



INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Fecha de informe: 28 de agosto de 2019

Nombre del proceso o dirección territorial auditada: Dirección Territorial Bolívar

Dependencia líder del proceso: Dirección General

Servidor responsable del proceso: Miledy Galeano

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

Fecha de auditoría: 20 y 21 de agosto de 2019

Equipo Auditor: Gineth Liliana González

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 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.

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Proceso, procedimientos y demás instrumentos asociados al Subsistema de Gestión de Calidad (el corte de la información documentada a auditar es del 01 de enero de 2019 al 31 de julio de 2019).



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

Se evidencia que la Dirección Territorial trabajo con los líderes la actualización del contexto estratégico y que este fue enviado a tiempo a la Oficina Asesora de planeación.

Cuando se consulta por las partes interesadas de la Unidad el enlace muestra al auditor el formato establecido por la unidad.

Dirección Territorial informa que se realiza el seguimiento y la revisión de la información de las partes interesadas a través de encuestas de satisfacción, sin embargo, en la vigencia 2019 no se ha realizado en ningún proceso misional

Para la realización del análisis del contexto se tuvieron en cuenta las partes interesadas de la Unidad

Se consulta a un enlace territorial y se solicita explique la caracterización de su proceso indicando claramente el alcance de este

Se consulta a un enlace territorial y se solicita explique la caracterización de su proceso indicando claramente el alcance de este

Se evidencia que los funcionarios de la DT conocen que información se encuentra en el manual de calidad, se indica que la entidad no cuenta con exclusiones

Mediante sondeo de preguntas se evidencia que los funcionarios de la Dirección Territorial saben claramente el nombre del proceso al que pertenecen, así mismo, se evidencia con la presentación de la caracterización del proceso de Reparación integral, así mismo, identifican claramente, entradas proveedores, actividades, producto y cliente interno o externo

Se evidencia que la entidad cuenta con procedimientos documentados, así mismo, que los funcionarios auditados conocen la ubicación de estos

Se evidencia que la Dirección Territorial procura utilizar los formatos establecidos y controlados por el sistema integrado de gestión, de tal forma que ha consultado con los procesos de nivel nacional cuando no se remiten con las respectivas codificaciones.

De acuerdo con lo evidenciado en la auditoría realizada, la Dirección Territorial da cumplimiento al numeral 4 de la norma ISO 9001:20015

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

Se evidencia en las actas de reuniones de equipo de la Dirección Territorial donde la Directora genera compromisos puntuales a los diferentes procesos, así mismo, se realizan los respectivos seguimientos a los compromisos establecidos, estas reuniones se realizan cada

Se evidencia que se determinan, comprenden y se cumplen los requisitos del cliente y/o partes interesadas en las actas de reuniones de equipo cada 15 días, mediante el seguimiento al plan de acción, y convenios



De acuerdo con lo auditado, se evidencia en correo electrónico que los procesos de nivel nacional remitieron los resultados de las encuestas de satisfacción del año 2018 cabe anotar que en 2019 no se han realizado

Se consulta al enlace y a la directora territorial sobre el cumplimiento de la política y objetos de calidad, así mismo los funcionarios también demuestran conocimiento sobre la misma, se evidencia en la reunión de inicio de la auditoría.

Se evidencia en la reunión de inicio de la auditoría que los funcionarios de la Dirección territorial demuestran tener conocimiento en donde se encuentra la política y se evidencia en carteles pegados en diferentes lugares de la DT

De acuerdo con la entrevista con la directora territorial se evidencia que los nuevos roles y responsabilidades que se han generado se comunican a través de memorando, así mismo, se evalúa con temas que ha manejado los funcionarios para la entrega de temas similares o complementarios

De acuerdo con lo evidenciado en la auditoría realizada, la Dirección Territorial da cumplimiento al numeral 5 de la norma ISO 9001:20015

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

Se evidencia en la reunión de inicio de la auditoría que los funcionarios de la Dirección Territorial conocen y saben dónde se encuentra el mapa de riesgos

Se evidencia en la reunión de inicio de la auditoría con un funcionario del proceso de Reparación Integral identifica claramente los controles de sus riesgos, así mismo, se evidencia que envían periódicamente al enlace el informe de riesgos, creado por iniciativa de la dirección territorial

Se consulta al enlace y directora territorial sobre la medición de objetivos de calidad, siendo claro que la entidad realiza seguimientos a su cumplimiento, así como a que objetivo le aportan a su cumplimiento de acuerdo con sus funciones

Se evidencia la planificación en el plan de acción de la territorial, y en las reuniones de seguimiento internas

De acuerdo con lo evidenciado en la auditoría realizada, la Dirección Territorial da cumplimiento al numeral 6 de la norma ISO 9001:2015

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

Mediante entrevista con la Directora Territorial se consulta sobre los recursos utilizados para la operación, teniendo claro el talento humano con el que cuenta para la ejecución de las actividades

Mediante entrevista con la Directora Territorial se evidencia que los nuevos roles y responsabilidades que se han generado se comunican a través de memorando, así mismo, se evalúa con temas que ha manejado los funcionarios para la entrega de temas similares o complementarios



Se evidencia en correos electrónicos gestión por parte de la directora territorial sobre la solicitud de cambio de sede de la dirección territorial.

Se evidencia en correos electrónicos y actas de reunión que en la Dirección Territorial se realizan buenas prácticas para dar a conocer a sus funcionarios sobre el SIG

La Directora Territorial ha evidenciado mediante correos electrónicos hacer las gestiones correspondientes para mejorar la calidad de ambiente para su equipo de trabajo

Se evidencia en las reuniones de equipo el seguimiento que se realiza sobre el plan de acción de la DT.

De acuerdo con la necesidad, la Directora Territorial indica los roles y responsabilidades, redistribución de tareas, mediante memorando y reunión de equipo, así mismo, se tiene en cuenta la experiencia que cuenta el profesional y se cuida que tenga algún conocimiento frente a los temas en que se asignen.

La Dirección territorial evidencia la toma de conciencia a través de las campañas, reducción cuerpo MIPG, sesiones planeación, acta y listado de asistencia

Se evidencia en las comunicaciones del Director General enviadas a los directores territoriales, y a su vez estos correos enviados a los funcionarios de la Dirección Territorial y en la matriz de comunicaciones de la entidad el cumplimiento de los lineamientos internos.

Se evidencia mediante suma y la revisión sistema integrado de gestión, notificación a enlace de planeación se da a conocer los ajustes a la documentación de la Entidad, así mismo los enlaces han apropiado el control de sus documentos a la operación, generando alertas cuando se requiere

Se evidencia que los enlaces conocen y manejan la ubicación de la documentación del Sistema Integrado de Gestión

8. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 8 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA NORMA ISO 9001:2015

Se evidencia manejo del procedimiento de salidas no conformes de la entidad de acuerdo con entrevista con el enlace de la Dirección Territorial.

Se audito el procedimiento de Canal Presencial evidenciando el cumplimiento del procedimiento auditado.

Se audito el procedimiento de Notificación administrativa evidenciando el cumplimiento del procedimiento auditado.

Se audito el procedimiento de Toma de solicitud de indemnización administrativa evidenciando el cumplimiento del procedimiento auditado.

Se audito el procedimiento de Inversión adecuada de los recursos evidenciando el cumplimiento del procedimiento auditado.



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

Se evidencia en las actas de reuniones que la Dirección Territorial realiza el seguimiento periódico a diferentes instrumentos

La Dirección Territorial informa que se realiza el seguimiento y la revisión de la información de las partes interesadas a través de encuestas de satisfacción, sin embargo, en la vigencia 2019 no se ha realizado en ningún proceso misional.

Se evidencia en las actas de reunión que la Dirección territorial en sus reuniones mensuales a revisado el informe trimestral y tomado medidas para mejorar la eficacia de sus acciones

De acuerdo con lo evidenciado en la auditoría realizada, la Dirección Territorial da cumplimiento al numeral 9 de la norma ISO 9001:2015

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

Se evidencia que la DT genero su propio plan de mejoramiento de las observaciones encontradas en la auditoria interna de 2018, se revisaron las evidencias y se logra establecer el cumplimiento de estas

se evidencia que la DT no cuenta con acciones correctivas pendientes por ejecutar

en las reuniones de equipo se tratan oportunidades de mejora para la DT

Se evidencia que la Dirección Territorial en sus reuniones mensuales a revisado el informe trimestral y tomado medidas para mejorar la eficacia de sus acciones

De acuerdo con lo evidenciado en la auditoría realizada, la Dirección Territorial da cumplimiento al numeral 10 de la norma ISO 9001:2015

11. OBSERVACIONES

De acuerdo con lo evidenciado en la auditoría realizada, la Dirección Territorial da cumplimiento a los numerales de la norma ISO 9001:2015, sin embargo, se encuentran las siguientes observaciones:

Se observa que el ambiente laboral de los funcionarios de la Dirección territorial se ve afectado con la infraestructura de la Dirección Territorial. Esto sucede en las instalaciones de la Dirección Territorial. Lo anterior se evidencia a través de fotografías tomadas. 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 Recursos, 7.1.4 Ambiente para la operación del proceso

Se observa al solicitar las evidencias del indicador 85558, la entrega de estos documentos, sin embargo, se sugiere sean guardados la totalidad de evidencias en la misma carpeta, ya que para mostrar esta evidencia se hace necesario llamar a los enlaces de los procesos. Esto sucede en el transcurso de la auditoria. Lo anterior se evidencia a través de la solicitud de la evidencia. 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 7.5.3.1 Control de información documentada



12. NO-CONFORMIDADES

En la auditoría realizada, no se generan No conformidades

13. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

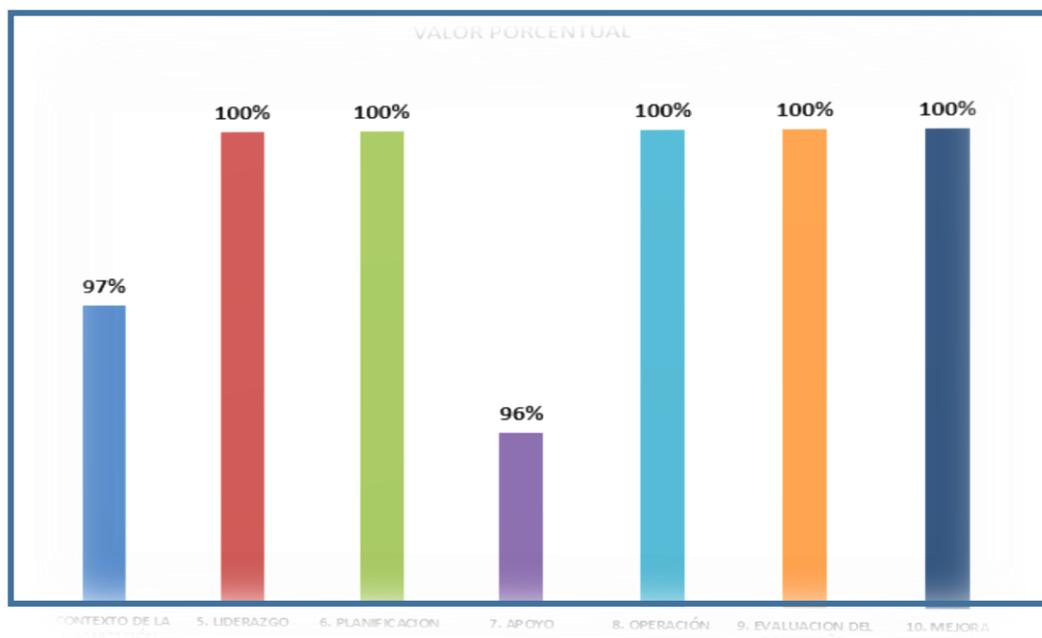
A continuación, se identifican los resultados de los datos estadísticos generados en la herramienta papel de trabajo de la auditoría interna de calidad ISO 9001.2015 aplicada a la Dirección Territorial Bolívar:

a) Cumplimiento de la norma

Tabla No. 1 Porcentaje por numeral de la Norma ISO 9001:2015

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	97%
5. LIDERAZGO	100%
6. PLANIFICACION	100%
7. APOYO	96%
8. OPERACIÓN	100%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%
10. MEJORA	100%

Gráfica No. 1 Porcentaje por numeral de la Norma ISO 9001:2015



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.



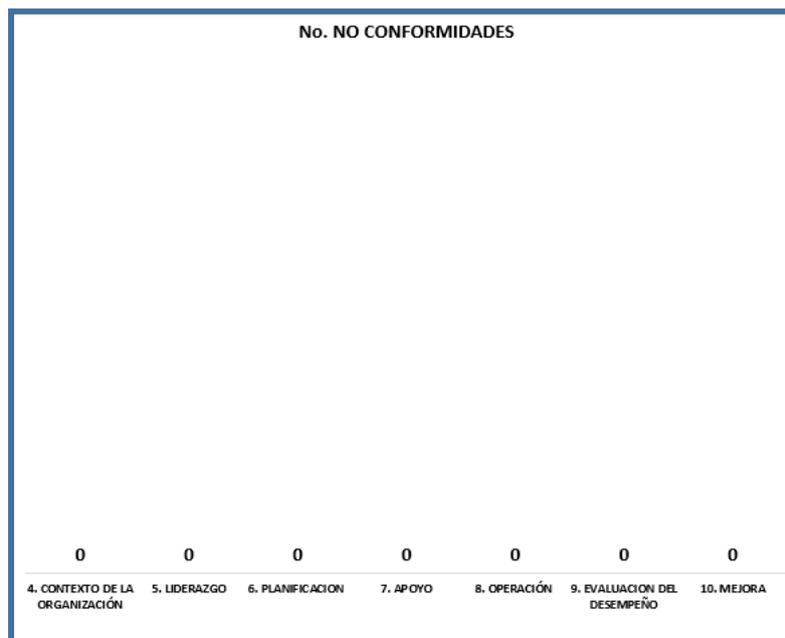
Porcentaje del (99%) de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Subsistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015.

b) Número de No Conformidades y Observaciones

Tabla No. 2 Número de NC y Observaciones

ITEM DE NORMA	No. NO CONFORMIDADES	No. OBSERVACIONES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0	0
5. LIDERAZGO	0	0
6. PLANIFICACION	0	0
7. APOYO	0	2
8. OPERACIÓN	0	0
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0	0
10. MEJORA	0	0

Gráfica No. 2 número de NC



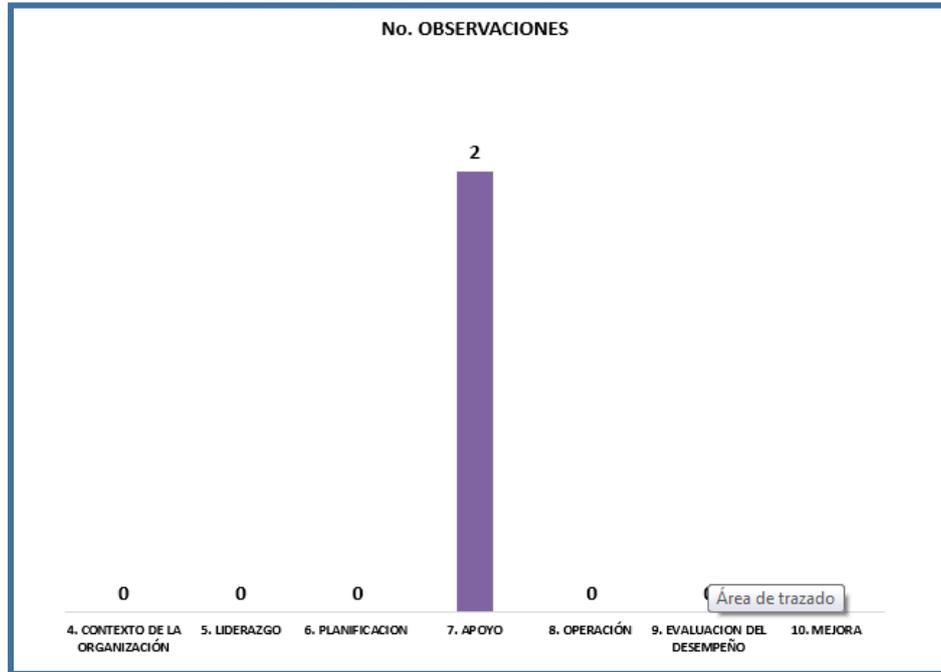
Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

En la auditoría realizada no se encontraron No conformidades en la Dirección Territorial Bolívar; respecto a la aplicación de la herramienta papel de trabajo de auditoría interna



en la evaluación de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Subsistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015.

Gráfica No. 3 Número de Observaciones



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Se identificaron dos (2) Observaciones en el numeral 7. Apoyo, respecto a la aplicación de la herramienta de evaluación de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Subsistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015.

Cordialmente;

GINETH LILIANA GONZALEZ
Auditor Líder

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.