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

**Fecha de informe**: 08/10/2018

**Nombre del proceso o dirección territorial auditada:** Dirección Territorial Urabá -Darién.

**Dependencia líder del proceso:** Dirección General

**Servidor responsable del proceso**: Elizabeth Granada Rios

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

**Fecha de auditoría:** 20 y 21 septiembre 2018

**Equipo Auditor:** Juan Carlos Castellanos Mayorga

1. **OBJETIVO DE LA AUDITORIA:** Verificar el cumplimiento de los requisitos de la Norma
2. **ALCANCE DE LA AUDITORÍA**: inicia con la reunión de apertura de la auditoria y termina con el seguimiento del plan de acción
3. **GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR:**
* Dificultad para acceder a las fuentes de información de la Dirección Territorial Urabá- Darién
* 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.
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.
2. **CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 4 DE LA ISO 9001:2015. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.**

Se evidencia cumplimiento de la dirección Territorial Urabá- Darién de los requisitos del capítulo 4, se cuenta con la comprensión de la organización, su contexto (mediante el desarrollo de la metodología DOFA) y los servicios ofrecidos por la Unidad, las expectativas de las partes interesadas se encuentran identificadas y se les hace monitoreo, se desarrolla el sistema de calidad, sus procesos y su respectivo seguimiento evidenciado en las actas de reunión. El Sistema de gestión de la Calidad tiene identificadas las caracterizaciones, manuales, planes y programas, procesos, procedimientos, guías y demás información documentada necesaria para realizar la gestión de la Dirección Territorial, esta información documentada se encuentra publicada en la página web de la Unidad y se encuentra disponible para consulta

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

Se evidencia cumplimiento en cuanto a los requisitos del capítulo 5 relacionadas con el liderazgo y compromiso en la Unidad Territorial Urabá- Darién, al preguntarle a la Directora Territorial y al equipo de la DT sobre modelo de liderazgo se evidencia el enfoque por procesos, pensamiento basado en riesgos y el enfoque hacia la satisfacción del cliente, se evidencia socialización de la Política y objetivos del SIG, se tienen establecidos los roles, responsabilidades y autoridad los cuales son monitoreados por la Directora Territorial dando cumplimiento a los requisitos legales del cliente y los reglamentarios aplicables.

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

Sobre el capítulo 6 numeral 6.1 Acciones Para Abordar Riesgos y Oportunidades. 6.1.1 El responsable del proceso determina los riesgos y oportunidades necesarias abordar con el fin de: Asegurar que el proceso (o procedimientos cuando aplica) pueda lograr sus resultados previstos; Aumentar los efectos deseables; prevenir o reducir efectos no deseados sin embargo se evidencia que al consultar el mapa de riesgos de la DT no se encuentra actualizado de acuerdo con la última actualización enviada a la Oficina Asesora de Planeación y aprobada por la misma. No conformidad Nº 1 numeral 12 del presente informe de auditoría.

Sobre los objetivos de la calidad y planificación, estos numerales no aplican a la Dirección Territorial, con respecto a la planificación de los cambios se evidencia que la DT Urabá- Darién planifica los cambios que le corresponden de acuerdo con su operación soportándose en la ejecución y cumplimiento del plan de acción 2018

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

Al evaluar los requisitos relacionados con el capítulo 7 Apoyo, se observa que la Dirección Territorial Urabá- Darién gestiona con el Nivel Nacional los recursos necesarios para la ejecución de sus actividades a Nivel Nacional las cuales no tienen respuesta acorde a las necesidades manifestadas, se evidencia que no se tiene respuesta a requerimientos de información sobre una comisión al grupo de Viaticos de talento humano obteniendo 4 veces la misma respuesta sin que esta solucione el tema propuesto No conformidad Nº 2 del numeral 12 del presente informe de auditoría, de igual manera es el caso de la solicitud a gestión administrativa sobre del envió del agua purificada, o de un filtro o una maquina dispensadora de agua, o la solicitud de estantería para la disposición de documentación solicitud que no obtuvo respuesta. No conformidad Nº 3, numeral 12 del presente informe de auditoría.

Referente a los numerales de toma conciencia la Dirección Territorial Urabá- Darién implementa, socializa y se asegura de que las personas tomen conciencia del Sistema Integrado de Gestión “SIG”, mediante la realización de actividades coordinadas por el enlace SIG, de esta forma se asegura el cumplimiento de los requisitos relacionados a este capítulo, sin embargo al solicitar la identificación como funcionarios y colaboradores manifiestan que se realizó solicitud a nivel nacional y tampoco se obtuvo respuesta No conformidad Nº 4, numeral 12 del presente informe de auditoría.

Con respecto a las comunicaciones internas y externas se evidencia cumplimiento en términos generales de la utilización de los medios y mecanismos para la consecución de los objetivos comunicacionales. Sobre el control de la información documentada la Unidad Territorial Urabá- Darién cuenta con la custodia de la información de toda su gestión yde la de los procesos según instrucciones generadas a Nivel Nacional no obstante, al solicitar expediente sobre un sujeto de Reparación colectiva se evidencia deficiencias en cuanto a lineamientos y capacitación en este tema, no se cuenta con una Tabla de Retención Documental para el archivo de Gestión de la DT, manejo de archivos la ubicación del rotulo de las carpetas, No conformidad Nº 5, numeral 12 del presente informe de auditoría.

Se identifica falta de control de la información documentada en cuanto que al consultar en el gestor documental Orfeo 2017510187023431 de fecha 4 julio 2017 no se encuentra cargada imagen. No conformidad Nº 6, numeral 12 del presente informe de auditoría.

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

Al realizar las visitas de auditoría a la sede de la Unidad Territorial Urabá- Darién y el Centro Regional de atención y Reparación a víctimas de Urabá se evidencia el cumplimiento de requisitos del capítulo 8 en cuanto a la planificación, el control operacional, para los servicios, la revisión de requisitos, el control de servicios suministrados externamente para el caso de la infraestructura suministrada por terceros para la operación (equipos de cómputo , instalaciones físicas donde se opera), provisión del servicio y control de salidas no conformes y el control, el cumplimiento de requisitos se evidencia de forma parcial en términos generales ya que se presentan situaciones que implican el incumplimiento de algunos de los requisitos las cuales se explican a continuación :

Sobre la planificación y control operacional la DT identifica las partes interesadas, las salidas No conformes, los recursos que necesita para su operación, la interacción con los procesos de Nivel Nacional mediante procesos, procedimientos., manuales e Instructivos para estandarizar sus actividades no obstante No se cuenta con el operador para el proceso de fortalecimiento de las mesas de participación, hace un año se eligieron y posesionaron y no han recibido las capacitaciones correspondientes. No conformidad Nº 7, numeral 12 del presente informe de auditoría.

En lo concerniente a la comunicación con el cliente se evidencia que el proceso mantiene permanente comunicación con sus partes interesadas a través de respuesta a solicitudes peticiones quejas y reclamos no obstante para el caso se evidencia.

La Dirección Territorial determina y revisa los requisitos para los productos y servicios, se evidencia que la DT define los requisitos, controles, revisión y lo comunica a las partes interesadas, mediante la aprobación y ejecución e diferentes actividades como jornadas de servicios y reuniones con los grupos de interés, en cuanto al asegurarse de que tiene la capacidad que cumplir los requisitos para los productos y servicios ofrecidos a los clientes al solicitar información sobre el convenio interadministrativo 1352 del 2017 suscrito entre la Unidad para Las Victimas y los Municipios de Necoclí y Arboletes, no se pudo consultar dicha información, se escaló solicitud a Nivel nacional y no se obtuvo respuesta al respecto. No conformidad Nº 8, numeral 12 del presente informe de auditoría.

 Los requisitos relacionados con el diseño y desarrollo de productos y servicios, entradas para el diseño y desarrollo, controles del diseño y desarrollo y cambios del diseño y desarrollo. No aplican para a Dirección Territorial.

Con respecto al control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente se evidencia que la dirección territorial realiza control y seguimiento permanente de la gestión sin embrago se evidencia que al solicitar el acto administrativo de notificación del sujeto Colectivo Jiguaiando, se evidencia que no existen directrices de nivel nacional sobre dicha notificación la DT solicito indicaciones mediante correos electrónicos desde el 4 de abril 2018. No conformidad Nº 9, numeral 12 presente informe de auditoría.

Al solicitar información sobre el operador para asistencia psicosocial se obtuvo como respuesta que debía iniciar actividades el día 21 de septiembre y según plan de acción este debería haber empezado en agosto No conformidad Nº 10, numeral 12 presente informe de auditoría.

En cuanto al tipo y alcance de controlse evidencia que la Dirección Territorial Urabá- Darién realiza seguimiento permanente de la gestión realizada por los Operadores y contratistas sin embargo Se identifican debilidades en la planificación y supervisión contractual, la DT ha solicitado ajuste (modificación) del contrato 1310 del 2018 a nivel nacional, ya que no se adapta a las necesidades del territorio, con respecto a las obligaciones específicas contractuales para el contrato 1186 del 2018 y no ha obtenido respuesta de fondo del nivel nacional. No conformidad Nº 11, numeral 12 del presente informe de auditoría

Con respecto al Control de la producción y de la provisión del servicio, identificación, trazabilidad, seguimiento y control de cambios se evidencia que la dirección territorial hace seguimiento al proveedor externo sin embargo se encuentran debilidades en cuanto a la confidencialidad de la información que debe manejar el Banco Agrario ya que se evidencia que este suministra información confidencial a las víctimas caso específico en la oficina del municipio de Carmen del Darién a la planeación y seguimiento contractual. No conformidad Nº 12, numeral 12 del presente informe de auditoría.

Los numerales relacionados con las actividades posteriores a la entrega, liberación de los productos y servicios, el control de las salidas No conformesno aplica para la dirección territorial.

**9. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 9 DE LA ISO 9001:2015. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.**

En cuanto al seguimiento medición, análisis y evaluación se evidencia cumplimiento mediante comunicaciones de seguimiento, medición, análisis y evaluación de indicadores, sin embargo, al solicitar evidencia sobre la modificación de los indicadores se encontró que estas no están firmadas por jefe de la Oficina asesora de Planeación No conformidad Nº 13, numeral 12 del presente informe de auditoría.

Con respecto a la auditoria interna y la revisión por la Dirección, estos numerales no aplican para las direcciones territoriales y se reciben y ejecutan las directrices que a nivel nacional se remiten.

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

Sobre el numeral de no conformidad y acción correctiva **s**e evidencia que el proceso ha generado y establecido planes de mejoramiento y oportunidades de mejora para el cierre de no conformidades del plan de acción y de auditorías anteriores registradas en el aplicativo SISGESTION.

**11. OBSERVACIONES**

No se generan observaciones relacionadas con el cumplimiento parcial de los requisitos.

**12. NO CONFORMIDADES**

**1) 6.1 No-Conformidad** Al revisar el mapa de riesgos de la Dirección Territorial Urabá- Darién se identifica que no se ha actualizado el mapa de riesgos publicado en la página web de la Unidad con respecto a los nuevos riesgos identificados y aprobados por la Dirección territorial. Incumpliendo lo establecido en el Capítulo 6 planificación 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades. **Proceso asociado a nivel nacional**: Direccionamiento Estratégico - Oficina Asesora de Planeación.

**2) 7.1.3 No-Conformidad** Al solicitar información sobre desplazamientos y viáticos en la D. T. Urabá- Darién. Se evidencia dificultades en la comunicación con el grupo Talento humano en cuanto a la respuesta a la solicitud del trámite de un funcionario el 17 de agosto comisión Número 80279. En cuatro oportunidades se hace la solicitud y no se obtiene respuesta de fondo a la misma incumpliendo lo establecido en el capítulo 7 apoyo 7.1.4 ambiente para la operación de proceso. **Proceso asociado a nivel nacional: Gestión** del Talento Humano

**3) 7.1.4** **No-Conformidad** Al revisar aspectos de infraestructura y suministro se insumos se evidencia que las solicitudes realizadas para el Nivel Nacional no tienen respuesta acorde a las necesidades manifestadas, es el caso de la solicitud del envió del agua purificada, no se cuenta con un filtro o una maquina dispensadora de agua, no se cuenta con estantería para la disposición de documentación. Incumpliendo lo establecido en el capítulo 7 Apoyo. 7.1.3 Infraestructura. **Proceso asociado a nivel nacional: Gestión** Administrativa

**4) 7.4 No-Conformidad** Al solicitar información sobre la identificación como funcionarios y contratistas de la Unidad a algunos de los colaboradores se evidencia que no se cuenta con los carnets, aunque se han solicitado a Nivel Nacional, incumpliendo lo establecido en el capítulo 7 apoyo 7.4 Comunicación. **Proceso asociado a nivel nacional:** Gestión del Talento Humano.

**5) 7.5.1** **No-Conformidad** Al revisar aspectos relacionadas con la gestión documental en la D.T. Urabá-Darién se evidencian deficiencias en cuanto a lineamientos y capacitación en este tema, no se cuenta con una Tabla de Retención Documental para el archivo de Gestión de la DT, manejo de archivos la ubicación del rotulo de las carpetas, la D.T. Urabá-Darién ha gestionado a nivel nacional dichos requerimientos para que se realicen mediante diferentes medios las capacitaciones sin tener respuesta efectiva al respecto. Incumpliendo lo establecido en el numeral 7.5.1 sobre control de la información documentada. **Proceso asociado a nivel nacional**: Gestión Documental.

**6) 7.5.3.1 No-Conformidad** Al consultar documento relacionado con el acto administrativo y radicado Orfeo 2017510187023431 de fecha 4 julio 2017 No se encuentra cargada imagen en el gestor documental Orfeo incumpliendo Numeral 7.5.3 Control de la Información Documentada literal a (esté disponible y sea idónea para su uso donde y cuando se necesite, de la norma ISO 9001:2015. **Proceso asociado a nivel nacional**: Registro y Valoración.

**7) 8.1 No-Conformidad** No se cuenta con el operador para el proceso de fortalecimiento de las mesas de participación, hace un año se eligieron y posesionaron y no han recibido las capacitaciones correspondientes incumpliendo lo establecido en el numeral 8.1 planificación y control operacional, la organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir con los requisitos para la provisión de productos y servicios de la norma NTC ISO 9001:2015.**Proceso asociado a nivel nacional**: Participación y visibilización.

**8) 8.2.1 No-Conformidad** Al solicitar información sobre el convenio interadministrativo 1352 del 2017 suscrito entre la Unidad para Las Victimas y los Municipios de Necoclí y Arboletes (acta de liquidación) no se pudo consultar dicha información, se escaló solicitud a Nivel nacional y no se obtuvo respuesta al respecto. Incumpliendo lo establecido en el numeral 8.2.1 comunicación con el cliente. **Proceso asociado a nivel nacional**: Dirección Gestión Institucional Subdirección Nación Territorio

**9) 8.2.2 No-Conformidad** Al solicitar el acto administrativo de notificación del sujeto Colectivo Jiguaiando, se evidencia que no existen directrices de nivel nacional sobre dicha notificación la DT solicito indicaciones mediante correos electrónicos desde el 4 de abril 2018 Incumpliendo lo establecido en el capítulo 8 operación, numeral 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios literal a) los criterios para los productos y servicios se definen, incluyendo: 1. cualquier requisito legal y reglamentario, de la norma NTC ISO 9001:2015. **Proceso asociado a nivel nacional**: Registro y Valoración - Notificaciones.

**10) 8.4.1** **No-Conformidad** El operador para asistencia psicosocial inicia actividades el día 21 de septiembre y según plan de acción este debería haber empezado en agosto, incumpliendo lo establecido en el numeral “8.4 control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, 8.4.1 Generalidades “El responsable del proceso debe asegurarse que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos, de la norma NTC ISO 9001:2015. **Proceso asociado a nivel nacional: Reparación** Integral.

**11) 8.4.2** **No-Conformidad** Se identifican debilidades en la planificación y supervisión contractual, la DT ha solicitado ajuste (modificación) del contrato 1310 del 2018 a nivel nacional, ya que no se adapta a las necesidades del territorio, con respecto a las obligaciones específicas contractuales para la contrato 1186 del 2018 y no tener respuesta del nivel nacional. Incumpliendo el numeral 8.4.2 tipo y alcance de control, de la norma NTC ISO 9001:2015. **Proceso asociado a nivel nacional** Gestión Contractual.

**12) 8.5.1 No-Conformidad** Se evidencia con el Banco Agrario suministra información confidencial a las víctimas en municipio de Carmen del Darién incumpliendo el Numeral 8.5.1 producción y provisión del servicio, 8.5.1 control de la producción y de la provisión del servicio de la norma NTC ISO  9001:2015.**Proceso asociado a nivel nacional:** Reparación Integral

**13) 9.1.3** **No-Conformidad** Al solicitar evidencia sobre la modificación de los indicadores se encontraron que al menos las actas 16, 22 y 87 no están firmadas por jefe de la Oficina Asesora de Planeación, incumpliendo lo establecido en el numeral 9.1.3 análisis y evaluación.

**Proceso asociado a nivel nacional**: Direccionamiento Estratégico - Oficina Asesora de planeación.

**ASPECTOS POSITIVOS**

Entre los principales aspectos positivos encontrados en la auditoria a la Dirección Territorial Urabá- Darién se resaltan:

* La experiencia, conocimiento y compromiso de funcionarios, contratistas y los colaboradores de los operadores (punto de atención Apartado) en cuanto a la orientación, atención y servicio en la ejecución de sus actividades y su labor con las víctimas, partes interesadas y grupos de interés.
* El ambiente laboral percibido de respeto, colaboración, sentido de pertenecía y compañerismo de la D.T. Urabá-Darién
* El trabajo y participación en la Mesa de Reconciliación de las regiones Urabá y Darién
* La participación en espacios deportivos y culturales con grupos de víctimas del conflicto armado colombiano a nivel local y en espacios institucionales a nivel nacional.
* La utilización y creación de medios y contenidos en canales de complementarios para la comunicación interna.
* El trabajo de implementación, comunicación seguimiento y monitoreo del Sistema Integrado de Gestión.
* La gestión realiza por la Dirección Territorial para capacitación en temas de gestión documental sin embargo es importante que estas acciones se articulen con las directrices de Nivel Nacional.
* El liderazgo, La gestión y el apoyo a su equipo de trabajo de la Directora territorial Urabá - Darién

**13. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA**

|  |
| --- |
| **85%** |

**Porcentaje de cumplimiento de la norma NTC ISO 9001:2015**

**Porcentaje de cumplimiento por numeral evaluado:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |   |   |  |  |  |  |  |   |   |  |  |
| **ITEM DE NORMA** |  | **VALOR PORCENTUAL** | **Nº. NO CONFORMIDADES** | **PROCESO VINCULADO****A nivel nacional- Nº NO CONFORMIDAD** | **Nº No** **Aplica** | **Nº ítems a Mantener** |
| 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN |   | 100% | 0 |  | 0 | 11 |
| 5. LIDERAZGO |   | 100% | 0 |  | 4 | 4 |
| 6. PLANIFICACION  |   | 78% | 1 | NC Nº 1. Direccionamiento Estratégico - Oficina Asesora de planeación. | 2 | 2 |
| 7. APOYO |   | 74% | 5 | NC Nº 2 Talento HumanoNC Nº 3 Gestión Administrativa.NC Nº4 Talento HumanoNC Nº5 Gestión DocumentalNC Nº6 Registro y Valoración | 2 | 8 |
| 8. OPERACIÓN  |   | 67% | 6 | NC Nº7 Participación y visibilizaciónNC Nº8. DGI- Nación TerritorioNC Nº9 Registro y Valoración NC Nº10 Reparación Integral NC Nº11 Gestión contractual NC Nº 12 Reparación integral   | 13 | 6 |
| 9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO |   | 78% | 1 | NC Nº 13 Direccionamiento Estratégico- OAP  | 5 | 2 |
| 10. MEJORA |   | 100% | 0 |  | 2 | 3 |
|   |   |   |  |  |  |  |   |  |  |
| Promedio de cumplimiento frente a la ISO 9001: 2015 |   | 85% | 13 |  | 28 | 36 |
|   |  |  | 26.53% |  |  | 73.% |

|  |
| --- |
| **13** |

**Total, de No conformidades:**

|  |
| --- |
| **28** |

**Ítems de norma no evaluados (no aplican para Direcciones Territoriales)**

**Cordialmente;**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Juan Carlos Castellanos Mayorga**  |  | **Carlos Arturo Ordóñez Castro** |
| **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. |