



INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Fecha de informe: 28 de agosto de 2019.

Nombre del proceso o dirección territorial auditada: Control Interno Disciplinario.

Dependencia líder del proceso: Secretaria General.

Servidor responsable del proceso: Carlos Alfredo Vargas Diaz.

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

Fecha de auditoría: 20 y 21 de agosto de 2019.

Equipo Auditor: Marcela Muñoz Correa.

0. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar a través del proceso de Evaluación Independiente el nivel de madurez del Subsistema de Gestión de Calidad, de acuerdo con el cumplimiento de los requisitos 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 del proceso.
- 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

Proceso, procedimientos (Procedimiento desarrollo del proceso disciplinario ordinario V4) 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 4 DE LA ISO 9001:2015

Frente a este numeral de la norma y en virtud del ejercicio de auditoría se evidencia que el proceso identifica, comprende, implementa, apropia, determina y documenta el contexto mediante la identificación de situaciones positivas y negativas de su gestión, lo desarrolla a través de la herramienta del contexto estratégico, lo que le permite establecer acciones de mejora para el cumplimiento de los objetivos propuestos, así como la toma de decisiones y medidas necesarias para mitigar los posibles riesgos.

Igualmente, El proceso identifica las partes interesadas, sus necesidades y expectativas a través de la caracterización y de la gestión que realiza respecto a las socializaciones sobre temas del Derecho Disciplinario. Así mismo identifica el alcance del proceso como del Sistema Integrado de Gestión mediante reuniones donde se socializan temas relacionados con dicho sistema.

Además, el proceso en el desarrollo de las funciones establecidas desarrolla la función preventiva y correctiva de la sanción disciplinaria, así como identifica la secuencia e interacción con los procesos, determina las entradas y salidas, establece criterios de medición, seguimiento y control que permiten el cumplimiento de los objetivos propuestos mediante reuniones de socialización con relación al Derecho Disciplinario y al Sistema Integrado de Gestión.

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

Se evidencia cumplimiento frente a este numeral de la norma toda vez que, el responsable del proceso demuestra liderazgo y compromiso frente al Subsistema de Gestión de la Calidad, el cual implementa y socializa mediante actas de reuniones y memorandos a través de los cuales se dan lineamientos con la finalidad de que el proceso tenga una línea conductora.

Igualmente el proceso determina, comprende y cumple oportunamente los requisitos del cliente respecto al debido proceso. Asimismo la interacción con los procesos se evidencia en las charlas de socialización frente a temas del Derecho Disciplinario, así como la remisión de insumos a Servicio al Ciudadano para dar trámite a las PQR's.

Por otra parte, el proceso determina y da tratamiento a los riesgos efectuando seguimiento y monitoreo a los mismos para que estos no se materialicen.

Con respecto a la política de calidad el proceso garantiza el cumplimiento de la misma mediante el desarrollo y aplicación de los procedimientos, esta política es comunicada, entendida y aplicada por los funcionarios y contratistas en reuniones de socialización del sistema. Igualmente esta información está documentada y publicada en la página web de la Unidad y se encuentra disponible para su consulta.

Frente a la asignación de roles, el responsable del proceso se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan mediante las reuniones que realiza el proceso como también a través de las actas de reparto entregadas a funcionarios y contratistas del proceso de Control Interno Disciplinario, lo cual permite efectuar criterios de medición, seguimiento y control por el líder para una adecuada operación y toma de decisiones que conllevan a la mejora continua del proceso.

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

Frente a este numeral de la norma, se evidencia por parte del proceso que éste planifica e implementa controles y efectúa el seguimiento y monitoreo de la materialización del riesgo, de la misma manera que contribuye al logro de los objetivos de calidad, toda vez que apunta hacia la mejora continua garantizando la calidad del servicio prestado. De igual forma planifica como lograr sus objetivos a través de indicadores de plan de acción que le permite efectuar la medición, seguimiento y monitoreo para el cumplimiento de las metas propuestas.

En conclusión, el proceso cuenta con objetivos establecidos, planifica como lograr estos objetivos, identifica que recursos son necesarios, asigna responsabilidades y finalmente mide los resultados obtenidos.

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

Frente a este numeral de la norma, el proceso planifica como lograr sus objetivos a través de indicadores de plan de acción que le permite efectuar la medición, seguimiento y monitoreo para su cumplimiento.

Igualmente, el proceso ha determinado, identificado y previsto los recursos necesarios para llevar a cabo su operación, contando con un capital humano que posee las capacidades y competencias para el desarrollo de sus funciones y actividades que conllevan al cumplimiento de los objetivos propuestos.

El proceso de Control Interno Disciplinario, mediante indicadores de plan de acción, reuniones de socialización en temas del Derecho Disciplinario, SIG, instructivos e informes periódicos efectúa seguimiento al cumplimiento de las metas propuestas, determina y comunica los cambios, toma acciones pertinentes para dar cumplimiento a los objetivos formulados, como también define y asigna responsabilidades, del mismo modo que se encuentra conforme con la infraestructura y el ambiente adecuado para el desarrollo de su gestión. Asegurándose de que el personal tome conciencia acerca de la política, objetivos de la calidad y todo lo relacionado con el Sistema Integrado de Gestión, manteniendo la información documentada requerida por esta norma con la finalidad de dar cumplimiento a las funciones establecidas y contribuir a la mejora continua del proceso.

Al evaluar los requisitos relacionados con el capítulo 7 Apoyo, numeral 7.5.3.2 control de la información documentada, literal c) control de cambios (por ejemplo, control de versión). En el numeral 12 del presente informe se relaciona la no conformidad asociada a dicho numeral de la norma ISO 9001:2015.

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

Se evidencia cumplimiento frente a este numeral de la norma toda vez que, el proceso efectúa seguimiento periódico a las funciones y actividades que desarrolla y ejecuta el Equipo de Trabajo, de igual manera al plan de acción, mapa de riesgos, asignando responsables y controlando la información documentada, la cual se encuentra disponible en la web como en el proceso con sus respectivos documentos y registros.

Frente a este numeral de la norma el proceso efectúa trazabilidad de la información a través de los formatos únicos de inventario documental (FUID), actas de reparto, informes de los abogados, bases de datos con información de los procesos disciplinarios y su respectivo estado de la actuación, así como las reuniones de socialización de Equipo de Trabajo.



Igualmente con respecto a este numeral de la norma, el responsable del proceso presta el mejor servicio de acuerdo con el debido proceso garantizando los derechos, cumpliendo con los términos establecidos y actuando conforme a lo señalado en la Ley.

En conclusión el proceso se encuentra atento a los cambios normativos, de igual manera que revisa y controla los cambios para la producción o la prestación del servicio, los cuales se evidencian mediante actas de reunión. Asimismo el proceso implementa controles de revisión de las entradas y salidas de la coordinación correspondientes a las actuaciones proyectadas, con la finalidad de que éstas se encuentren conforme al requisito legal, este control es necesario para que las salidas sean conformes de acuerdo con los requisitos legales establecidos.

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

Frente a este numeral de la norma se evidencia que el proceso a través de reuniones de socialización correspondientes al Derecho Disciplinario, al Sistema Integrado de Gestión e instructivos, así como la medición de los indicadores de plan de acción, implementa y determina métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar la satisfacción de los resultados, lo cual permite evaluar el desempeño y la eficacia del proceso, así como, la toma de decisiones que contribuyen a acciones de mejora continua.

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

Con respecto a este numeral de la norma se evidencia el compromiso y cumplimiento por parte del proceso, toda vez que determina y establece las oportunidades de mejora e implementa acciones para corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados mejorando el desempeño y la eficacia de la gestión del proceso, estableciendo acciones correctivas y preventivas para el cierre de las no conformidades correspondientes a la auditoría interna registrada en la herramienta de SISGESTION.

11. OBSERVACIONES

Para el presente informe, no hay observaciones.

12. NO-CONFORMIDADES

El hallazgo que se relaciona a continuación se constituye en una (1) No conformidad:

GESTIÓN DOCUMENTAL:

No se evidencia el registro del procedimiento desarrollo del proceso disciplinario ordinario V4 en el documento del Sistema Integrado de Gestión denominado "Listado maestro de documentos interno 2019" publicado en la página web de la entidad a través del link <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/listado-maestro-de-documentos-interno-2019/53790>.

Situación que conlleva al incumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 capítulo 7 Apoyo numeral 7.5.3.2 control de la información documentada, literal c) control de cambios (por ejemplo, control de versión).

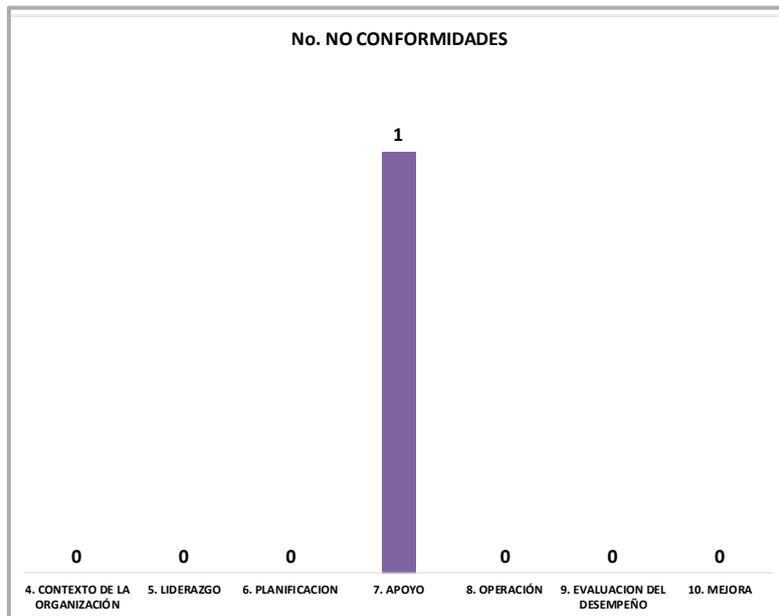
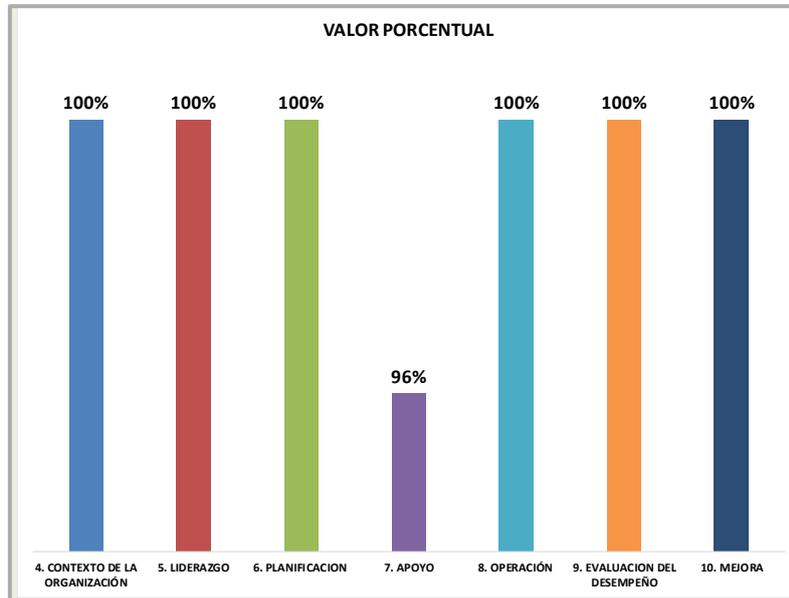


13. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

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

ITEM DE NORMA	No. NO CONFORMIDADES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0
5. LIDERAZGO	0
6. PLANIFICACION	0
7. APOYO	1
8. OPERACIÓN	0
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0
10. MEJORA	0
TOTAL DE NO CONFORMIDADES	1
	1,67%

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





No. OBSERVACIONES

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

Cordialmente;

MARCELA MUÑOZ CORREA
Auditor líder

CARLOS ARTURO ORDOÑEZ 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.