



INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Fecha de informe: 22 de agosto de 2019

Nombre del proceso o dirección territorial auditada: Dirección Territorial Córdoba

Dependencia líder del proceso: Dirección Territorial Córdoba

Servidor responsable del proceso: Mareila Burgos Negrette

Tipo de auditoría realizada: De primera parte, Sistema de Gestión de Calidad

Fecha de auditoría: 20 de agosto al 22 de agosto de 2019

Equipo Auditor: Eduardo Torres Lugo

0. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar a través del proceso de EVALUACIÓN INDEPENDIENTE el nivel de madurez del Sistema 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 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.
- Pérdida de información por falta de respaldo de la misma.

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Proceso, procedimientos y demás instrumentos de gestión - el corte de la documentación a auditar es con corte al 30 de julio de 2019

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

Frente a este capítulo se observó y evidenció que se determinaron los factores positivos y negativos del entorno de la Dirección Territorial, de acuerdo con la nueva metodología definida



por la Oficina Asesora de Planeación, obteniendo como resultado estrategias para la mejora y un insumo muy importante para actualizar el mapa de riesgos de la Dirección Territorial.

Igualmente, cada proceso al interior de la Dirección Territorial tiene claro la interacción que se tiene con las partes interesadas identificadas en la Unidad, así como sus productos y servicios, los mecanismos para identificar y comprender las necesidades y expectativas (encuestas) de las partes interesadas no se han actualizado en unos casos por los procesos de nivel central y no se evidencia resultados entregados a la Dirección Territorial para la toma de acciones.

Se observa con claridad los roles y responsabilidades de los procesos, conocimiento de la documentación que hace parte de ellos y la interacción entre ellos, como el conocimiento de cada una de las caracterizaciones y su estructura (Objetivo, responsables, alcance, ciclo PHVA y requisitos), así como en los procedimientos en cuanto a responsabilidades, controles y la interacción de estos con la medición que se lleva a cabo en el plan de acción.

Se resalta la información documentada (física y digital), evidenciada y soportada en los procesos auditados, se realiza acorde a lo dispuesto por el proceso de Gestión Documental, se evidencia confianza en sus soportes y evidencias.

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

Durante el ejercicio de la auditoria se observó el liderazgo y compromiso de la Directora Territorial, acompañando toda la actividad y su interés, demostrando pertenencia e interiorización frente al Sistema de Gestión de la Calidad, así como conocimiento de los riesgos, procedimientos y requisitos de los productos y servicios que se entregan a las partes interesadas, se evidencia en los lineamientos y acciones tomadas el objetivo de lograr la satisfacción del cliente (víctimas).

Se resalta que los integrantes de la Dirección Territorial el trabajo por mejorar los conocimientos y realizar las actividades en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad, especialmente en el conocimiento, entendimiento e implementación de la política y objetivos del SIG.

Se tienen asignados y definidos grupos de trabajo con sus respectivos responsables, se evidencia el seguimiento a sus actividades y controles por medio de reuniones periódicas (semanales y mensuales).

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

Al verificar el Mapa de Riesgos de la Dirección Territorial se observa que se deben tener varias consideraciones para su actualización (caracterizaciones, procedimientos, controles, contexto estratégico y la nueva dirección), dado que se encuentran en este proceso de actualización es necesario revisarlo con todo el equipo de trabajo dados los cambios que han sucedido en la operatividad, así como la materialización de riesgos que se encontraban en zona baja, los cuales deben tenerse en cuenta para una nueva valoración.

Es recomendable definir controles medibles y que se puedan soportar y continuar con un monitoreo constante como se viene realizando.

En cuanto a su planificación (plan de acción) se observó el conocimiento, seguimiento y ejecución de las actividades programadas para esta vigencia.



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

En el tema de recursos se observó que desde la Dirección se tienen establecidos roles, los cuales han permitido la implementación y mantenimiento del sistema (Enlace SIG), apoyando las actividades que se realizan y extendiendo su objetivo a los demás procesos para asegurar esa mejora continua que busca el sistema.

Se resalta las buenas relaciones que se tienen con las otras entidades, dado que es primordial para el logro de los objetivos trazados en la Unidad. Igualmente se percibe un buen ambiente de trabajo en todos sus niveles el cual coadyuva a la operación del día a día, así como el estado y mantenimiento de una buena estructura física tanto en la Dirección Territorial como en el Centro Regional visitado.

Frente a la medición (Plan de acción - Indicadores), se observó un seguimiento periódico y controles internos que fortalecen la trazabilidad y cumplimiento de estos, con toma de decisiones que fortalecen su cumplimiento.

Frente a la competencia es necesario fortalecer el manejo de los archivos, se recomienda que realicen el curso de archivo el cual está abierto y ayuda a consolidar el buen trabajo que se tiene de la información documentada al interior de la Dirección Territorial.

Fortalecer e identificar las comunicaciones de cada proceso en la matriz de comunicaciones, con el fin de determinar y controlar esos medios, actividades y responsables de comunicación.

Nuevamente se resalta la información documentada (física y digital), evidenciada y soportada en los procesos auditados, se realiza acorde a lo dispuesto por el proceso de Gestión Documental, se evidencia confianza en sus soportes y evidencias. Fortalecer este proceso con los medios que designó Talento Humano (Curso virtual).

Se recomienda revisar periódicamente los formatos utilizados en el Centro Regional, con el fin de controlar la documentación de acuerdo con lo publicado (página web) y aprobado por el sistema y al evidenciar un documento que no esté parametrizado o controlado informar a la Oficina Asesora de Planeación para poder tomar las medidas necesarias.

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

Para la evaluación de este capítulo se evaluaron los procedimientos que previamente la Oficina de Control Interno determinó. Frente a los controles los procesos, productos y servicios que la Unidad suministra por operadores se auditaron los procedimientos Canal Presencial y Toma de Solicitud de Indemnización Administrativa en el Centro Regional de la ciudad de Montería, los cuales se observó que el documento escrito (procedimiento) no contemplan los lineamientos dados por la Oficina Asesora de Planeación e igualmente el producto y servicio no es acorde a lo contemplado en el objetivo que se describe.

En la ejecución de estos procedimientos se evidencia el buen desempeño, atención y orientación del personal del Centro Regional (orientadores, documentadores y los Coordinadores) con las Víctimas, a su vez el orden y la organización previa y durante la atención, el personal evidencia el conocimiento del sistema, el cumplimiento de los procedimientos y controles que tiene la Unidad, entregando los productos y servicios conformes a los requisitos.

Se observó que estos operadores manejan una buena comunicación e interacción con los responsables de los procesos que se ejecutan dentro del Centro Regional, capacitaciones permanentes, tanto del sistema como de los productos y servicios a entregar y el control y seguimiento del desempeño, verificación y validación.



También se auditaron los procedimientos de Notificación de Indemnización Administrativa y Brindar Orientación y Asesoría para la Adecuada Inversión de los recursos en el Marco de las Líneas de Inversión, para lo cual se observó que se controlan los productos y servicios en la implementación de estos y son acordes al seguimiento y medición que se realiza en el plan de acción, se tienen designadas personas competentes las cuales realizan actividades de autocontrol y actividades para mejorar la atención y ejecución de estos, igualmente para los procedimientos anteriormente mencionados (Centro Regional). Se puede evidenciar la trazabilidad en su documentación, evidencias y/o soportes,

Para el procedimiento de indemnización se resalta los controles, orden y organización de la información, para el procedimiento de Inversión de recursos se recomienda establecer un cuadro control de acuerdo con las programaciones, donde se pueda evidenciar de manera ordenada las orientaciones y asesorías de las personas que realizan esta actividad.

Se evidenció que se debe controlar los formatos utilizados en el centro regional por parte del responsable del operador, dado que se evidenció un formato "Entrega de documento" V1 el cual fue modificado sin autorización del proceso.

Se observó que se reportan las salidas no conformes de acuerdo con la metodología dada por el proceso de Direccionamiento Estratégico, pero no se evidencia el análisis y toma de decisiones ni liberación del producto o servicio por parte del nivel nacional.

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

Para este capítulo se verificó el Plan de Acción de la Dirección Territorial, actividades, indicadores, así como las evidencias que daban cumplimiento a la programación con corte al 30 de junio de 2019, evidenciando el conocimiento de la metodología (programación, análisis y evaluación) por parte de los responsables de ejecutar y reportar estas actividades, se observó la organización documental frente a las evidencias y soportes, así como el control a estas.

Por parte del Plan de Acción se observa la toma de decisiones frente a los resultados obtenido, generando reprogramaciones y acciones para lograr el cumplimiento de la meta establecida en el periodo de tiempo evaluado, de acuerdo con la metodología establecida. Se realiza la observación frente a la actividad 85519 del proceso Nación Territorio sobre las evidencias, con el fin de que sean más claras para la identificación de las asistencias tendencias realizadas en los diferentes municipios.

En cuanto a las encuestas de satisfacción se observa que no se han recibido informes por parte de los procesos de nivel nacional y para la Dirección Territorial no es posible realizar los análisis y evaluación respectivos para la toma de decisiones para mejorar los productos y servicios entregados y el desempeño y la eficacia de los procesos.

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

En la Dirección Territorial se han establecido oportunidades de mejora en general en todos los procesos, se destaca los controles internos que se han realizado frente a las evidencias y soportes del plan de acción, la seguridad en las cartas de indemnización, las acciones que se realizan en la atención a las víctimas que se realiza en el Centro Regional, entre otras más acciones que han logrado mejorar el desempeño interno de los procesos, así como la mejora de los productos y servicios.

Se verificó la acción correctiva originada en la auditoria de la vigencia anterior, se observó el cumplimiento de las actividades programadas en los tiempos establecidos, igualmente se revisó



las evidencias las cuales dan cumplimiento a la No Conformidad, se procedió a su cierre en el aplicativo respectivo.

11. OBSERVACIONES

DIRECCIÓN TERRITORIAL

Tener en cuenta los cambios que se han tenido con la nueva Dirección, la documentación de los procesos (caracterizaciones, procedimientos y plan de acción), las actividades y roles al interior y la materialización de riesgos identificados, para la actualización del Mapa de Procesos que se está realizando, dado que ha afectado los controles y planes de respuesta del anterior Mapa.

Se recomienda que el personal que tenga relación directa con los archivos o la gestión documental al interior de la Dirección Territorial realice el curso virtual que el Grupo de Talento Humano está promocionando.

Procedimiento brindar orientación y asesoría para la adecuada inversión de los recursos en el marco de las líneas de inversión.; mejorar el orden de las evidencias y tener un cuadro de control donde se evidencien las actividades realizadas de las dos funcionarias que realicen la actividad. Mejorar las evidencias y soportes de la actividad 85519 dado que no son claras, aunque se contabilizaron los 31 municipios, los informes y/o actas no son claras, estandarizar el informe de presentación de estas evidencias.

NIVEL NACIONAL

Fortalecer la socialización de los procedimientos y documentación del SIG por parte de los procesos del nivel nacional dado que se actualizan y no informan a las Direcciones Territoriales los cambios realizados.

Gestionar con las entidades del orden nacional y territorial la actualización del Mapa de Oferta que se encuentra en el sitio WEB de la Unidad, dado que se observó en el Centro Regional actividades que no se encuentran como ICBF, SENA, DPS entre otras.

El procedimiento de Canal Presencial y Toma de Solicitud de Indemnización Administrativa no relaciona los formatos que se utilizan, este último se realizó el flujograma fuera de las directrices de planeación y contiene actividades confusas (toma de solicitud de indemnización administrativa) producto no es acorde con el objetivo del procedimiento la última actividad no cuenta con responsable.

Procedimiento de atención al ciudadano no se relacionan otras atenciones que se realiza el orientador (entrevista única, ayuda humanitaria, indemnización, novedades, entre otras).

Procedimiento de indemnización no se nombra el aplicativo ARANDA el cual ya está en uso.

Actualizar el procedimiento Comités Territoriales de Justicia Transicional dado que no se han unificar criterios, las evidencias son distintas a las solicitadas en el plan de acción.

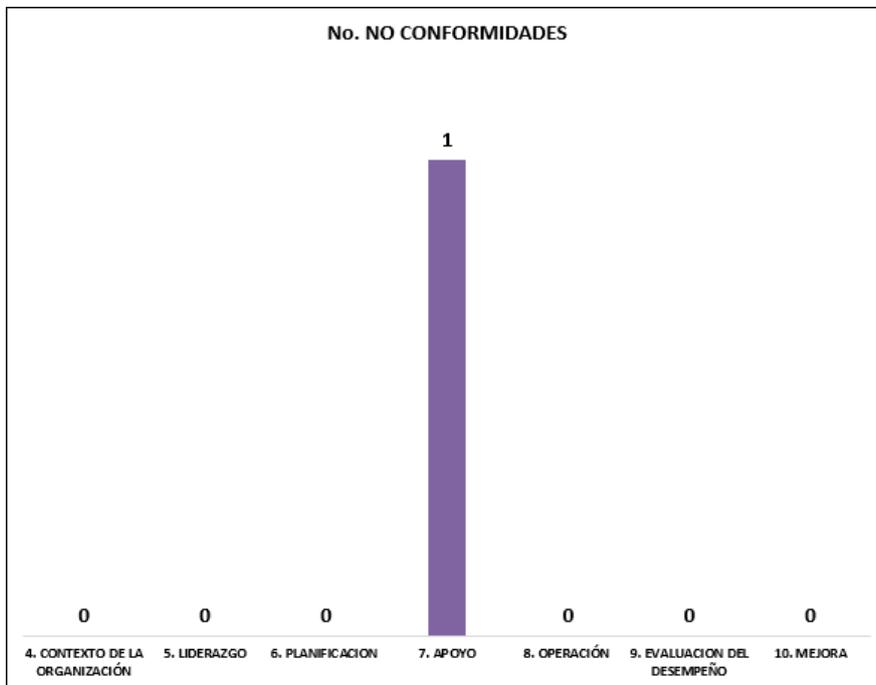
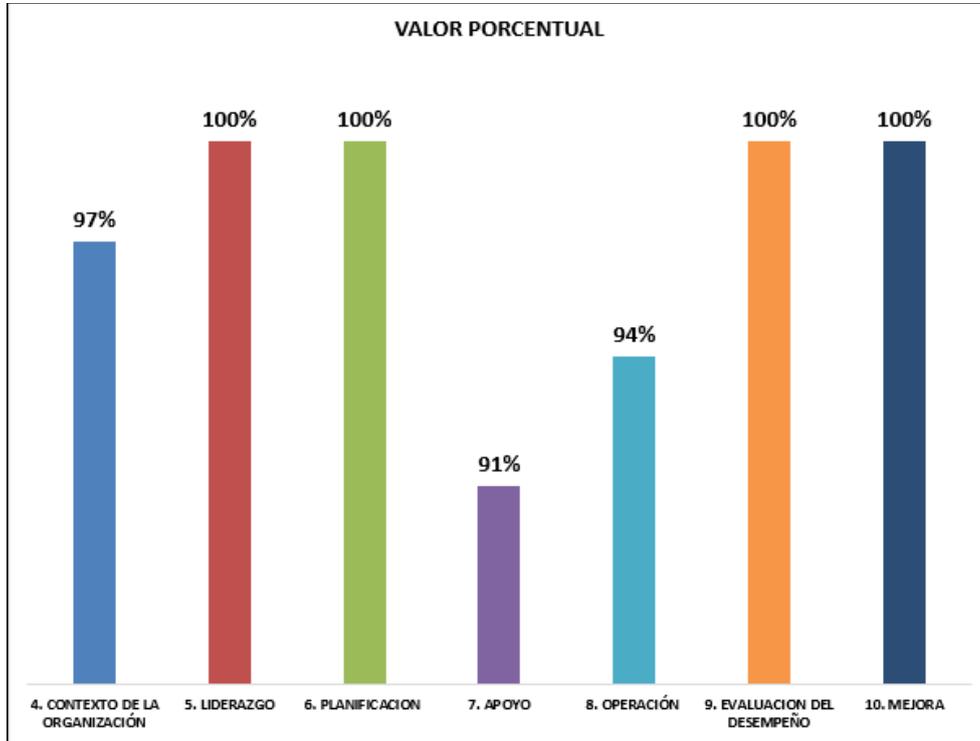
12. NO-CONFORMIDADES

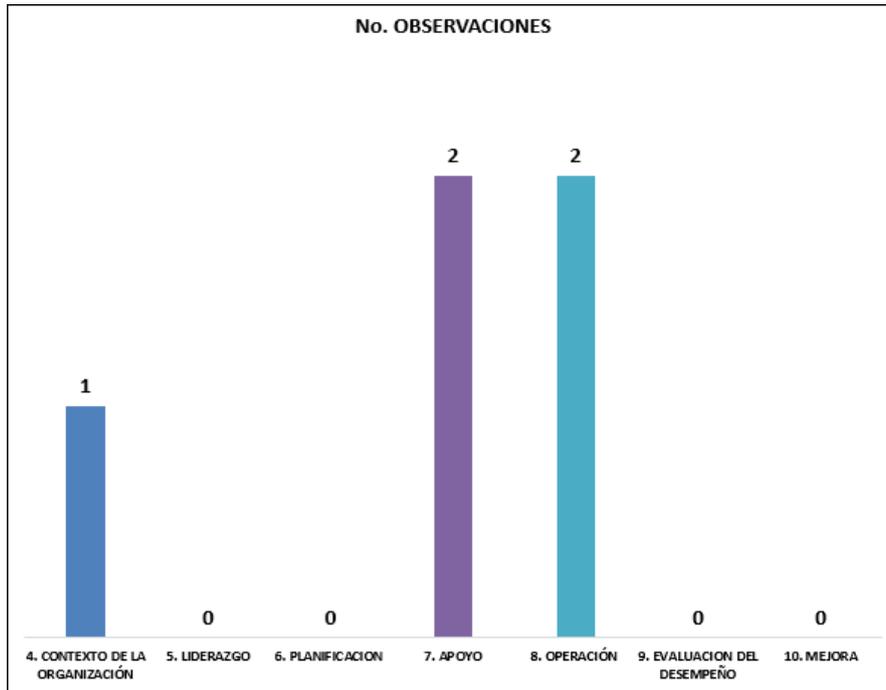
PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO

En la visita realizada al Centro Regional de la ciudad de Montería se evidenció el uso del formato "Entrega de Documento" V1 del proceso Servicio al Ciudadano, el cual no se encontraba controlado dado que el operador logístico OUTSOURCING lo modificó (estructura y logo), como se observó en el formato diligenciado el 11 de agosto de 2019 en donde se informa al Señor Manuel de Jesus Ruiz que se notificó por aviso. Igualmente se evidenció que no se controla su distribución dado que se encuentra en la plataforma CRECEMOS, aplicativo que utilizan los orientadores, incumpliendo el requisito 7.3.3.2 de la norma técnica ISO 9001:2015



13. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA





Cordialmente;

EDUARDO TORRES LUGO
Auditor líder

CARLOS ARTURO ORDOÑEZ ASTRO
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.