaron instrumentos para fomentar la Cultura de control (autoevaluación) en el proceso y que contribuirán al mejoramiento de la Unidad.
	1. ***Numeral 4.4:*** De acuerdo con los soportes suministrados por el proceso, se evidencia conformidad con la identificación y comprensión del numeral 4.4 sistema de gestión de la calidad y sus procesos en cuanto a que el proceso establece, implementa, mantiene y mejora continuamente sus procedimientos necesarios, donde identifica sus interacciones, sin embargo, se genera una observación en cuanto a que se están construyendo carpetas en Teams para conservar la información documentada (para organizarla) y al verificar dos carpetas de las auditorías al control Interno, adelantadas a los Procesos GESTIÓN ADMINISTRATIVA (se evidencia que ésta se encuentra desorganizada e incompleta) y la de CONTRACTUAL (se evidencia organizada y de fácil consecución de los documentos).
	2. ***Numeral 7.1.1:*** Se verifica que en el Plan anual de adquisiciones en cuanto a la apropiación de recursos para contratación de personal (se debe liberar presupuesto a final de año, por inconvenientes (demora) en la contratación de los contratistas del proceso (se dio hasta el 29 de enero de 2018). ***Observación para trasladar al Proceso Direccionamiento Estratégico y Gestión Contractual.***
	3. ***Numeral 7.5.2:*** Se evidencia que, al crear y actualizar la información documentada, al revisar el PROCEDIMIENTO: AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO, que fue actualizado recientemente (no podemos precisar la fecha) con Código: 150.19.08-3; Versión: 06, las FECHAS del control de cambios, encabezado del documento y acta de formalización, son diferentes en los tres casos. Se debe revisar este tema con Gestión Administrativa y Documental. Ya que genera inconvenientes a la hora de identificar la fecha de formalización de los documentos incumpliendo el numeral 7.5.2 Creación y actualización. ***Observación para trasladar al proceso Gestión Administrativa y Documental.***
	4. ***Numeral 7.5.3.2.b:*** Se evidencia conformidad con la identificación y comprensión del numeral 7.5.3.2.b Para el control de la información documentada, almacenamiento y preservación de esta, incluida la preservación de la legibilidad, en cuanto que a pesar de no contar con la TRD del proceso actualizada, se está administrando la información en Teams, para conservarla documentada (y organizarla) de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional, sin embargo, las carpetas están en construcción y se encuentra en migración la información a esta herramienta de Office 365.

**NOTA:** En el Aplicativo SISGESTIÓN no se puede evidenciar la no conformidad creada por problemas en el Módulo de acciones correctivas al consultar dicha herramienta.

1. **NO-CONFORMIDADES:**
	1. ***Numeral 7.5.3.1:*** Se evidencia la NO conformidad con la identificación y comprensión del numeral 7.5.3 Control de la información documentada, incumpliendo el numeral 7.5.3.1 en cuento a la información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que: a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite; b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad) ya que la Tabla de Retención Documental del proceso se encuentra desactualizada y no se está aplicando. ***Observación para trasladar al proceso Gestión Administrativa y Documental.***
2. **RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA**

El valor porcentual alcanzado por el proceso en cuanto al cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 es del: **97%** y la acción a implementar es: **MANTENER:**



**Tabla No. 1: Valor Porcentual[[1]](#footnote-1)**



**Tabla No. 2: Valor Porcentual de cumplimiento por numeral de la norma[[2]](#footnote-2)**

Se identificó una no conformidad que debe ser trasladada al Proceso Gestión Documental.



**Tabla No. 3: Identificación de no conformidades por numeral de la norma[[3]](#footnote-3)**

Las observaciones encontradas en el proceso fueron 4 que relacionamos a continuación:



**Tabla No. 4: Identificación de observaciones por numeral de la norma[[4]](#footnote-4)**



**Tabla No. 5: Identificación de observaciones por numeral de la norma[[5]](#footnote-5)**

**Cordialmente;**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nather Bismark Rodríguez Molina** | **Carlos Arturo Ordóñez Castro.** |
| **Auditor líder** | **Jefe Oficina de Control Interno** |
| **Control de Cambios** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha del cambio** | **Descripción de la modificación** |
| 1 | **30**/30/05/2014 | Creación del formato |
| 2 | 24/02/2015 | Se adicionó el número de auditoria, la definición de cada una de términos, la agenda de la auditoria, informe de la auditoria, conformidad, aspectos positivos, fortalezas, oportunidades de mejora, observaciones, no conformidades, ficha técnica y responsables de la auditoria.  |
| 3 | 6/11/ 2015 | Se restructura la presentación de la no conformidad |
| 4 | 26/07/2017 | Se modifica el nombre del formato de acuerdo con el procedimiento.se adiciona firma aprobación del Jefe Oficina de Control Interno  |
| 5 | 22/05/2018 | Se modifica formato de acuerdo a nuevos lineamientos del Jefe de la Oficina de Control Interno, se eliminan cuadros en Excel. |

1. Tomada de la matriz de resultados del instrumento de auditoría OCI. [↑](#footnote-ref-1)
2. Tomada de la matriz de resultados del instrumento de auditoría OCI. [↑](#footnote-ref-2)
3. Tomada de la matriz de resultados del instrumento de auditoría OCI. [↑](#footnote-ref-3)
4. Tomada de la matriz de resultados del instrumento de auditoría OCI. [↑](#footnote-ref-4)
5. Tomada de la matriz de resultados del instrumento de auditoría OCI. [↑](#footnote-ref-5)