



INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Fecha de informe: 14 de agosto de 2019

Nombre del proceso o dirección territorial auditada: Direccion Territorial Antioquia

Dependencia líder del proceso: Dirección General

Servidor responsable del proceso: Wilson Cordoba Mena

Tipo de auditoría realizada: De primera parte, Subsistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015

Fecha de auditoría: 1-2 de agosto de 2018

Equipo Auditor: Victor Hugo Velasquez

0. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar a través del procedimiento “Auditorías al sistema integrado de gestión” del proceso “Evaluación Independiente” el nivel de madurez del Subsistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo con el cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos en la norma 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.

2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR

- Dificultad para acceder a las fuentes de información de la Direccion Territorial Antioquia.
- Imposibilidad de cumplir con el cronograma de auditoría 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 esta.

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Proceso, procedimientos y demás instrumentos de gestión - el corte de la documentación a auditar es del 01 de enero de 2019 al 31 de julio de 2019.



4. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN DE LA ISO 9001:2015

La DT, determino las cuestiones externas e internas acorde a la metodología establecida por la Unidad, donde se identificaron los factores positivos y negativos. Analizando las cuestiones que surjan de los entornos legales, tecnológicos, sociales, nacionales y regionales. La Unidad tiene establecido un mapa de procesos en los que interactúan procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación. La construcción del contexto de la DT se realizó constructivamente por los integrantes de cada uno de los procesos, fue aprobado por la OAP el 30 de julio de 2019.

Se deben ajustar las caracterizaciones de los Procesos de Servicio al Ciudadano, y Reparación Integral y los procedimientos asociados a estos procesos, acorde a la Resolución 06420 del 1 de noviembre de 2018 " Por la cual se establecen los Grupos Internos de Trabajo de la UARIV". Esto se debe ajustar desde lo nacional para ser aplicados en lo territorial y por otros procesos.

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

La dirección territorial a través del director muestra su liderazgo y se ve reflejado en su equipo de trabajo con el cumplimiento del plan de acción, pagos por vía administrativa y de justicia y paz. Se promueve el enfoque por procesos, aseguran los recursos, comunicando a las partes interesadas el enfoque al cliente que tienen establecida la Unidad en su SIG.

El director tiene establecido un comité quincenal de planeación donde se evalúan los diferentes temas que maneja la DT.

Se tiene establecido canales de comunicación y de liderazgo con el operador quien es que presta la misionalidad de la unidad. Se valido con las actas que se tienen establecidas de las reuniones quincenales de los meses de febrero, abril, mayo y julio, donde se tienen retroalimentaciones de los roles y responsabilidad, enfoque al cliente.

Se debe actualizar las partes interesadas acorde a la dinámica actual de la UARIV. Se deben ajustar las caracterizaciones de los Procesos de Servicio al Ciudadano, y Reparación Integral y los procedimientos asociados, acorde a la Resolución 06420 del 1 de noviembre de 2018 " Por la cual se establecen los Grupos Internos de Trabajo de la UARIV".

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

Se tienen establecido el mapa de riesgos de gestión y corrupción acorde a la metodología establecida por la Unidad y Función Pública. El mapa de riesgos de la DT se construyó participativamente, se tienen identificados tres (3) riesgos de gestión y de corrupción tres (3), se le realiza seguimiento mensual a su materialización en el formato establecido para tal fin. La identificación de los riesgos partió desde la identificación del contexto de la organización.

Se tienen establecido los objetivos de calidad los cuales están alineados con la política de calidad, cada uno de estos indicadores son medibles, cuya información sale de la medición que se realiza con el plan de acción. Se le realiza seguimiento en los comités que tiene establecido la DT quincenalmente.

Se tienen establecido un procedimiento de Gestión del Cambio el cual se aplica cuando la Unidad lo requiera, este fue socializado en comité de planeación que tienen establecido la DT.



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

Se tiene establecido un plan de acción (meta, fecha de inicio, fecha de finalización, presupuesto). La Unidad proporciona, de acuerdo con su presupuesto, las personas necesarias para la operación de sus procesos y determina en su manual de funciones para los servidores públicos y estudios previos para los contratistas de prestación de servicios, el nivel de educación, formación y experiencia de las personas que desarrollan las diferentes actividades para la operación y control de los procesos y que pueden afectar la calidad de los servicios. La DT tiene su sede con cada uno de los servicios asociados, recursos de transporte, equipos tecnológicos.

La DT para las mediciones de su plan de acción de sus veintidós (22) indicadores va cumpliendo con su meta establecida y con un avance del indicador táctico del 49%. Se validaron los indicadores 85298, 85318, 85338, 85363, 85440 y 85460, los cuales cumplieron con la meta establecida para el primer semestre.

Los funcionarios de planta como contratistas cumplen con las funciones y actividades contractuales estos se encuentran ajustados y alineados con la misionalidad de Unidad, para el cumplimiento de las metas establecidas por la DT.

Los puntos de atención y Centros Regionales los suministra el ente Territorial y están administrados por la Alcaldía o Gobernación. Se debe coordinar con los administradores de los puntos y centros regionales los programas que se tienen establecidos para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Aquí se debe trabajar en conjunto con el mantenimiento de estas sedes, señalización (punto de encuentro, salida de emergencia, entre otros).

Los equipos, planta y equipo que son suministrados por administrativa se encuentran identificados, protegidos y salvaguardados.

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

La DT realiza el seguimiento a las actividades que realiza el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, mediante una evaluación. Al operador outsourcing se le realiza un seguimiento a la prestación del servicio en los puntos de atención a través de los profesionales de la Unidad.

La DT realiza las actividades acordes a lo establecido en los procedimientos: Procedimiento Canal Presencial V9, y Procedimiento Notificación indemnización administrativa V2, se validaron puntos de control, partes interesadas y productos asociados. Lo que se encuentra establecido en los dos procedimientos, lo aplican los funcionarios y contratistas que desarrollan estas labores. Los productos o servicios asociados a estos dos procedimientos se tienen establecido acorde a los requisitos (legales, norma, institución y del cliente).

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

Se verifica el cumplimiento de las metas del plan de acción en SISGESTION y del avance trimestral de cada uno de los indicadores planteados por la DT, estos cumplen con la meta establecida y no tienen comentarios de ajustes en el informe trimestral.

La DT en su comité de planeación analizan los resultados de las encuestas que realiza el operador outsourcing frente a la prestación del servicio, se ve como una fortaleza este comité interno. Se tiene una evaluación del 100% de los ítems que se evalúan en las encuestas de satisfacción que tiene planteada el operador. Frente a la productiva establecida para



documentadores está en 45 diarios, se evaluaron dos documentadores los cuales tienen una productividad de 75 y 59 diarios. Estos datos son analizados por DT en el comité de planeación establecido quincenalmente donde participa personal del operador.

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

La DT tiene una No Conformidad "La no conformidad realizada por el nivel nacional no debió hacerse, dado que la territorial había cumplido con la publicación de unos edictos y en su momento se enviaron los soportes, sin embargo, el NN no revisó dichos correos a tiempo, solo después de registrada la NC. Las actividades desplegadas de la NC no eran necesarias, dado la publicación de los edictos se realizó en los tiempos solicitados y se remitieron los soportes. No se realizó seguimiento a la NC, para haberla cerrado en su momento, dado la publicación se realizó en los tiempos requeridos", la cual se encuentra en proceso de cierre.

La DT, mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SIG, acorde a los resultados del análisis y la evaluación. Lo anterior se validó en las reuniones del comité de planeación de la DT, donde se tienen identificado los objetivos con los indicadores del plan de acción, se realizó seguimiento a las encuestas establecidas por el operador, cumplimiento de las metas establecidas en el plan de acción, seguimiento de los controles establecidos para la no materialización de riesgos de gestión tres (3) y corrupción tres (3).

11. OBSERVACIONES

NUMERAL 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN DE LA ISO 9001:2015

Se observa que las caracterizaciones de los Procesos de Servicio al Ciudadano, y Reparación Integral y los procedimientos Canal Presencial V9, y Notificación indemnización administrativa V2, no se encuentran actualizadas acorde a la Resolución 06420 del 1 de noviembre de 2018 " Por la cual se establecen los Grupos Internos de Trabajo de la UARIV". Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Capítulo 4 Numeral 4.4.1.

NUMERAL 5 LIDERAZGO DE LA ISO 9001:2015

Se observa que las partes interesadas acorde a la dinámica actual de la UARIV, se deben ajustar caracterizaciones Procesos de Servicio al Ciudadano, y Reparación Integral y los procedimientos Canal Presencial V9, y Notificación indemnización administrativa V2 acorde a la Resolución 06420 del 1 de noviembre de 2018 " Por la cual se establecen los Grupos Internos de Trabajo de la UARIV". Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Capítulo 5 Numeral 5.3 literal e).

NUMERAL 7 DE LA ISO 9001:2015

Se observa que los dos (2) puntos de atención visitados, que los suministra el ente Territorial y esta administrado por la Alcaldía, se deben coordinar con los administradores de los puntos Juanes y Caunces de Oriente los programas que se tienen establecidos para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Unidad, donde se debe trabajar el mantenimiento de la sede, señalización (punto de encuentro, salida de emergencia, entre otros). Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Capítulo 7 Numeral 7.1.3 literal a).

Se observa que la conectividad en los puntos de atención se debe mejorar, dado que con la capacidad que se tiene no es suficiente para atender las necesidades y requerimientos de los aplicativos existentes. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para



asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Capítulo 7 Numeral 7.1.3 literal d).

Se observa que las carteleras informativas, avisos de la Unidad como los logos que se tienen en los puntos de atención establecidos en la actualidad, estos no cumplen con la imagen institucional actual de la Unidad. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Capítulo 7 Numeral 7.1.3 literal a).

NUMERAL 9 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE LA ISO 9001:2015

Se observa que desde el nivel Nacional no remite las diferentes encuestas de satisfacción de partes interesadas que se han realizado en la Dirección Territorial, para la toma de decisiones y el análisis de datos, que aportan para la mejora continua en la prestación del servicio. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Capítulo 9 Números 9.1.2 y 9.1.3.

12. NO CONFORMIDADES

NUMERAL 8 DE LA ISO 9001:2015

No se evidencia dentro del Proceso de Reparación Integral, procedimiento "Procedimiento Notificación indemnización administrativa V2", del Convenio Interadministrativo entre el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA y la Unidad como se establece en el Manual de Contratación, en cuanto a los requisitos de planeación de la contratación y los documentos de la etapa precontractual que acompañan los demás procesos contractuales. Por lo anterior se genera una No Conformidad por el incumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Capítulo 8 Numeral 8.4.1.

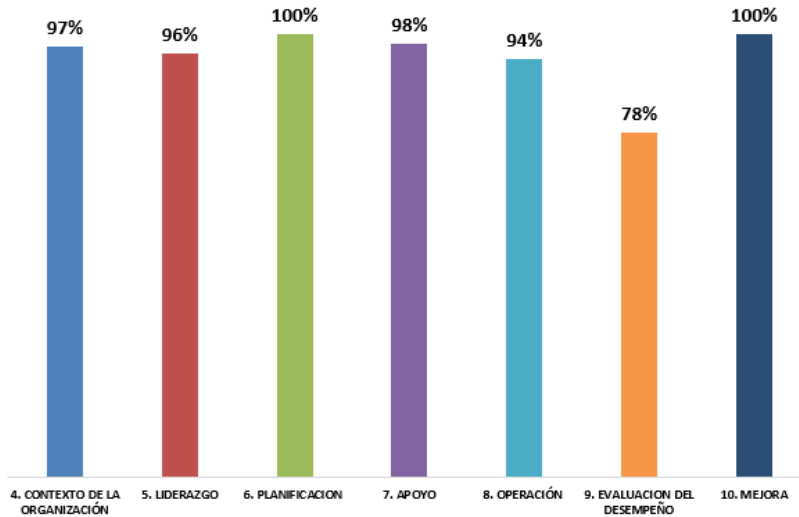
13. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

ITEM DE NORMA
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN
5. LIDERAZGO
6. PLANIFICACION
7. APOYO
8. OPERACIÓN
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO
10. MEJORA
TOTAL DE NO COMFORMIDADES

VALOR PORCENTUAL
97%
96%
100%
98%
94%
78%
100%
1
MANTENER

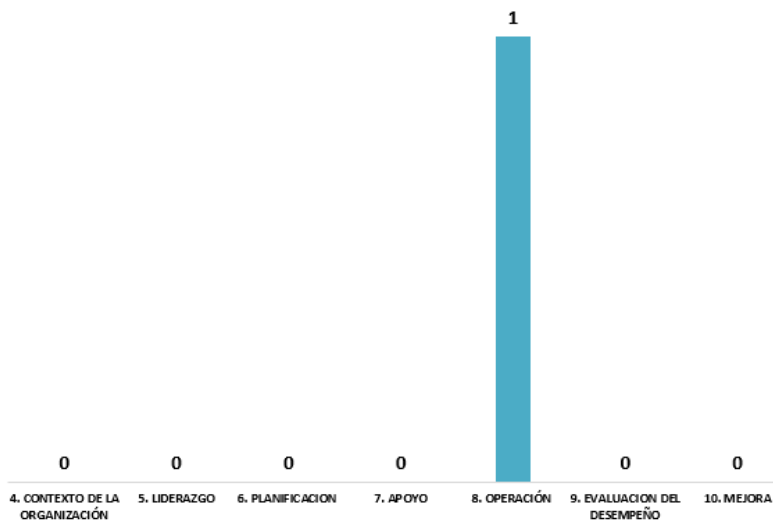


VALOR PORCENTUAL



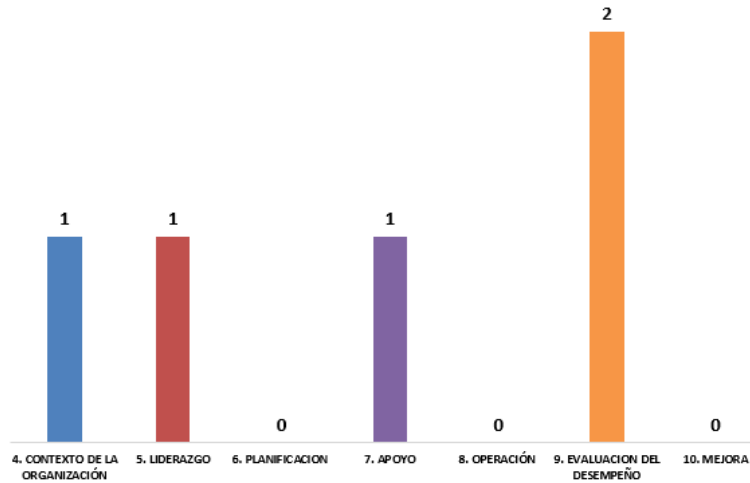
La DT debe mantener la apropiación del SIG en cada uno de los requisitos de los clientes, de la norma, de la ley y los de la institución. En el capítulo 9 la DT debe hacer un mayor seguimiento a la evaluación del desempeño dado que se tiene un cumplimiento del 78%. Los capítulos 4. Contexto de la organización con un 97%, 5 Liderazgo con un 96%, 7 Apoyo con un 98%, y el 8 Operación con un 94%, se deben formular correcciones frente al cumplimiento de cada uno de estos requisitos de estos capítulos.

No. NO CONFORMIDADES





No. OBSERVACIONES



Los capítulos 4 Contexto de la organización, 5 Liderazgo, 7 Apoyo y Evaluación del Desempeño cuentan con observaciones las cuales se les debe dar un tratamiento y seguimiento para que no se conviertan en No Conformidades.

Cordialmente;

Victor Hugo Velasquez Ortiz
Auditor

Carlos Arturo Ordóñez Castro
Jefe Oficina de Control Interno



Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
1	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 reestructura 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.