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

**Fecha de informe: Agosto 10 de 2018.**

**Nombre del proceso o dirección territorial auditada:** Dirección Territorial Cesar - Guajira

**Dependencia líder del proceso:** Dirección General

**Servidor responsable del proceso:** Juana Ramirez

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

**Fecha de auditoría:** 9 – 10 de agosto de 2018

**Equipo Auditor:** Andrés Valderrama Saavedra

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**

• Dificultad para acceder a las fuentes de información de la Dirección Territorial.

• 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**

El personal de la Dirección Territorial Cesar - Guajira con sede en Valledupar, tiene conocimiento del contexto estratégico de la DT y de la entidad, así mismo tienen conocimiento de las partes interesadas de la entidad y hacen seguimiento a las mismas.

Los procedimientos auditados de los procesos de prevención de otros hechos victimizantes y reparación integral dentro de los alcances se contemplaron el análisis de contexto, las partes interesadas y los productos y servicios. De la misma manera tenían conocimiento acerca del alcance de los procedimientos y la ubicación de los mismos en la página web.

A pesar que el personal de la DT conoce la información de los procesos, en algunos casos no se accedió de forma fácil y rápida a la información de los procesos en la intranet o no podían ubicar determinados procedimientos.

Sin embargo, se realiza la siguiente observación:

* Fortalecer el conocimiento de la página web e intranet de la Entidad con el fin de acceder fácilmente a la información del proceso (procedimientos, formatos, riesgos...etc).
1. **CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 5 DE LA ISO 9001:2015**

Los temas de calidad con la sede de la guajira no se pueden evidenciar fácilmente, existe un coordinador y otra funcionaria que tienen la capacidad y conocen de la intranet, pero no hay suficientes evidencias o permanentes acerca del tema por parte de la DT.

La Directora Territorial Cesar - Guajira y su equipo tienen conocimiento del enfoque al cliente y la importancia de este, dado que, pese a las limitaciones presupuestales, buscan estrategias con el fin de cumplirle a las víctimas. Es el caso de la realización de jornadas. A junio se han realizado 51. Algunas de ellas son financiadas por la unidad directamente y otras se buscaron alianzas y financiación con cooperantes. Así mismo, se realizó encuentros con las FARC en las zonas veredales.

En cuanto a cobertura de la DT Cesar Guajira cuenta con 4 centros regionales y 3 puntos de atención en funcionamiento.

En la DT Cesar Guajira la DT se asegura que los roles o funciones del personal se informen. En el caso de los contratistas por medio de las obligaciones contractuales, por parte de los funcionarios cuando reasigna funciones, lo hace por medio escrito.

Sin embargo, se realiza las siguientes observaciones:

* Garantizar que los funcionarios y colaboradores de la DT Cesar Guajira conozcan y manejen la información de la intranet.
* Garantizar que se repliquen los lineamientos de calidad y en términos generales con la sede de la Guajira.
1. **CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 6 DE LA ISO 9001:2015**

En la DT Cesar Guajira dan cumplimiento al numeral de la norma, toda vez que realizaron la actualización del mapa de riesgos, contexto, etc. Así mismo realizaron la socialización a todo el personal y cuentan con los soportes de ello.

Sin embargo, se realiza la siguiente observación:

* Fortalecer el conocimiento y tratamiento de los riesgos por parte de todos los funcionarios y colaboradores de la Dirección Territorial.
1. **CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 7 DE LA ISO 9001:2015**

La DT Cesar Guajira cumple con el numeral, dado que cuenta con los recursos necesarios. En caso que se requiera, se hacen gestiones con cooperantes para cumplir con las obligaciones, así mismo, se pudo determinar que cumplen, dado que cuenta con el personal suficiente para cumplir con las tareas. Cuenta con personal de planta, contratista y existen personas contratadas por operador, aunque sobre estos no tenga mandato.

El ambiente de trabajo en la DT Cesar Guajira es aceptable, toda vez que está bien ubicada, cuentan con seguridad y sistema de vigilancia, no se presentan inconformismos ni situaciones que afecten el normal desarrollo de las funciones.

En los procedimientos auditados se pudo verificar el cumplimiento del numeral, dado que fue posible evidenciar el cumplimiento de lo establecido, así como la trazabilidad del mismo. En algunos casos el soporte era magnético debido a que se encontraba en el aplicativo indemniza

Se pudo observar que cada vez que hay ajustes o actualizaciones de la documentación por parte del nivel nacional, es remitida a territorio con el fin que sea revisada y se cuente con las observaciones por parte de este. Se observó soportes de la retroalimentación realizada.

El personal de la DT Cesar Guajira cumple con el requisito de la norma, sin embargo, cuando se presentan debilidades buscan apoyo bien sea con la estrategia de padrinazgo o pidiendo capacitación del tema., así mismo, se pudo determinar que tienen conocimiento acerca de la entidad y del sistema integrado

Se da cumplimiento al numeral relacionado con comunicación, toda vez que se cuenta con soportes de la misma entre el personal de la sede de Valledupar y la Guajira.

Se evidenció que antes de formalizar cualquier documento por parte de los procesos del nivel nacional, son socializado con las DT, en el caso puntual de la DT Cesar Guajira se cuenta con los soportes que revisaron y remitieron observaciones antes de formalizarlos, con el fin de garantizar que se tenga en cuenta el componente territorial

Se generan 4 no conformidades, de las cuales 2 son para la Dirección Territorial y 2 para el nivel nacional. (Gestión administrativa y Gestión documental).

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

Se cumple con el numeral toda vez que se cuenta con los soportes respectivos donde se establece comunicación con el cliente, en el tema puntual con las victimas en el procedimiento de notificación indemnización administrativa versión 1, en lo relacionado con las novedades. Así mismo, cuentan con los soportes de las actividades 12, 13 y 14 del mismo procedimiento. Se pudo verificar cartas de notificación firmadas por las víctimas con la respectiva huella.

Se observó durante la auditoría que se cumple con el numeral, toda vez que se cuenta con los soportes de la supervisión de los contratistas (30) y 2 convenios así mismo se observó que con los operadores de reparación colectiva se aplican los controles relacionados con cantidades, control del dinero que se entrega y a quien se le entrega.

Se da cumplimiento al numeral en los casos con que se cuenta con operador, toda vez que se establece con ellos los criterios del evento y se establecen los canales de comunicación entre las partes.

En lo que se auditó de reparación colectiva se pudo establecer que la DT Cesar Guajira cumple con el numeral, toda vez que cuando se requiere apoyo de personal realizan la solicitud a nivel nacional y ellos remiten personal de apoyo a territorio con el fin de cumplir con la entrega de los productos o servicios ofrecidos.

En el procedimiento auditado se pudo establecer que cumplen con lo establecido en el presente numeral toda vez que se pudo establecer la salida del producto y su trazabilidad, en este caso puntual la carta de indemnización y su respectiva trazabilidad en el aplicativo indemniza.

Existen protocolos, acuerdos de confidencialidad, se tienen restringidos los usuarios de los aplicativos, restricciones de seguridad. La información de los censos se carga en Orfeo, los controles son por medio de las herramientas tecnológicas

En la DT Cesar Guajira se da cumplimiento del presente numeral toda vez que en el procedimiento de notificación indemnización administrativa se cuenta con actas con cantidades y número del proceso, estas son firmadas por la DT. El enlace verifica las cantidades y realizan revisión en los diferentes aplicativos para garantizar que la información es coherente

La DT Cesar Guajira cumple con este numeral toda vez que tienen identificadas las salidas no conformes por proceso, a la fecha de corte de la auditoría no se habían materializado.

Se generaron 2 no conformidades, de las cuales 1 es para nivel nacional (Reparación Integral).

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

En la DT CESAR GUAJIRA cumplen con el presente numeral (en lo que les aplica), toda vez que se realiza medición mensual tanto del plan de acción como de implementación SIG. Participaron en la construcción de los indicadores y metas de los indicadores. SISGESTION

Se genera una No Conformidad que aplica para el nivel nacional, puntualmente para Direccionamiento Estratégico y los 6 procesos misionales debido a la no medición de satisfacción al cliente o partes interesadas en la DT. Cesar – Guajira

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

La DT Cesar Guajira cumple con el numeral, dado que se pudo establecer que a junio de 2018 no les han generado no conformidades.

Se implementaron acciones que apunten a la mejora continua como por ejemplo la búsqueda de alianzas con el SENA para el tema de capacitación en gestión documental o con cooperantes con el fin de cumplir con los productos o servicios que brinda la Unidad. Cuando no se tiene operadores se busca alianzas y articulaciones con otras entidades como la gobernación, alcaldía, Min interior, Ministerio Público y cooperantes.

Se genera una No Conformidad a la Dirección Territorial, debido a la no generación de No Conformidades a los procesos.

1. **OBSERVACIONES**
* Fortalecer el conocimiento de la página web e intranet de la Entidad con el fin de acceder fácilmente a la información del proceso (procedimientos, formatos, riesgos...etc).
* Garantizar que se repliquen los lineamientos de calidad y en términos generales con la sede de la Guajira.
* Garantizar que los funcionarios y colaboradores de la DT Cesar Guajira conozcan y manejen la información de la intranet.
* Fortalecer el conocimiento y tratamiento de los riesgos por parte de todos los funcionarios y colaboradores de la Dirección Territorial.
1. **NO-CONFORMIDADES**

NO CONFORMIDADES PARA LA DIRECCION TERRITORIAL.

* No se evidenció el cumplimiento de algunas metas del plan de acción territorial Cesar - Guajira con corte a junio 2018 de las actividades con código No. 84978 de retornos y 84591 de reparación individual incumpliendo lo establecido en el numeral 7.1.5.2 de la norma ISO 9001;2015.
* Se evidencia en la DT. Cesar - Guajira, la utilización de formatos de acta de reunión en formato no vigente para la fecha (acta 01 de 2018 de fecha 28 de febrero en el formato no establecido por la unidad), así mismo se evidenció acta de reunión sin la firma del responsable de la reunión ni de la Directora Territorial, incumpliendo el numeral 7.5.1 de la ISO 9001,2015.
* No se evidenció el cumplimiento de las actividades 9, 15, 16 y 17 del procedimiento de notificación de indemnización administrativa versión 1 en la DT Cesar Guajira, incumpliendo lo establecido en el numeral 8.2.3.2 de la ISO 9001;2015.
* No se evidenció la generación de No Conformidades a los procesos por parte de la DT Cesar - Guajira incumpliendo lo establecido en el numeral 10.1 ISO 9001;2015

NO CONFORMIDADES PARA NIVEL NACIONAL

* No se evidencia que las instalaciones de la Dirección territorial Cesar Guajira en la ciudad de Valledupar, sean las adecuadas, toda vez que se presenta hacinamiento en la misma. En total son 35 funcionarios / contratistas y existen 29 puestos de trabajo. La directora general aprobó la contratación de otro piso, sin embargo, la respuesta del NN fue negativa, adicionalmente no cuenta con espacio para el archivo, lo cual conlleva a que lo guarden en el baño de los hombres y en diferentes gavetas de los puestos de trabajo, lo cual incumple el numeral 7.1.3. de la ISO 9001;2015 (Gestión Administrativa).
* No se evidencian lineamientos claros por parte de gestión documental y subdirección de reparación colectiva relacionados con la gestión documental de la dirección territorial, debido a que se observó en la DT. Cesar Guajira, que se cuenta con documentación de los sujetos de reparación colectiva sin normas de archivo, no cuentan con TRD ; se observó que los documentos y soportes de la supervisión de los contratos no cuentan con los lineamientos de gestión documental debido a que no se cuenta con ellos. Existen carpetas de soportes de 32 contratos con supervisión de los 6 meses de 2018 y no reposan en un lugar indicado, incumpliendo lo establecido en el numeral 7.5.3 de la ISO 9001;2015. (Gestión Documental).
* En la DT Cesar Guajira se evidenció el incumplimiento de la actividad con código 84591 "victimas en la modalidad individual y /o grupal con atención y acompañamiento psicosocial" con corte a junio 2018, debido a la falta de contratación del operador por parte del NN, así mismo no ha sido informada la DT Cesar Guajira acerca de las acciones tomadas para garantizar así la operación y el cumplimiento de las metas establecidas, incumpliendo lo establecido en el numeral 8.1 de la ISO 9001;2015 (Reparación Integral).
* No se evidenció por parte de los procesos: 1. Prevención de Hechos Victimizantes, 2. Registro y Valoración, 3. Servicio al Ciudadano, 4. Gestión para la Asistencia, 5. Reparación Integral y 6. Participación y Visibilización, que se esté realizando la medición de satisfacción al cliente o partes interesadas en la DT. Cesar – Guajira, incumpliendo lo establecido en el numeral 9.1.2 Satisfacción del Cliente de la norma ISO 9001;2015 y el procedimiento de medición de la satisfacción de las partes interesadas versión 2. (Direccionamiento Estratégico, Prevención de Hechos Victimizantes, Registro y Valoración, Servicio al Ciudadano, Gestión para la Asistencia, Reparación Integral y Participación y Visibilización)
1. **RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA**





**Cordialmente;**

|  |  |
| --- | --- |
| **Andrés Valderrama Saavedra**  | **Carlos Arturo Ordoñez C.** |
| **Auditor líder** | **Jefe Oficina de Control Interno** |
| **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. |