

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

Fecha de informe: 2 al 4 de septiembre de 2019

Nombre del proceso o dirección territorial auditada: Dirección territorial Putumayo

Dependencia líder del proceso: Dirección General

Servidor responsable del proceso: Germán Narvaez

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

Fecha de auditoría: 2 al 4 de septiembre de 2019

Equipo Auditor: Irina Laura Rueda Henao

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.
- Perdida de información por falta de respaldo de la misma.

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Procesos misionales de la dirección territorial, procedimientos y demás instrumentos de gestión – el corte de la documentación a auditar es del 01 de enero al 31 de julio de 2019, Procedimiento de canal presencial perteneciente al proceso de servicio al ciudadano, Procedimientos Notificación de actos administrativos, Toma de solicitud de indemnización administrativa y Inversión Adecuada de los Recursos todos pertenecientes al proceso de reparación integral



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

La Dirección territorial estableció las situaciones internas y externas que pueden afectar positiva o negativamente la operación, este ejercicio se realizó en mesas de trabajo con todos los colaboradores de la DT. Se evidencia participación de todos los involucrados y la realización de un buen trabajo

Los colaboradores comprenden y tienen claridad sobre las partes interesadas de la Unidad y al interior de la DT se han realizado socializaciones por parte del enlace de planeación de la DT para fortalecer estos conocimientos

Los colaboradores conocen que existe una matriz en la cual están identificados los diferentes mecanismos de comunicación que existen con las partes interesadas de la Unidad

Los colaboradores tienen claridad sobre las partes interesadas de la Unidad y como se ven reflejados en el trabajo que se realiza al nivel territorial

Los colaboradores de la DT tienen claridad sobre la interacción del nivel territorial con las caracterizaciones en el nivel nacional sobre todo con los procesos misionales, adicionalmente mencionan que con ellos se socializan los cambios o ajustes que se realizan en la documentación del nivel nacional en los procesos misionales. En todo momento de la auditoría se resalta la importancia de revisar la documentación de los procesos misionales ya que en el nivel territorial es donde realmente se ve aplicada la gestión de cada procedimiento, caracterización o documento en general

El nivel territorial tiene claridad sobre las responsabilidades que tienen en las actividades de los procedimientos que deben aplicar en el territorio y adicionalmente mantienen comunicación constante con los procesos misionales del nivel nacional

Cuentan con evidencias documentadas de todos los procesos que se llevan a cabo en la dirección territorial, sin embargo, algunos documentos no se encuentran organizados y disponibles al momento de realizar el ejercicio auditor

No se encuentran observaciones o no conformidades en este numeral

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

Es de resaltar que el director territorial tiene gran compromiso con el seguimiento a la gestión que realizan en la DT, así mismo demuestra responsabilidad y liderazgo para establecer mecanismos de trabajo y seguimiento a la gestión

Los colaboradores entrevistados y el director territorial tienen claridad sobre los diferentes mecanismos establecidos por el nivel nacional para realizar las mediciones de la satisfacción de las partes interesadas. Sin embargo, ellos mencionan que las encuestas las aplican los operadores en los eventos que participa la Unidad

El Director territorial conoce que existe un mapa de riesgos (gestión y corrupción) y conoce su ubicación, así como los colaboradores de la DT también tienen claridad sobre el mapa de riesgos, el monitoreo, materialización y su ubicación

El enlace de la Oficina Asesora de Planeación realiza socializaciones constantemente sobre el sistema integrado de gestión, tanto las generalidades, como la política y objetivos, esto se puede observar ya que al preguntar a los colaboradores de la DT ellos tienen conocimientos sobre como asociar el sistema integrado de gestión a sus tareas y funciones

Al interior de la DT se realizan reuniones de seguimiento semanales obligatorias para todos los colaboradores, con esta gestión se está revisando constantemente el cumplimiento de las funciones y el aporte que realizada cada colaborador a la implementación del SIG.

No se encuentran observaciones o no conformidades en este numeral



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

El mapa de riesgos vigente es el del 2018, sin embargo, el enlace de planeación menciona que el del 2019 se encuentra en proceso de actualización.

El enlace de planeación solicita a los líderes responsables de los riesgos al interior de la DT que mencionen si se han materializado los riesgos y así mismo tiene la evidencia documentada de los controles que se realizan y del monitoreo a la materialización que se realiza de acuerdo con los tiempos establecidos por la Oficina Asesora de Planeación

Los colaboradores y el Director Territorial conocen que existe un mapa de riesgos y conoce su ubicación y el monitoreo que se debe realizar con el fin de prevenir que se materialice.

En cuanto al plan de acción, los colaboradores tienen claridad sobre el cumplimiento de los indicadores, la periodicidad de medición y el reporte que se debe realizar.

No se encuentran observaciones o no conformidades en este numeral

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

En entrevista realizada al director territorial el manifiesta que los colaboradores cuentan con las competencias idóneas para cumplir las actividades para las cuales fueron contratados o vinculados a la Entidad

El director territorial menciona que cuenta con el personal capacitado profesionalmente para trabajar apoyando a la misión de la Unidad

La dirección territorial cuenta con una infraestructura organizada, amplia, cómoda para que los colaboradores puedan ejercer sus funciones de la mejor manera

La temperatura de la dt es confortable, las condiciones de trabajo son cómodas y por lo evidenciado no se presentan situaciones que afecten contra la integridad de los colaboradores

La dirección territorial cuenta con un profesional de planeación encargado de monitorear la gestión y estar al tanto del cumplimiento de las actividades, metas e indicadores, se puede evidenciar que el enlace cuenta con los conocimientos necesarios para realizar las gestiones.

A pesar de que el seguimiento al plan de acción se reporta de manera trimestral al interior de la DT se tienen establecidas mesas de seguimiento mensual al cumplimiento de los indicadores lo cual optimiza los reportes y se identifican oportunamente aquellos indicadores que no van cumpliendo las metas

Al interior de la DT se identifican dos buenas prácticas que se tienen documentadas y que facilitan la atención a las víctimas; 1. Implementación de la asignación de turnos por medio de las líneas telefónicas, esto es una mejora importante ya que se ve reflejado en la buena atención que se les brinda a las víctimas en el centro de atención; 2. Formulario en el cual las alcaldías y los cooperantes saben cómo va la ejecución de los recursos destinados para ayuda humanitaria La DT cuenta con profesionales comprometidos con la gestión y que tienen las capacidades técnicas y profesionales para cumplir con las obligaciones, esto se evidencia según lo manifestado por el director territorial

Semanalmente se realizan reuniones de seguimiento y en el marco de estas el enlace de planeación de la DT comunica todo lo relacionado con el sistema con el fin de apropiar los conceptos en los colaboradores

En visita al punto de atención a víctimas se puede evidenciar que no cuentan con los conocimientos sobre el sistema integrado de gestión y es importante que al interior de la DT se conozcan o se socialicen estos temas ya que los operadores prestan un servicio a la Unidad para las víctimas y es necesario que conozcan el sistema integrado que la rige ya que de este se generan las políticas y lineamientos de trabajo

Se evidencia que los responsables de implementar los procedimientos misionales tienen documentado todo el flujo de actividades a implementar.



Al revisar los procedimientos se evidencia que mantienen la información documentada, disponible y organizada lo cual es reflejo de la buena gestión que se realiza en la dirección territorial.

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

En este numeral se establecerán las observaciones correspondientes a los procedimientos misionales establecidos por el proceso de evaluación independiente y que son objetos de auditoría en la dirección territorial.

La revisión de las actividades y puntos de control se llevó a cabo en dos momentos, el primero se realizó durante la visita al punto de atención, en el cual se revisó la aplicación del procedimiento de canal presencial en cuanto a la orientación e información que se les brinda a las víctimas. Es de aclarar que en este procedimiento las evidencias se ven reflejadas en las herramientas que utilizan los orientadores, por lo tanto, se revisó desde el login en estas, las consultas y tiempos para entregar la información.

Adicionalmente se revisó el procedimiento de toma de solicitud de indemnización administrativa, en cuanto a las actividades establecidas en el procedimiento, los documentos que se solicitan a las víctimas para iniciar el trámite, las verificaciones que se realizan en las herramientas y los tiempos que toma atender a cada víctima. En general se puede observar que las demoras en la atención son debido a la conectividad y a la caída de las herramientas en algunos casos.

En el segundo momento, se auditaron los procedimientos de notificación de indemnización administrativa, en este procedimiento si se revisan todos los registros que quedan de las actividades que se realizan para dar cumplimiento y se puede observar que mantienen la información organizada y documentada de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de control de documentos; igualmente se revisa la aplicación del procedimiento de inversión adecuada de los recursos y de igual manera se puede observar que la información se encuentra disponible y organizada de acuerdo a las actividades establecidas en el procedimiento.

Por otra parte, se observó que reportan mensualmente si se presentan o no salidas no conformes en la dirección territorial, según lo mencionado por el enlace de planeación y por los profesionales durante la vigencia no se han presentado salidas no conformes. En toda la revisión de documentación se les recuerda la importancia de revisar todos los procedimientos, formatos, etc. que se aplican en el territorio para que se puedan realizar los comentarios y ajustes en caso de ser necesario ya que en las territoriales es donde se tiene la claridad sobre el cómo se hace la atención y es importante tener en cuenta este punto de vista.

No se encuentran observaciones o no conformidades en este numeral

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

Se evidencia que la DT realiza reuniones de seguimiento al cumplimiento del plan de acción. Cuenta con 3 indicadores incumplidos a la fecha de los cuales ya se están gestionando las respectivas acciones de mejora.

En las entrevistas realizadas se puede evidenciar que los colaboradores y el director territorial conocen el procedimiento de satisfacción a las partes interesadas y cuál es su interacción, aplicación y resultados.

LA DT realiza un adecuado seguimiento al cumplimiento del plan de acción, sin embargo, se identifican 3 indicadores que no tienen una descripción acorde al avance cualitativo por lo tanto



se informa que esta situación se escalará a la OAP para que se ajusten las descripciones y metas y así mismo para que en el próximo reporte los avances se realicen de la forma correcta

No se encuentran observaciones o no conformidades en este numeral

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

Se tienen documentadas las oportunidades de mejora que se han identificado e implementado en la DT tales como la asignación de citas por medio telefónico, las bases de datos que se pueden cruzar para la entrega de ayudas humanitarias, las reuniones semanales de seguimiento al cumplimiento de las acciones y así mismo del plan de acción.

No se encuentran observaciones o no conformidades en este numeral

11. OBSERVACIONES

No se encuentran observaciones

12. NO-CONFORMIDADES

Dirección territorial

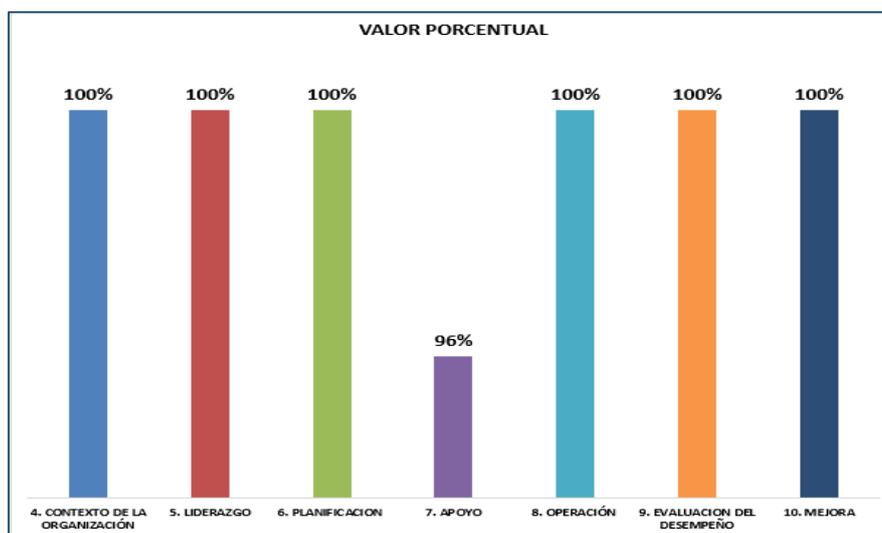
No se evidencia, conocimiento y apropiación de la política, objetivos y en general del sistema integrado de gestión en los colaboradores del operador que se encuentran en el punto de atención a víctimas. Esto sucede en la dirección territorial Putumayo asociado a la apropiación del sistema. Lo anterior se evidencia a través de las entrevistas realizadas a los colaboradores del operador que manifiestan no conocer el sistema integrado de gestión de la Unidad, ni su política o sus objetivos lo cual genera un incumplimiento ya que no se está apropiando el sistema y es necesario tener claridad sobre estos conceptos ya que los orientadores, documentadores y demás personal del punto de atención atienden directamente a las víctimas y por lo tanto deben tener claridad sobre la misionalidad y la aplicación del sistema en la atención. Esta situación conduce al incumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Capítulo 7. Soporte, numeral 7.4 Comunicación, literales a) al d) en los cuales se establece, qué, cuándo, quién, cómo, y a quién comunicar.

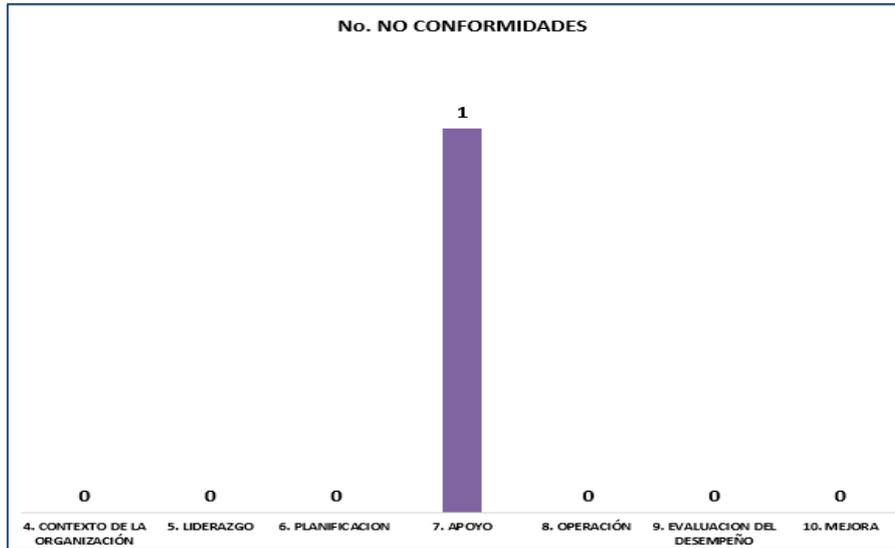


13. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

Nombre de la Dirección Territorial	Dirección territorial Putumayo
Líder o responsable	German Narvaez
Nivel del proceso	Dirección territorial
Nombre del Auditor	Irina Laura Rueda Henao
Cargo del auditor	Contratista
Dependencia del auditor	Oficina Asesora de Planeación
Fecha de auditoria	2 al 4 de Septiembre de 2019

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL	No. NO CONFORMIDADES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	100%	0
5. LIDERAZGO	100%	0
6. PLANIFICACION	100%	0
7. APOYO	96%	1
8. OPERACIÓN	100%	0
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%	0
10. MEJORA	100%	0
TOTAL DE NO CONFORMIDADES	99%	1
	MANTENER	1,72%





Cordialmente;

IRINA LAURA RUEDA HENAO
Auditor líder

CARLOS ARTURO ORDOÑEZ
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.