



INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Nombre del proceso o dirección territorial auditada: Registro y Valoración

Dependencia líder del proceso: Registro y Valoración

Servidor responsable del proceso: Gladys Celeide Prada Pardo - Consuelo Barrera Parrado

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

Fecha de auditoría: 28 – 29 de agosto de 2019

Equipo Auditor: Diego Yesid Silva Gualteros

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 del proceso Registro y Valoración.
- 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 esta.



3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Los criterios para tener en cuenta son los procesos, procedimientos y demás instrumentos asociados al Subsistema de Gestión de Calidad - el corte de la documentación a auditar es del 01 de enero de 2019 al 30 de junio de 2019.

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

Se evidencia cumplimiento por parte del proceso en la comprensión de la organización y su contexto estratégico, ejercicio desarrolló el 28 de julio de 2019 según acta No 01 de aprobación por parte de la dirección. Este ejercicio de análisis del contexto fue elaborado con la participación de todos los funcionarios, contratistas y colaboradores del proceso de Registro y valoración mediante la metodología DOFA, donde se identifica las actividades priorizadas, análisis de los factores positivos y las estrategias establecidas para cada actividad.

Con respecto a las necesidades y expectativas de las partes interesadas han sido definidas teniendo en cuenta los requisitos del subsistema de gestión de calidad, las cuales se encuentran documentadas en el manual de calidad y el documento consolidado de identificación de partes interesadas, de igual manera con relación al sistema de gestión de calidad y sus procesos se tiene identificado toda la documentación necesaria para la debida operación (planes, programas, proyectos, caracterizaciones, manuales, procedimientos, guías y otros), esta información se encuentra disponible en la página web de la Unidad en el link del SIG (<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/planeacion-y-seguimiento/sistema-integrado-de-gestion-sig/39045>). En el documento de caracterización del proceso se evidencia la actualización de este a través del diligenciamiento del formato solicitud de cambios, del 05 de agosto de 2019.

De acuerdo con lo anterior no se genera ninguna no conformidad y observación del capítulo 4. Contexto de la organización con respecto a la norma ISO 9001:2015.

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

Se identifica el liderazgo y compromiso que tiene la Dirección del proceso con respecto al sistema de gestión de calidad, evidenciando la responsabilidad hacia la integración de los requisitos del sistema, el enfoque hacia cliente, pensamiento basado en riesgos, comunica la importancia de los resultados obtenidos al grupo de colaboradores, comprende y cumple los requisitos legales y reglamentarios aplicables, participa en la determinación de los riesgos y oportunidades que pueden afectar el producto y servicio y la capacidad de aumentar la satisfacción de los usuarios.



Con respecto a los roles, responsabilidades y autoridad, se evidencia que son asignados y comunicados a todos los funcionarios, contratistas y colaboradores del proceso de registro y valoración a través de actividades de capacitación y socialización realizados en el mes de mayo de 2019, donde se trataron temas del organigrama de los roles internos y otras actividades del proceso de registro y valoración.

Se evidencia que el proceso de registro y valoración maneja tiempos de asignación y respuesta en torno a las solicitudes realizadas por la población víctima, realiza ejercicios de inducción, reinducción, formación, capacitación y socialización a los funcionarios y contratistas relacionados con el subsistema de gestión de calidad y realiza seguimiento semanal al plan de acción de acuerdo con el cronograma interno de trabajo establecido. Se resalta en el primer semestre del año 2019 un ejercicio desarrollo con más de 235 colaboradores donde por medio de la metodología de árbol de problemas identifican diferentes factores que afectan la labor y el desempeño de los funcionarios, contratistas y colaboradores al momento de desarrollar las actividades designadas, fomentando acciones de mejora continua al interior del proceso.

De acuerdo con lo anterior no se genera ninguna no conformidad y observación del capítulo 5. Liderazgo con respecto a la norma ISO 9001:2015.

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

El proceso Registro y Valoración a través de mesas de trabajo liderado por el líder del proceso y tomando en cuenta los insumos del contexto organizacional, la metodología DOFA (debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas), la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y la aplicación de la metodología de administración de riesgos de la Unidad, analiza las causas, controles e identifica y define (5) cinco riesgos operativos, (2) de corrupción y (1) uno de seguridad de la información, según acta de aprobación del 28 junio de 2019. De igual manera se evidencia el seguimiento y evaluación de la eficacia de las acciones planteadas en la matriz de riesgos para mitigar y fortalecer los controles establecidos.

Con respecto a los objetivos de calidad se cuenta con objetivos misionales alineados a las funciones y niveles pertinentes al proceso de registro y valoración para su respectiva planificación y cumplimiento de las actividades.

De acuerdo con lo anterior no se genera ninguna no conformidad y observación del capítulo 6. Planificación con respecto a la norma ISO 9001:2015.

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

En relación con los recursos para la operación del proceso de registro y valoración se evidencia el compromiso del líder del proceso en la identificación y priorización de las necesidades requeridas a través del proceso de contratación realizado. Se cuenta con funcionarios, contratistas y colaboradores competentes basados en educación, formación y experiencia para la adecuada ejecución y control de la operación, así mismo



se identifica equipos y tecnología de información acorde a la necesidad para la ejecución de las estrategias y acciones a implementar. La divulgación del conocimiento se promueve por medio de capacitaciones periódicas y procesos de inducción y reinducción para fortalecer los conocimientos adquiridos en el proceso.

El proceso registro y valoración cumple con la infraestructura necesaria y demás requerimientos técnicos para el funcionamiento y desarrollo de sus servicios frente a lo establecido en la contratación realizada y los requerimientos definidos. Su ambiente de trabajo es propicio a la operación de su proceso para la conformidad de sus productos y servicios.

Con respecto a la información documentada se cuenta con una caracterización de proceso, Manuales, Procedimientos e Instructivos debidamente documentados, evidenciándose en el siguiente link del SIG de la página web de la Unidad <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/prueba-sig/Registro-y-Valoracion>

Al revisar y verificar la conservación, disposición, preservación y almacenamiento de la información documentada del archivo de gestión del proceso, se observa en una de las carpetas del archivo de gestión del año 2018 documentos relacionados con el año 2017, por lo anterior se debe realizar mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Al realizar entrevista a los funcionarios, contratistas y colaboradores no se evidencia el conocimiento, entendimiento, comprensión y claridad en relación con el contexto organizacional, la política de la calidad, los objetivos de la calidad, su contribución a la eficacia y eficiencia del proceso frente a los requisitos del sistema de gestión de calidad, los beneficios de mejora del desempeño y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad, evidenciando falta de concientización y toma de conciencia por parte de las personas que intervienen en el proceso.

De acuerdo con lo anterior se genera (1) una observación en el capítulo 7. Apoyo, numeral 7.5.3 control de la información documentada y (1) una no conformidad en el Capítulo 7. Apoyo, Numeral 7.3 toma de conciencia, con respecto a la norma ISO 9001:2015.

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

Al evaluar el procedimiento de valoración individual código 510.05.08-10 V2, se evidencia gestión y control de las actividades desde la asignación de las declaraciones a ser valoradas hasta la proyección del Acto Administrativo, revisión y envío al procedimiento de notificación. Semanalmente se envía al grupo de valoradores las notificaciones de las declaraciones pendientes por correo electrónico adjuntando sus respectivos archivos. En este primer semestre del año 2019 se verificó un caso de inconsistencias del 4 julio de 2019 donde no contaba con la firma del declarante, la cual fue subsana según referente BL 000406811. El proceso indica que en promedio cada



valorador realiza diariamente de 8 a 10 valoraciones según sea su complejidad a la hora de emitir el acto administrativo.

Al preguntar por el procedimiento de novedades y actualizaciones código 510.05.08-8 V5, se evidencia el control de las actividades desde la recepción de la solicitud de novedad y/o actualización en la Unidad para la atención y reparación integral a las Víctimas hasta cierre del caso o retroalimentación de la respuesta dadas. se valida el caso más reciente de asignación de la última semana del mes de junio con relación a los parámetros de verificación en torno a las novedades con respecto al cumplimiento de dichos parámetros de la “guía de casuística para el trámite de novedades y actualizaciones”, Código: 510.05.04-1 V3, evidenciando el respectivo cumplimiento de estos requisitos, en la trazabilidad en el link: https://unidadvictimas-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/diana_pinto_unidadvictimas_gov_co/EqxFlxB59XNMuhBtTrW46yYBSQ313l8ccWxC4-9FRUq93w?e=z6Tjeg

En el proceso de registro y valoración se evidencia acciones relacionadas con el seguimiento al cumplimiento de las metas establecidas para la vigencia, mantiene claridad en los requisitos legales, partes interesadas y los relacionados con la prestación su servicio.

De acuerdo con lo anterior no se genera ninguna no conformidad y observación del capítulo 8. Operación con respecto a la norma ISO 9001:2015.

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

Con relación al plan de acción se evidencia la gestión que realiza el enlace del proceso a través del tablero de control reportando mensualmente al líder del proceso, donde a través de reuniones grupales analizan y capturan la información para ser reportada en el aplicativo de SISGESTION trimestralmente. La subdirección de valoración y registro cuenta con (7) siete actividades del plan de acción, con un nivel de avance satisfactorio en el primer semestre del año 2019 con respecto al cumplimiento de las actividades planeadas.

Se evidencia la medición de la satisfacción de la cliente relacionada con el procedimiento de notificación que pertenecía al proceso de registro y valoración, donde se generó un informe en el mes de enero del 2019. Actualmente no se evidencia encuesta de satisfacción al cliente debido que para este semestre se están diseñando estrategias para la construcción de un instrumento para la medición relacionado con los procedimientos que aplican al proceso, por tal motivo se genera una observación para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

De acuerdo con lo anterior se genera (1) una observación relacionado al capítulo 9. Evaluación del desempeño, numeral 9.1.2 satisfacción del cliente con respecto a la norma ISO 9001:2015.



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

Con respecto a las no conformidades se evidencia que el proceso de registro y valoración a solicitado por correo electrónico a la Oficina Asesora de Planeación el traslado de la actividad 4924 relacionado con el procedimiento de notificación “*diseñar, aplicar y analizar encuestas de satisfacción de las partes interesadas para obtener su percepción respecto a los productos y servicios que presta la Unidad (ficha técnica, encuestas e informes de resultados)*”, donde a través del aplicativo SIGGESTION se evidencia la notificación que explica, que el procedimiento de notificación de la subdirección de registro y valoración pasa ser parte de la subdirección asistencia y atención humanitaria dada la resolución No 06420 del 1 noviembre de 2018, “*Por la cual se establecen los Grupos Internos de Trabajo de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, su denominación y funciones, se hacen modificaciones, derogatorias y se dictan otras disposiciones*”. Debido a esto se presenta una observación OAP para que analice y tome la decisión pertinente en relación con este caso.

Se evidencia que el líder del proceso toma decisiones teniendo en cuenta los resultados de revisión por la dirección, los ejercicios desarrollados en mesas de trabajo internas y otros insumos relacionados con el proceso, donde a través de herramientas internas analiza las situaciones que deben enfrentar para la mejora continua de la operación.

De acuerdo con lo anterior se genera (1) una observación que será escalada a la OAP relacionado al capítulo 10. Mejora, numeral 10.2 no conformidad y acción correctiva con respecto a la norma ISO 9001:2015.

11. OBSERVACIONES

OBSERVACION PROCESO: Se observa al revisar y verificar la conservación, disposición, preservación y almacenamiento de la información documentada del archivo de gestión, se evidencia en una de las carpetas del año 2018 documentos del año 2017. Esto sucede en el proceso institucional del nivel nacional asociado al proceso de registro y valoración. Por lo anterior se deben realizar mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 capítulo 7. Apoyo, numeral 7.5.3 control de la información documentada.

OBSERVACION OAP: Se observa que el proceso de registro y valoración a solicitado por correo electrónico a la Oficina Asesora de Planeación el traslado de la actividad 4924 relacionado con el procedimiento de notificación “*diseñar, aplicar y analizar encuestas de satisfacción de las partes interesadas para obtener su percepción respecto a los productos y servicios que presta la Unidad (ficha técnica, encuestas e informes de resultados)*” donde a través del aplicativo SIGGESTION se evidencia la notificación que explica que el procedimiento de notificación de la subdirección de registro y valoración pasa ser parte de la subdirección asistencia y atención humanitaria dada la resolución No 06420 del 1 noviembre de 2018, “*Por la cual se establecen los Grupos Internos de Trabajo de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, su denominación y funciones, se hacen modificaciones, derogatorias y se dictan otras disposiciones*” y actualmente continua el caso en el proceso de registro y



valoración. Esto sucede en el proceso institucional del nivel nacional asociado al proceso de registro y valoración. Por lo anterior se deben realizar mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Capítulo 10. Mejora, numeral 10.2 no conformidad y acción correctiva.

OBSERVACION PROCESO: Se observa la medición de la satisfacción del cliente relacionado con el procedimiento de notificación que pertenecía al proceso de registro y valoración, donde se generó un informe de satisfacción en el mes de enero del 2019. Actualmente no han desarrollado encuesta de satisfacción al cliente debido que para este semestre se están estableciendo estrategias para la construcción de un instrumento de medición relacionadas con los procedimientos que aplican al proceso. Esto sucede en el proceso institucional del nivel nacional asociado al proceso de registro y valoración. Por lo anterior se deben realizar mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 capítulo 9. Evaluación del desempeño, numeral 9.1.2 satisfacción del cliente.

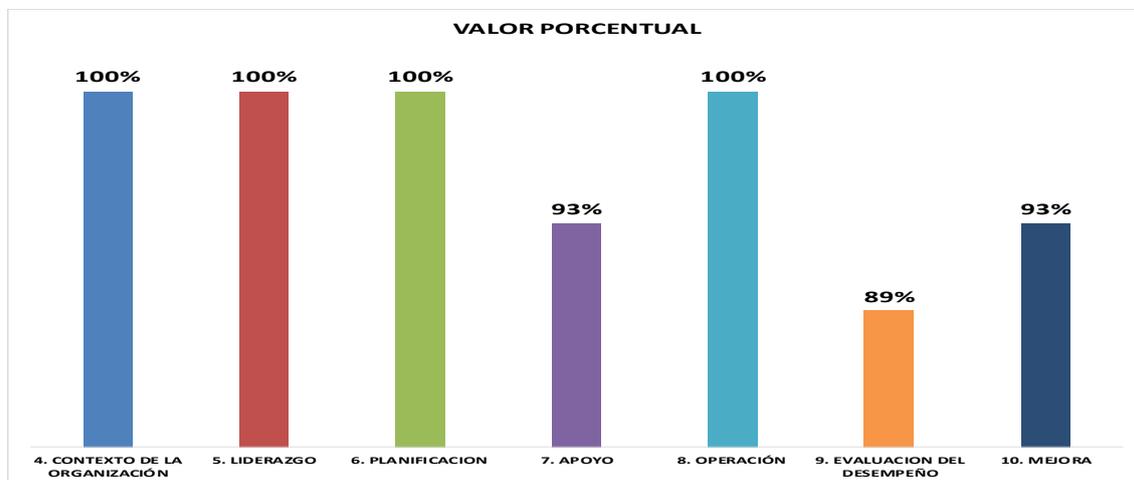
12. NO – CONFORMIDADES

No se evidencia conocimiento, entendimiento, comprensión y claridad al entrevistar a los funcionarios en relación con el contexto organizacional, la política de la calidad, los objetivos de la calidad, su contribución a la eficacia y eficiencia del proceso frente a los requisitos del sistema de gestión de calidad, incluidos los beneficios de mejora del desempeño y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad. Esto sucede en el proceso institucional del nivel nacional asociado al proceso de registro y valoración. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Capítulo 7. Apoyo, Numeral 7.3 toma de conciencia.

13. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

PROCESO VALORACION Y REGISTRO

Se presenta el resumen estadístico de la auditoria interna de calidad con un promedio de cumplimientos de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 del 93%.

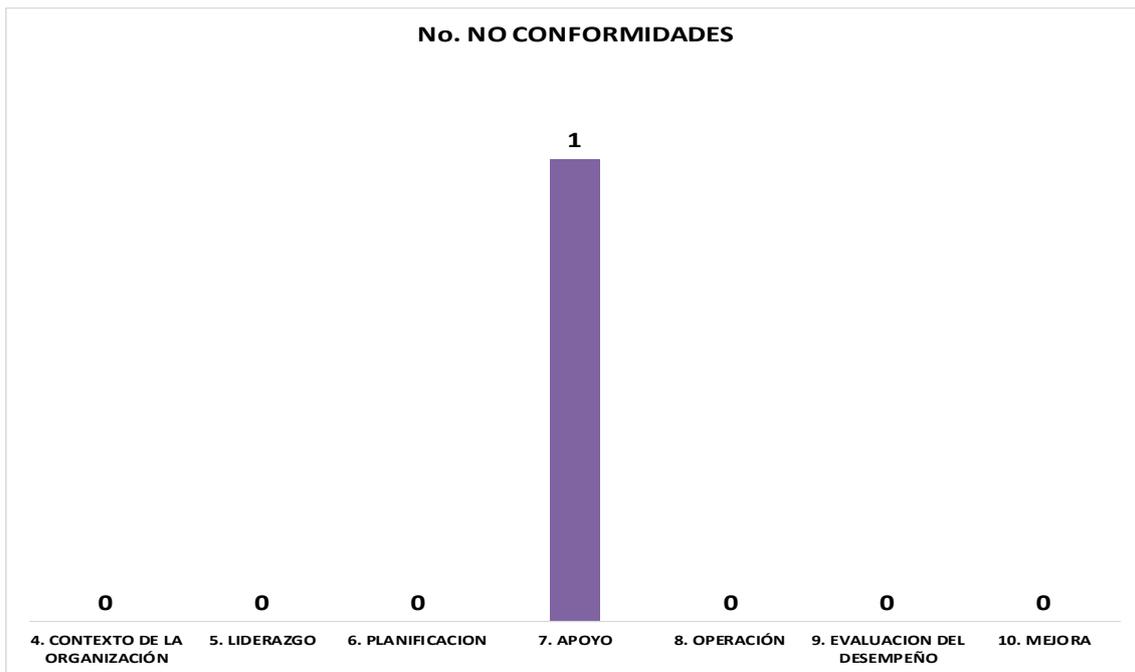




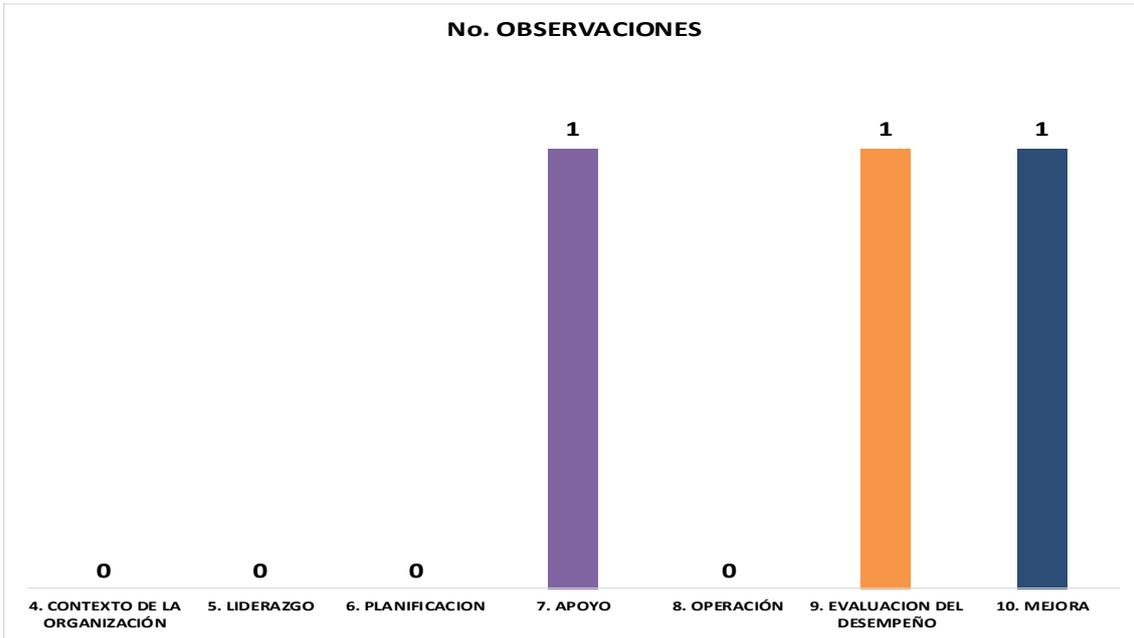
Con respecto al capítulo 4, 5, 6 y 8 de la norma ISO 9001:2015 se evidencia el cumplimiento del líder del proceso en relación con el liderazgo, la planificación y operación del control de la producción y prestación del servicio hacia los usuarios y partes interesadas, demostrando la mejora continua del sistema de gestión.

Con respecto al capítulo 7 y 9 de la norma ISO 9001:2015, existes aspectos a mejorar relacionados con la información documentada y el fortalecimiento de la medición de satisfacción del cliente.

En relación con el capítulo 10 de la norma ISO 9001:2015, se presenta una no conformidad relacionado con la toma de conciencia en la comprensión y entendimiento del contexto organizacional, la política de la calidad, los objetivos de la calidad, su contribución a la eficacia y eficiencia del proceso frente a los requisitos del sistema de gestión de calidad, incluidos los beneficios de mejora del desempeño y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.



Como resultado de la auditoria se genera (1) una no conformidad en el proceso de registro y valoración relacionada con el capítulo 7. Apoyo de la Norma ISO 9001:2015.



Asi mismo se genera un total de (3) tres observaciones en el proceso de registro y valoración relacionado con el capítulo 7. Apoyo, capítulo 9. Evaluación del desempeño y capítulo 10. mejora de la Norma ISO 9001:2015

Cordialmente,

DIEGO YESID SILVA GUALTEROS
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 con nuevos lineamientos del jefe de la Oficina de Control Interno, se eliminan cuadros en Excel.