



INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Fecha de informe: 30 de agosto de 2019

Nombre del proceso o dirección territorial auditada: Gestión Financiera.

Dependencia líder del proceso: Secretaria General.

Servidor responsable del proceso: Liza Ninelly Botello Payares.

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

Fecha de auditoría: 26 y 27 de agosto de 2019.

Equipo Auditor: Ana María Ángel Acosta.

0. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar a través del proceso de 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.
- 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 de "Autoevaluación de los sistemas de control interno" y "Procedimiento administración presupuestal". 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

Se evidencia que el Grupo de Gestión Financiera determina a partir de la "Guía para la construcción del contexto estratégico" las situaciones positivas o negativas del entorno que le son pertinentes para cumplir con su propósito, teniendo en cuenta las actividades claves al interior del proceso y establecen cuáles son las priorizadas, lo anterior para realizar el análisis DOFA y así formular estrategias. Dicha guía se trabaja y socializa por medio de



mesas de trabajo del día 02 y 08 de mayo de 2019. Herramienta aprobada por la Oficina Asesora de Planeación el día 30 de mayo de 2019.

Por otra parte, el proceso ha determinado las partes interesadas a través de la caracterización, la cual se encuentra publicada en la página web en la siguiente ruta: <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/NODE/43566>.

Al momento de realizar las entrevistas a los funcionarios y contratistas del proceso se evidencia que no identifican donde se encuentran documentadas sus partes interesadas. De igual forma, a la fecha de la auditoria no se tiene actualizado el normograma del proceso, en donde se debe registrar la normatividad vigente y la que corresponde a los requisitos de las partes interesadas tanto internas como externas, en el caso de las externas se encuentra el Ministerio de Hacienda, Contaduría General de la Nación, entre otras entidades.

En relación con la apropiación e implementación en el procedimiento “Autoevaluación de los sistemas de control interno” versión 1 con fecha del 10/05/2017, frente a las actividades establecidas 1, 2, 4 y 5 no se tienen definidas las salidas, productos y registros, asimismo en el punto de control el cual corresponde a la actividad 5 no se tienen determinadas las entradas o insumos, responsables, salidas, productos y registros. De igual manera, la normatividad se encuentra desactualizada. Adicionalmente, el procedimiento difiere frente a las actividades que se realizan, toda vez que no se tiene documentada la totalidad de acciones que se desarrollan al interior del proceso.

En lo referente al procedimiento “Administración presupuestal”, se observa en la prueba de recorrido que se encuentra desactualizado, en razón a que las actividades se han modificado y corregido errores en la secuencia de ellas.

Es de resaltar las acciones realizadas por el grupo de gestión financiera, donde se evidencia que a la fecha de la auditoria han establecido actividades para la actualización, tales como: borrador del nuevo procedimiento (actividad realizada con los responsables) en la cual se incluyen actividades de reservas presupuestales y cuentas por pagar, y en la parte de anexos se adiciona el catálogo presupuestal. Asimismo, se evidencia correo del 09 de abril de 2019 enviado a la Oficina Asesora de Planeación, con el fin de que se formalicen los ajustes pertinentes establecidos al procedimiento, actividad que a la fecha no ha sido realimentada con el proceso, para así poder efectuar la actualización y publicación en la página web institucional. Esto con el propósito de lograr que lo planificado y establecido al interior del proceso se documente y evidencie a través de los procedimientos, los cuales deberán contar con la información documentada que demuestre la gestión realizada por el proceso.

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

A través de una entrevista efectuada a la coordinadora del grupo de Gestión Financiera se observa que conoce e identifica la política del SIG, su documentación y disponibilidad. Asimismo, indica que a través de mesas de trabajo, capacitaciones y evaluaciones internas se promueve, socializa y sensibiliza en temas del sistema integrado de gestión.

De igual manera, se observa que, en reunión del 26 de febrero de 2019, se asignan y comunican las responsabilidades de los funcionarios y contratistas del proceso, indicando las actividades y compromisos que deben desarrollar. Adicional a esto, manifiesta que internamente el proceso ha podido contar con el apoyo de más personas para los diferentes procesos que se manejan al interior del grupo.

Acto seguido, se evidencia actas de reunión para funcionarios y contratistas del proceso en donde se llevan a cabo jornadas de capacitación en temas como: Contexto estratégico, Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), riesgos operativos, gestión y corrupción,



delitos contra la administración pública, identificando que en algunas de estas actividades se realizan evaluaciones y actividades pedagógicas, con el propósito de ahondar los conocimientos en estos temas que le permitan afrontar de manera apropiada las auditorías internas y externas.

De igual forma, se identifican capacitaciones en temas de liquidación de cuentas de prestación de servicios, impuestos nacionales y deducciones, impuestos de rentas laborales y compra de bienes y servicios, carga masiva en SIIF Nación de honorarios de los contratistas, así como revisiones de proceso contable de acuerdo con la asignación de las cuentas contables del balance al equipo.

Para finalizar, se evidencia circulares donde se realiza socialización a los directivos de la entidad frente a los lineamientos para trámite de pagos. Adicionalmente, al interior del equipo se informa como se debe implementar la seguridad y transparencia en el proceso de trámite de cuentas.

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

En lo referente a la determinación de los riesgos del proceso se evidencia que mediante acta del día 28 de junio de 2019 se aprueban los mismos. De igual forma, se evidencia correo electrónico del 04 de julio de 2019 de la Oficina Asesora de Planeación donde indican que el mapa de riesgos fue avalado por ellos.

Adicionalmente, se identifica que se verifica con los responsables de los distintos temas si a la fecha se ha materializado alguno de ellos.

En las entrevistas efectuadas a funcionarios y contratistas del proceso, se identifica que 5 de los 14 entrevistados conocen la ubicación del mapa de riesgos institucional en la página web, lo que equivale al 36%. Asimismo, el 57% (8 de 14) conoce el mapa de riesgos del proceso.

En lo relacionado a la planificación del proceso se observa que se efectúan reuniones para la revisión de las cuentas del balance de acuerdo con la asignación y el responsable establecido para cada una de ellas.

Adicionalmente, se han implementado listas de chequeo para la verificación y control en central de cuentas en relación con el pago de los contratistas, generando así acciones de mejora en los tiempos establecidos para informar los errores y así poder formar toda la cadena en relación con el pago de manera más eficiente.

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

En lo referente a determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación al interior del proceso, se observa que se realiza pasadía el día 08 de marzo de 2019, en donde la Secretaria General y el Grupo de Gestión de Talento Humano reconocen la ardua labor del grupo de gestión financiera e invitan a efectuar actividades distintas a las laborales, con el fin de fomentar bienestar a funcionarios y contratistas.

De otra parte, en lo concerniente a infraestructura, se observa que el sitio donde se encuentra ubicado el proceso es amplio y cuenta con equipos de trabajo para cada uno de los colaboradores, adicional a esto, tiene un espacio exclusivo para el archivo del grupo de gestión financiera y contable.

Frente a la toma de conciencia de los funcionarios y contratistas del proceso en lo concerniente a la documentación del sistema integrado de gestión, se observa mediante entrevistas que no se tiene claro donde se ubica en la página web el manual de calidad, los



riesgos institucionales y las partes interesadas del proceso, encuesta que arroja un resultado que en promedio el 61% de las 14 personas entrevistadas no tienen apropiada la citada información.

En lo referente a la determinación de las comunicaciones del proceso de gestión financiera se evidencia mediante correo electrónico del 30 de julio de 2019, en el cual se establece el único responsable del canal de información con proveedores para corregir cuentas o subsanar inconsistencias.

Frente al trámite de pago con contratistas se indica que ninguna cuenta de cobro puede ser recibida por los colaboradores del proceso, sino que debe ser remitida y radicada con el área encargada del manejo y responsabilidad de este tema, teniendo en cuenta el turno asignado y los controles implementados.

En relación con la información documentada se evidencia que la ficha técnica encuesta nivel de satisfacción y la encuesta interna pago a contratistas, se encuentran codificadas con el número 750,15,15-34 y 750,15,15-33 respectivamente, las cuales al verificar en el listado maestro de documento no se encuentran controladas y en el mapa de procesos en gestión financiera no se encuentra publicada la citada información. Por consiguiente, se consulta con el proceso, quienes manifiestan que se encuentra pendiente realizar la entrega del acta original de aprobación al grupo de gestión documental para solicitar la publicación.

Por lo anterior, se observa que la documentación además de que no se encuentra controlada en el listado maestro de documentos tampoco está disponible para su uso y acceso; aun cuando a la fecha se evidencia que la misma fue remitida para ser diligenciada por parte de los contratistas.

Asimismo, se observa en la prueba de recorrido que en un puesto de trabajo se tiene gran cantidad de documentos, sitio en el cual no se cuenta con ningún tipo de seguridad, razón por la cual la información está desprotegida contra pérdida de confidencialidad y uso inadecuado.

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

En relación al control de la prestación del servicio se observa que los procedimientos que fueron criterio para esta auditoría no tienen documentado la totalidad de las actividades que se desempeñan, por lo cual no se tiene controlada toda la información que se genera y maneja al interior del proceso.

Adicionalmente, el procedimiento “Autoevaluación de los sistemas de control interno contable” no cuenta con la definición de todas las entradas o insumos, los responsables, y las salidas o registros pertinentes para las actividades definidas; asimismo en la prueba de recorrido se identifica que realizan varias actividades de control y seguimiento que a la fecha no se encuentran documentadas.

Frente a la definición de las actividades a desempeñar en el procedimiento “Administración presupuestal” se evidencia nuevamente lo antes citado, es importante aclarar que el proceso ha remitido a la Oficina Asesora de Planeación las modificaciones del procedimiento, sin embargo, a la fecha no se ha podido culminar con éxito la actualización del procedimiento.

En relación, al control de las salidas no conformes a la fecha de la auditoría el proceso indica que no se ha presentado ninguna.

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



En lo que concierne a la medición del plan de acción de la presente vigencia según reporte en SIGGESTION se observa que el proceso de Gestión Financiera al corte de junio de 2019 cumple con la meta establecida para las cuatro (4) actividades propuestas. Asimismo, en la prueba de recorrido realizada in situ, se observa que las evidencias al primer semestre de 2019 se encuentran cargadas en TOTORO, ruta establecida por la Oficina Asesora de Planeación.

En cuanto a la medición de satisfacción del cliente, el proceso establece encuesta de satisfacción para los contratistas de la Unidad, actividad que es remitida por SUMA el día 26 de julio de 2019. Al momento de realizar la auditoria se evidencia el resultado y análisis de la citada encuesta con corte de 30 de julio 2019, evidenciando que 249 personas respondieron la misma. Es de aclarar que el proceso menciona que el análisis del resultado será socializado al proceso en próximas reuniones.

Por otra parte, se observa que a través de auditorías internas en el proceso se verifica el trámite de pago de convenios y proveedores, con el objeto de determinar el cumplimiento frente a los lineamientos establecidos durante la recepción, revisión y trámite de cuentas, informe que es socializado con los responsables para la toma de acciones enfocadas a la mejora. Asimismo, se observa la citada actividad implementada para el procedimiento de trámite, legalización y pago de comisiones y desplazamientos de funcionarios y contratistas al interior del país.

Para finalizar, se evidencia tablero de control de indicadores de gestión, el cual está en implementación y en donde indica el proceso que esta herramienta contribuirá al seguimiento frente al avance de las metas establecidas en cada uno de los meses, en los distintos procesos que maneja el grupo de gestión financiera y contable.

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

En lo referente al informe de calidad de la vigencia 2018, se observa que a la fecha de la auditoria no se ha realizado por parte del proceso el plan de mejoramiento en relación con las actividades a implementar por cada una de las no conformidades, y por esta razón, no se encuentra formulado en SIGGESTION, lo anterior genera un incumplimiento a lo establecido en el procedimiento "Auditorías al sistema integrado de gestión" del proceso de Evaluación Independiente. Asimismo, no se cuenta con toda la evidencia documentada de las actividades establecidas en las cinco (5) no conformidades generadas en el informe de calidad vigencia 2018.

De igual manera, según lo registrado por la Oficina Asesora de Planeación en el archivo Excel denominado "base control interno", se evidencia que no se cuenta con actividades planteadas en SIGGESTION para las cinco (5) no conformidades con número 1407, 1408, 1409, 1410 y 1411.

Adicionalmente, se observa que a la fecha el auditor líder del informe antes mencionado no ha realizado seguimiento, actividad que se debe efectuar semestralmente a partir de la fecha de aprobación del plan el cual queda registrado en SIGGESTION, como lo establece el procedimiento "Auditorías al sistema integrado de gestión" versión 06.

11. OBSERVACIONES

Se observa, que a la fecha de la auditoria no se tiene actualizado el normograma del proceso en lo referente a la normatividad de las partes interesadas externas como lo son: Ministerio de Hacienda, Contaduría General de la Nación, entre otras entidades. Esto sucede en el Grupo de Gestión Financiera. Lo anterior se evidencia a través de la revisión del normograma del proceso. 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. Contexto de la organización, 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

12. NO-CONFORMIDADES

No se evidencia, que se conozca, identifique y apropie la documentación del sistema integrado de gestión en temas relacionados al manual del sistema, mapa de riesgos institucional e identificación de la documentación de las partes interesadas del proceso. Esto sucede en el proceso de Gestión Financiera. Lo anterior se evidencia a través de las entrevistas efectuadas a 14 funcionarios y contratistas del proceso, en donde se identifica que en promedio el 61% desconoce la documentación del SIG. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Capítulo 7 Apoyo, 7.3 Toma de conciencia.

No se evidencia, en el procedimiento de autoevaluación de los sistemas de control interno que se tengan definidas las salidas, productos y registros de las actividades 1,2 y 4, asimismo en el punto de control (actividad 5) no se tiene establecida la entrada o insumo, responsables, salidas, productos y registro. Adicionalmente el procedimiento difiere frente a las actividades que se realizan, toda vez que no se tiene documentada la totalidad de acciones que se desarrollan al interior del proceso. De igual forma la normatividad no se encuentra actualizada. En lo referente al procedimiento de administración presupuestal se evidencia que se encuentra desactualizado, y por parte del proceso y la Oficina Asesora de Planeación no se han establecido las acciones para culminar con éxito la aprobación, socialización y publicación en la pagina web. Esto sucede en el Grupo de Gestión Financiera. Lo anterior se evidencia a través de la prueba de recorrido de los procedimientos que fueron criterio para la auditoria. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Capítulo 4 Contexto de la Organización, 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos. Capítulo 8 Producción y prestación del servicio, 8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio a) la disponibilidad de información documentada que defina: 1. Las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.

No se evidencia, en el listado maestro de documentos la ficha técnica encuesta nivel de satisfacción y la encuesta interna pago a contratistas, documentos que se encuentran codificadas con el número 750,15,15-34 y 750,15,15-33 respectivamente, toda vez que se encuentra pendiente realizar la entrega del acta original de aprobación al grupo de gestión documental para solicitar la publicación, aun cuando se observa que la encuesta ya fue socializada y remitida para el diligenciamiento de los contratistas. Esto sucede en el Grupo de Gestión Financiera. Lo anterior se evidencia a través de la verificación del listado maestro de documentos, donde deben estar controlados y disponibles para su uso. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Capítulo 7 Apoyo, 7.5.3 Control de la información documentada.

No se evidencia, que la información este protegida adecuadamente contra perdida de confidencialidad y uso inadecuado. Esto sucede en el Grupo de Gestión Financiera. Lo anterior se evidencia a través de la prueba de recorrido donde se observa en un puesto de trabajo gran cantidad de documentos, sitio en el cual no se cuenta con ningún tipo de seguridad. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Capítulo 7 Apoyo, 7.5.3 Control de la información documentada.



No se evidencia las actividades del plan de mejoramiento formuladas en SIGGESTION, asimismo no se cuenta con la totalidad de la información documentada de las acciones planteadas para las cinco (5) no conformidades generadas en el informe de calidad vigencia 2018. Esto sucede en el proceso de Gestión Financiera. Lo anterior se evidencia a través de la verificación en SIGGESTION de las cinco no conformidades, las cuales se encuentran sin las actividades formuladas. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001: Capitulo 10 Mejora, 10.2 No Conformidad y Acción Correctiva, 10.2.1 y 10.2.2.

PROCESO DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

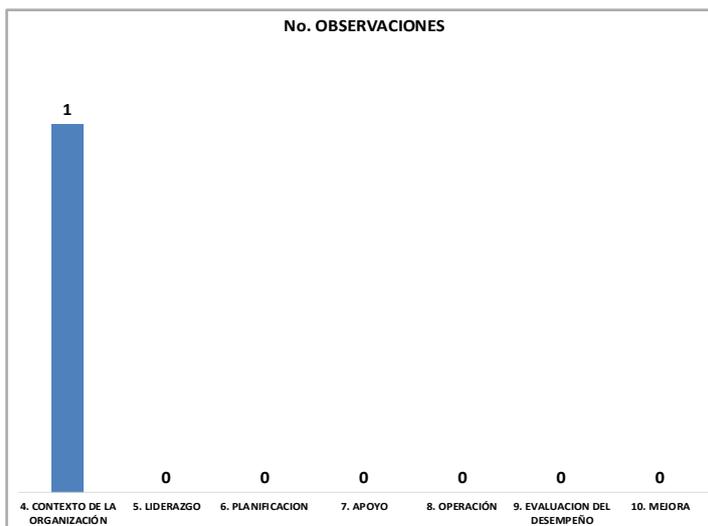
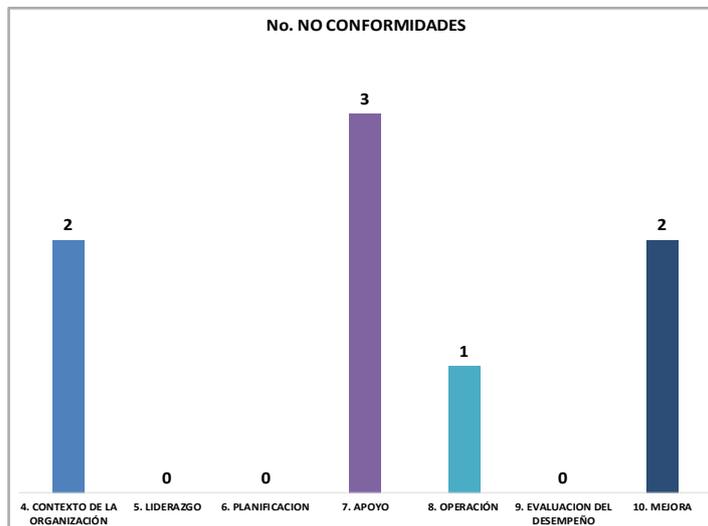
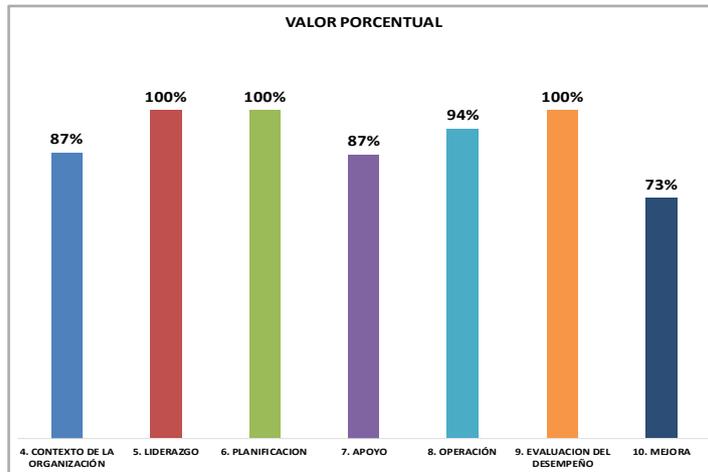
No se evidencia el seguimiento al plan de mejoramiento de la auditoría al sistema integrado de gestión del Grupo de Gestión Financiera vigencia 2018, actividad que debe realizar el auditor líder, razón por la cual, no se encuentra registrado en SIGGESTION. Esto sucede en el proceso de Gestión Financiera. Lo anterior se evidencia a través de la verificación efectuada en el citado aplicativo de las cinco (5) no conformidades del informe de calidad vigencia 2018 y al cotejarla con lo dispuesto en el procedimiento "Auditorías al sistema integrado de gestión" versión 06. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Capitulo 10 Mejora, 10.2 No Conformidad y Acción Correctiva 10.2.1 literal d). revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.

13. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	87%
5. LIDERAZGO	100%
6. PLANIFICACION	100%
7. APOYO	87%
8. OPERACIÓN	94%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%
10. MEJORA	73%
TOTAL DE NO CONFORMIDADES	92%
	MANTENER

ITEM DE NORMA	No. NO CONFORMIDADES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	2
5. LIDERAZGO	0
6. PLANIFICACION	0
7. APOYO	3
8. OPERACIÓN	1
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0
10. MEJORA	2
TOTAL DE NO CONFORMIDADES	8
	13,33%

ACCION A EJECUTAR	No. OBSERVACIONES
MANTENER	1
MANTENER	0
MEJORAR	0
	1
	2%





UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

INFORME AUDITORIA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

PROCEDIMIENTO AUDITORIA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-1

Versión: 05

Fecha: 22/05/2018

Página 9 de
10

Cordialmente;

ANA MARÍA ÁNGEL ACOSTA
Auditor líder

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.