



## INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

**Fecha de informe:** 05 de octubre de 2020

**Nombre del proceso o dirección territorial auditada:** Proceso de Gestión para la Asistencia

**Dependencia líder del proceso:** Beatriz Carmenza Ochoa Osorio

**Servidor responsable del proceso:**

**Tipo de auditoría realizada:** De primera parte, Subsistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015

**Fecha de auditoría:** 26 y 27 de agosto

**Equipo Auditor:** Herman Steven Ochoa Cardozo (Auditor Líder)  
Nather Bismark Rodriguez Molina (Auditor)

### 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 del proceso Gestión para la Asistencia
- Por la modalidad de la auditoría virtual se puede presentar determinación ineficaz de la información documentada necesaria requerida por los auditores y las partes interesadas pertinentes, fracaso a la hora de proteger adecuadamente los registros de auditoría para demostrar la eficacia del programa de auditoría.
- 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 esta.

### 3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Proceso, procedimientos y demás instrumentos de gestión - el corte de la documentación a auditar es del 01 de agosto del 2019 al 30 de agosto de 2020.

- Proceso de Gestión para la Asistencia: PROCEDIMIENTO SOLICITUDES DE ATENCIÓN HUMANITARIA (Código: 300, 22,08-9; Versión: 03; Fecha: 19/12/2019), procedimiento Ayuda Humanitaria para Hechos Victimizantes Diferentes al Desplazamiento Forzado, (Código: 300.22.08-10, Versión: 2; Fecha: 29/11/2018)

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

#### COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

El proceso de Gestión para la Asistencia evidencia un trabajo realizado entorno a la divulgación del contexto estratégico de la Unidad en la Subdirección de Asistencia y Ayuda Humanitaria. Se evidencia en los documentos y correos expuestos por el área un trabajo realizado al interior del equipo de la Subdirección de Asistencia y Ayuda Humanitaria con estrategias lúdicas que hacen que se logre un mayor entendimiento sobre el objetivo de este análisis y se aplique en las tareas cotidianas de las dependencias que hacen parte de la implementación de este proceso.

Documentos expuestos por el Proceso de Gestión para la Asistencia (1. analisisdecontextoestrategicouariv2020.pdf. - 2. Cxto Est Gestión Asistencia 2020.xlsx. - 3. Evidencias auditoria.msg. - 4. Final contexto Gestión para la Asistencia 2020).

#### COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

El equipo auditado muestra a los auditores el avance sobre la caracterización de partes interesadas que han realizado hasta ahora siguiendo los lineamientos entregados por la Oficina Asesora De Planeación. Informan que, según programación establecida para realizar esta actividad, ellos entregaron a la fecha un documento.

No se evidencia, la actualización de la matriz de Identificación de partes interesadas en la página web e intranet, ya que al verificar la fecha de publicación es del "Miércoles, Diciembre 5, 2018". El proceso Gestión para la Asistencia realizó el trabajo de actualización y en correo electrónico del martes, 14 de abril de 2020 1:55 p.m., recibe la aprobación por la Oficina Asesora de Planeación frente a este trabajo adelantado, sin embargo, pasado cerca de cuatro meses no ha sido actualizada en la página web e intranet de la Unidad.

Documentos expuestos por el Proceso de Gestión para la Asistencia (1. Numeral 4.2 Partes Interesadas - OAP.msg. 2. Numeral 4.2 Partes Interesadas. msg. 3. Numeral 4.2.msg. 4. Pantallazo Partes interesadas Intranet.png. 5. Partes Interesadas Formato.msg. 6. Partes Interesadas.msg).



## DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El proceso tiene identificación y análisis de contexto en el cual se ha vinculado a diferente personal de las líneas de trabajo de la Subdirección de Asistencia y Ayuda Humanitaria para su construcción y reconocimiento. Este análisis de contexto sirvió como insumo para la construcción del mapa de riesgos.

En la caracterización del proceso se tienen identificados los productos y servicios a ofrecer que están de acuerdo con su categorización en dirigidos a clientes internos. Estos documentos se encuentran ubicados y publicados en la página Web de la entidad y en la Intranet.

Documentos expuestos por el Proceso de Gestión para la Asistencia (1. 4.3 Alcance del SIG .msg. 2. analisisdecontextoestrategicouariv2020.pdf. 3. Evidencias auditoria.msg. 4. Manual Sistema Integrado de Gestión V8.pdf. 5. NUMERAL 4.3 Política y Objetivos SIG.msg).

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS

Se encuentra definido, documentado e implementado el SGC y se tienen identificados los procesos necesarios para su interacción.

La caracterización del proceso (Caracterización Gestión para la Asistencia V.08 - Fecha: 05/08/2019) muestra las entradas y salidas pertinentes para la generación de valor, a través de su ciclo PHVA.

Se tienen establecidos los criterios para la gestión del proceso y procedimientos, teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de estos.

Documentos expuestos por el Proceso de Gestión para la Asistencia (1. caracterizacionprocesogestionparalaasistenciav8.pdf. - 2. Manual del sistema integrado de gestionv8.pdf)

**Concepto General:** De acuerdo con la verificación de cumplimiento del Sistema Integrado de Gestión en este componente de Contexto de la Organización, se identificó una (1) No Conformidad contenida en el numeral 11 del presente informe, con esto evidenciando un cumplimiento del 95% del Numeral.

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

### LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL

#### GENERALIDADES Y ENFOQUE AL CLIENTE

La líder del proceso mostró disposición y apertura ante el ejercicio de auditoría estando presente en todo el proceso y evidenciando conocimiento sobre los procedimientos que hacen parte del proceso, así como de los avances respecto al Sistema Integrado de Gestión en cuanto a la implementación de la norma técnica de calidad ISO 9001:2015.

Frente al enfoque al cliente, por parte de los auditados se muestran las estrategias que se han implementado en busca el acercamiento y contacto con el cliente del proceso. Vale aclarar que dentro de las partes interesadas el cliente atendido por las dependencias que ejecutan el proceso corresponde al cliente interno por cuanto diseñan o administran plataformas informáticas o tecnológicas para mantener información actualizada, brindar soporte tecnológico, etc.

Otra de las fortalezas es el enfoque basado en los riesgos, pues éstos se han convertido en un insumo importante para efectos del proceso de planeación estratégica y aumento de la satisfacción del cliente.

Documentos expuestos por el Proceso de Gestión para la Asistencia (1. manualdelsistemaintegradodegestionv8.pdf. - 2. Numeral 5.1.2 Enfoque la Cliente .msg)

## **POLÍTICA**

Se evidencia la socialización y retroalimentación de la Política de Calidad por medio de talleres que incluyen a los equipos de trabajo. En dichos talleres se ha realizado la construcción del contexto estratégico del proceso y de las dependencias que hacen parte de este y, a su vez, la construcción de sus mapas de riesgo.

Desde el proceso se garantiza el cumplimiento de la política de calidad, teniendo en consideración a los objetivos de calidad. Así mismo es conocida, entendida e implementada en todos los niveles del proceso.

Se evidencia la comunicación al interior del proceso sobre la Política de Calidad y su ubicación en los medios que la entidad dispone para su respectiva publicación, se recomienda armonizar los procesos de comunicación y divulgación simultáneamente para las dos áreas que hacen parte del proceso, así mismo se recomienda más espacios participativos donde los diferentes colaboradores puedan aclarar sus dudas, esto teniendo en cuenta que las diapositivas e información que se socialice sería de mejor comprensión en espacios más personalizados.

Documentos expuestos por el Proceso de Gestión para la Asistencia (1. Numeral 5.2. Política del SIG .msg. - 2. POLITICA SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJA, TODOS DEBEN CONOCER...pdf. - 3. Sistema Integrado de Gestión #1 SAAH.pptx)

## **ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN**

Se evidencia que hay una líder del proceso y que existe una buena comunicación entre los enlaces del SIG y los diferentes colaboradores.

La líder del proceso realiza seguimiento a las diferentes estrategias implementadas en el proceso, permitiendo tomar acciones sobre las dificultades y avances presentadas en cada línea de trabajo.

El equipo auditado presenta una estructura organizacional donde se identifican líneas de trabajo con responsabilidades específicas en diferentes temas, evidenciando confusión en los roles, responsabilidades y nivel autoridad de los grupos internos de trabajo en el marco de la resolución 041 de 2018.



Documentos expuestos por el Proceso de Gestión para la Asistencia (1. CONTRATO COMO EVIDENCIA PARA AUDITORIA.msg. - 2. informe\_integral\_BEATRIZ\_Dic-2019.doc. - 3. La grabación de la reunión ya está lista\_ \_REUNIÓN LINEAS DE ACCIÓN SAAH\_.msg. - 4. Numeral 5.3. Roles y Responsabilidades.msg. - 5. Numeral 5.3.msg. - 6. Reunión Virtual Mayo 11.pdf)

**Concepto General:** De acuerdo con la verificación de cumplimiento del Sistema Integrado de Gestión en este componente de Liderazgo, se identificó y generó una (1) Observación, la cual están contenida en el numeral 10 del presente informe, con esto evidenciando un cumplimiento del 95% del Numeral.

## 6. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 6 DE LA ISO 9001:2015 - PLANIFICACIÓN

### ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Teniendo en cuenta el análisis de riesgos, se han realizado actividades para incorporar dentro del plan de acción o el plan de adquisiciones recursos o acciones con el fin de atender esos riesgos. Así mismo se han fortalecido los procedimientos y controles que permitan mitigar y abordar los riesgos que se materialicen.

Se observa que se requiere fortalecer y adelantar las solicitudes a la Oficina de Tecnologías de la información (OTI), frente a la automatización del Proceso desarrollado en el procedimiento Ayuda Humanitaria para Hechos Victimizantes Diferentes al Desplazamiento Forzado, (Código: 300.22.08-10, Versión: 2; Fecha: 29/11/2018) ya que se evidencia que el proceso se realiza manualmente y es susceptible de cometer errores en el proceso.

Documentos expuestos por el Proceso de Gestión para la Asistencia (1. Matriz de Riesgos Actualizada 2020 Gestión para la Asistencia.msg. 2. Numeral 6.1 Riesgos.msg. 3. RV Actualización Mapa de Riesgos Proceso Gestión para la Asistencia.msg. 4. RV Correos Mapas de Riesgos.msg. 5. RV Numeral 6.1 Riesgos .msg. 6. RV Toda la actualidad de la Unidad en SUMA Hoy - 17 de julio .msg)

### OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

Dentro de los objetivos de la calidad establecidos por la entidad para las funciones y niveles correspondientes y los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad, se puede evidenciar que el proceso tiene un objetivo importante en el proteger la información y recursos de la Unidad para la Atención y Reparación Integral las Víctimas según los más altos niveles de control de confidencialidad, integridad y disponibilidad.

Documentos expuestos por el Proceso de Gestión para la Asistencia (1. NUMERAL 4.3 Política y Objetivos SIG.msg. - 2. Numeral 5.2. Política del SIG .msg)

**Concepto General:** De acuerdo con la verificación de cumplimiento del Sistema Integrado de Gestión en este componente de Liderazgo, se identificó y generó una (1) Observación, la cual están contenida en el numeral 10 del presente informe, con esto evidenciando un cumplimiento del 92% del Numeral.

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

### RECURSOS

El auditado menciona la gestión de los recursos necesarios para la ejecución del proceso parte de un levantamiento de información de capacidades que se hace en conjunto con otras áreas como son Financiera, Infraestructura, soporte y sistemas de información, de allí se genera un informe mensual de capacidades que se socializa en comités directivos o de toma de decisiones frente a los recursos a requerir. De igual manera, se evidencia un control en cuanto al manejo de la información de avance de proveedores externos con los cuales se realizan reuniones mensuales con aquellos que facturan en esta misma periodicidad y se mantienen consolidado un inventario de proveedores externos, así como un expediente de seguimiento a la ejecución de cada proveedor.

El equipo auditado menciona que se realiza una planeación en cuanto a la necesidad y existencia actual de recurso humano que permita la ejecución de los procedimientos internos y la eficiencia y eficacia en la implementación del proceso.

Se evidencia que el proceso cuenta con una infraestructura adecuada para funcionar y ejecutar los procedimientos que tiene a cargo. Ha trabajado de la mano con la OTI de la entidad para contar con los recursos necesarios para operar y cuenta con el soporte tecnológico permanente proporcionado entre los integrantes de sus equipos de trabajo.

En general, el ambiente en el cual operan la dependencia que hace parte del proceso se encuentra apropiado para la buena y sana ejecución de este. Se evidencia la participación de las líneas de trabajo en las jornadas de orden y aseo implementadas en busca del mejoramiento continuo de los ambientes físicos de trabajo.

El proceso cuenta con varias herramientas de seguimiento o monitoreo de acciones para los incidentes o requerimientos realizados por los colaboradores. Estas herramientas condensan la gran mayoría de acciones desarrolladas por el proceso y proporcionan reportes periódicos según sea la necesidad con el fin de hacer monitoreo y control al cumplimiento de metas u objetivos misionales planteados.

El equipo auditado cuenta con un proceso que tiene registrado un plan de acción asociado en SISGESTION, así mismo se puede ver un cronograma de seguimiento mensual que permiten evidenciar el avance y cumplimiento de los indicadores establecidos, sin embargo, se evidencia que en su gran mayoría los indicadores no se encuentran bien formulados ni enfocados a las salidas del proceso.

Se evidencia que se cuenta con un plan de acción asociado al proceso y un cronograma de seguimiento mensual que permiten evidenciar el avance y cumplimiento de los indicadores establecidos.

La líder del proceso manifiesta que se ha trabajado en la asistencia de los integrantes del equipo a los diferentes espacios de capacitación sobre diferentes temas que incluyen convocatorias realizadas por la Oficina de Talento Humano.

De otra parte, también se destaca el trabajo realizado a partir de los temas propios del Sistema Integrado de Gestión, los cuales han sido compartidos con los equipos por medio de talleres y actividades lúdicas con el fin de generar mayores fortalezas en cuanto al conocimiento y a la cultura de calidad.

Documentos expuestos por el Proceso de Gestión para la Asistencia (1. 135-2020(1).pdf. - 2. 469-2020 YEISON ROMERO H.pdf. 3. 515-2020.pdf. - 3. ACTA CUARTO COMITE OPERATIVO CONTRATO 2294-2019.pdf. - 4. ACTA DE INICIO CONTRATO 2294-2019 FIRMADA.PDF. - 5. Evidencia 7-1.msg. 6. LINK GRABACIONES COMITES.docx. - 7. Numeral 7.1.5.msg. - 8. Acta de Comité Financiero Mayo UARIV.pdf. - 9. PA SISGESTION 2020.docx. - 10. caracterizacionprocesogestionparalaasistenciav8.pdf. - 11. Manual del sistema integrado de gestionv8 (1).pdf.)

### **COMPETENCIA**

El proceso evidencia que durante el proceso de planeación estratégica se analiza el requerimiento puntual en cuanto a personal necesario para operar. Dentro de esta planeación hay una especificidad frente a la necesidad de competencias específicas del personal a vincular de acuerdo con las actividades a desarrollar. De igual manera, hay supervisión delegada a funcionarios de grados especializados y vinculación de planta.

Documentos expuestos por el Proceso de Gestión para la Asistencia (1. 26. Beatriz Carmenza Ochoa Osorio.pdf. - 2. 135-2020(1).pdf. - 3. 469-2020 YEISON ROMERO H.pdf. - 4. 515-2020.pdf. - 5. Certificado David Andrés Henao López CC. 79987049. pdf. - 6. Certificado Curso Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción.pdf. - 7. Certificado Fausto Stip Villa Duque CC. 80149594. pdf. - 8. Certificado Pablo Enrique Sierra CC. 1032372270. pdf. - 9. Certificado Yamile Hernández Tovar CC. 39646294. PDF. - 10. Certificado Yuri Andrea Guzmán Orrego CC. 1130628914. pdf. - 11. Numeral 7.2. Competencia.msg. - 12. Numeral 7.2.msg)

### **TOMA DE CONCIENCIA**

Se evidencian procesos de socialización en el proceso, sin embargo, se recomienda fortalecer las actividades de capacitación y sensibilización que se realiza al interior del proceso en relación con temas del Sistema Integrado de Gestión haciendo uso de estrategias magistrales y lúdicas con el fin de mantener una progresiva toma de conciencia en las líneas de trabajo.

Documentos expuestos por el Proceso de Gestión para la Asistencia (1. caracterizacionprocesogestionparalaasistenciav8.pdf - 2. Manual del sistema integrado de gestionv8.pdf)

### **COMUNICACIÓN**

En esta vigencia el equipo de implementación del Sistema Integrado de Gestión del proceso realizó trabajo importante al rededor del análisis de Contexto Estratégico para mejora de comunicaciones.

Documentos expuestos por el Proceso de Gestión para la Asistencia (1. Numeral 7.4.msg. - 2. matrizcomunicacionesv4.xlsx)

## INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Se cuenta con la información documentada referente a la ejecución del proceso, se evidencian procesos de revisión de los documentos actuales que se encuentran en el Sistema Integrado de Gestión.

Se evidencia que en las fuentes de consulta de la documentación del Sistema Integrado de Gestión los procedimientos se encuentran actualizados.

Se observa, que en el PROCEDIMIENTO SOLICITUDES DE ATENCIÓN HUMANITARIA (Código: 300, 22.08-9; Versión: 03; Fecha: 19/12/2019) no se identifican correctamente los documentos anexos, ya que al revisar la relación de los documentos publicados en la página web e intranet, el \* Instructivo Cobro de Atención - Ayuda Humanitaria con Comprobante V2 y el \* Formato Cobro de atención/Ayuda Humanitaria con Comprobantes de Documentos en Trámite V2, no se encuentran referenciados en el procedimiento.

Se evidencia que en el procedimiento Ayuda Humanitaria para Hechos Victimizantes Diferentes al Desplazamiento Forzado, Código: 300.22.08-10, Versión: 2; Fecha: 29/11/2018) no se identifican correctamente los puntos de control, ni la descripción de algunas actividades del procedimiento ya que al revisar las actividades número: 2, 3, 7, 12, 18 y 20, que son puntos de control y no se encuentran identificados.

Documentos expuestos por el Proceso de Gestión para la Asistencia (1. 3. 27072020.pdf. - 2. Acta Manual Operativo v5.pdf. - 3. Numeral 7.5.2.msg. - 4. Pantallazo MO pagina.docx. - 5. Pantallazo Intranet.png. - 6. RV USO DE TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL .msg.)

**Concepto General:** De acuerdo con la verificación de cumplimiento del Sistema Integrado de Gestión en este componente de Apoyo, se identificó y generó una (1) No Conformidad la cual está establecidas en el numeral 11 de NC del presente informe, con esto evidenciando un cumplimiento del 96% del Numeral.

## 8. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 8 DE LA ISO 9001:2015 - OPERACIONES

### CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

Con el fin de ejecutar los procedimientos propios del proceso, se realiza contratación a terceros. La justificación de su necesidad está dada desde la planeación estratégica para lo cual se incluyen cada uno de estos proyectos de inversión en el Plan de Acción de la vigencia correspondiente de manera tal que se debe hacer seguimiento al nivel de cumplimiento de estos externos que colaboran en la implementación de los procedimientos.

Con el fin de tener controles sobre la conformidad de los productos o servicios entregados por los proveedores externos, el proceso implementa filtros de seguimiento que son condensados al final del periodo de pago parcial acordado con cada uno de ellos que, en su mayoría, es periodo mensual. El proveedor entrega informe de actividades con la facturación respectiva de cobro en donde el supervisor entrega su visto favorable o desfavorable sobre el mismo. Adicional se realiza reunión de cierre del periodo informado en la cual los líderes de procedimientos y La líder del proceso hacen balance y toman

decisiones sobre las posibles inconformidades que encuentren que son susceptibles de generar no pago de parte de la cuenta de cobro y se realiza por parte del supervisor un Informe de Seguimiento Técnico a la Orden de compra relacionada con el servicio evaluado.

En relación con los contratos de prestación de servicios, se controla por parte del supervisor designado el nivel de cumplimiento y dependiendo de esto se avala o no el pago.

Se realiza reuniones periódicas con los proveedores externos y la revisión en el marco de estas reuniones de los niveles de avance, los posibles incumplimientos y como consecuencia los descuentos a realizar en la facturación adjuntan a la cuenta de cobro.

Documentos expuestos por el Proceso de Gestión para la Asistencia (1. CONTRATO 2294-2019 BANCO AGRARIO DE COLOMBIA.pdf. - 2. OC\_44726-2020- SMMLV e IPC.pdf)

### **PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO**

El proceso evidencia tener documentados los procedimientos necesarios para proveer los productos y servicios requeridos por el cliente interno. Procedimiento

El proceso cuenta con la infraestructura y recursos necesarios para la operación, hace evaluación sobre las necesidades de personal, así como evaluación cuando es necesario sobre reestructuración de funciones según sea la capacidad actual de los equipos.

Dentro de la presentación del equipo auditado de los diferentes componentes de la norma, se presentó información a través de registros y actas que no se encuentran enumeradas, no se evidencian los controles para identificación y trazabilidad en la información documenta generada en la operación de las actividades realizadas dentro del proceso.

El responsable del proceso preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.

Dentro de la presentación realizada por el equipo auditado, se presentaron documentos que no contaban con controles de cambios efectivos y eficientes para la publicación de la información documentan asociada al proceso de Gestión para la Asistencia en cumplimiento a las directrices del Sistema Integrado de Gestión, documentos como los procedimientos, los puntos de control, los documentos.

Documentos expuestos por el Proceso de Gestión para la Asistencia (1. ACTIVIDAD PROCEDIMIENTO AHD - 3.docx.2. CHECK LIST COLOCACION AH 20200902.pdf. 3. COLOCACION OH 21082020 AYUDA HUMANITARIA.msg. 4. EVIDENCIA 8.5 ORDEN DE NO PAGO AH 29-11-2019 .msg. 5. EVIDENCIA 8.5 Planeación mensual para agosto 2020.msg. 6. EVIDENCIAS NUMERAL 8.msg. 7. Informes Calidad.zip. 8. MEMORANDO ONP 2636 BAC 29-11-2019.pdf. 9. MEMORANDO ONP 2652 BAC 24-02-2020.pdf. 10. Numeral 8 - 3.msg. 11. Numeral 8 Procedimiento Ayuda Humanitaria Otros hechos.msg. 12. Numeral 8.5 -2.msg. 13. Numeral 8.5 y 9.msg. 14. Numeral 8.4 .msg. 15. ONP 21022020- LEX 4510260.msg. 16. ONP35587542.msg. 17. PROYECCION MASIVO AGOSTO 2020.msg. 18. Re Formato Retroalimentación.msg. 19. Re Gestión con Error Crítico (1).msg. 20. Re Gestión con Error Crítico (2).msg. 21. Re Gestión con Error Crítico.msg. 22. Re Monitoreo - Nataly Cortes Rojas - 28082020 - 23803 - EC.msg. 23. Re Monitoreo - Wilber Arvey Duarte Puertas - 21082020 - GYH5I - EC.msg. 24. RE

SOLICITUD PAC JULIO 2020.msg. 25. RE SOLICITUD PAC JUNIO 2020.msg. 26. RE SOLICITUD PAC SEPTIEMBRE.msg. 27. RESOLUCION 00048\_AH\_2020.msg. 28. RESOLUCION 00049\_AH\_2020.msg. 29. RESOLUCION 00051\_AH\_2020.msg. 30. RESOLUCION 00052\_RR y Apoyo\_2020.msg. 31. RESOLUCION 00055 y 00056\_AH\_2020.msg. 32. RESOLUCION 00056\_AH\_2020.msg. 33. Retroalimentaciones Gestores.zip. 34. RV COLOCACION DEL 2 SEPT.msg. 35. RV Evidencia envió a SG - desarrollos pendientes.msg. 36. RV Numeral 8 Procedimiento Ayuda Humanitaria Otros hechos.msg. 37. RV Numeral 8.5 .msg. 38. RV Numeral 8.5 -3.msg. 39. RV Requerimiento Ayuda Humanitaria.msg. 40. RV Validación de autorizados con colocaciones AH vigentes 2019 (Seguimiento riesgos del proceso).msg. 41. Seguimiento Quincenal.zip. 42. Soportes cédulas casos Otros hechos.msg. 43. Soportes procedimiento Otros Hechos.msg. 44. Soportes procedimiento Otros Hechos.msg. 45. Validación de autorizados con colocaciones AH vigentes 2020 (Seguimiento riesgos del proceso) ONP.msg)

### LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Durante la prueba de recorrido realizada a los dos procedimientos, se pudo evidenciar que después de diferentes validaciones se realiza la programación de los giros, igualmente se evidencian control una vez se asigna el recurso para evitar actos de suplantación y cobros de personas reportadas como fallecidas.

Documentos expuestos por el Proceso de Gestión para la Asistencia (1. 03-02-2020(1).pdf. 2. 05-02-2020(1).pdf. 3. 24-02-2020(1).pdf. 4. 26-02-2020(1).pdf. 5. Numeral 8.6..msg. 6. ONP febrero 2020.xlsx. 7. SISGESTION SNC.docx. 8. SNC Gestion\_para\_la\_asistencia (1).xlsx).

### CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

El equipo auditado evidencia un buen trabajo referente a la identificación y control de Salidas No Conformes. Lo anterior da cuenta de una correcta aplicación del procedimiento de acuerdo con la información oficial y se evidencia que se han realizados gestiones contar con un documento actualizado.

Documentos expuestos por el Proceso de Gestión para la Asistencia (1. EVIDENCIA 8.5 ORDEN DE NO PAGO AH 24-02-2020 PRIMER ENVIO.msg. 2. MEMORANDO ONP 2652 BAC 24-02-2020.pdf. 3. ONP 21022020- LEX 4510260.msg. 4. ONP35587542.msg. 5. Validación de autorizados con colocaciones AH vigentes 2020 (Seguimiento riesgos del proceso) ONP.msg)

**Concepto General:** De acuerdo con la verificación de cumplimiento del Sistema Integrado de Gestión en este componente de Operación, se identificó y generó una (1) Observación en el numeral 10 de observaciones del presente informe, con esto evidenciando un cumplimiento del 97% del Numeral.

## 9. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 9 DE LA ISO 9001:2015 – EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

### SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

El responsable del proceso ha determinado procedimientos que necesita seguimiento y medición y los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos, sin embargo, se debe fortalecer la implementación en las diferentes líneas de servicio del Proceso, con esto poder evaluar el desempeño y la eficacia del proceso. Además, debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.

En cumplimiento del procedimiento estandarizado de Medición de Satisfacción de Partes Interesadas, el proceso cuenta con herramientas para realizar esta medición de satisfacción del cliente.

De acuerdo con los resultados del ejercicio de monitoreo y seguimiento de cada procedimiento, se cuentan con herramientas e informes que pueden demostrar análisis sobre los instrumentos aplicados.

**Concepto General:** De acuerdo con la verificación de cumplimiento del Sistema Integrado de Gestión en este componente de Evaluación del Desempeño, se evidencia un cumplimiento del 100% del Numeral.

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

El responsable del proceso debe determinar y establecer las oportunidades de mejora e implementar y finalizar las acciones necesarias para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente. Estas deben incluir la mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas, también se debe corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados permitiendo mejorar el desempeño y la eficacia del proceso.

Durante todo el ejercicio de auditoría se evidencio tendencia hacia la mejora continua en el proceso, haciendo uso de herramientas cada vez más adaptadas para el monitoreo y seguimiento necesarios para el control de la operación. Se han determinado los riesgos y oportunidades necesarias para asegurar que el proceso y procedimientos puedan lograr sus resultados previstos, aumentando los efectos deseables, previniendo y reducir efectos no deseados para lograr la mejora.

Documentos expuestos por el Proceso de Gestión para la Asistencia (1. Consulta y Solicitud NC Asistencia .msg. 2. No Conformidades SIGGESTION.docx. 3. Numeral 10.msg. 4. Reporte Seguimiento No conformidades - Asistencia.xlsx)

**Concepto General:** De acuerdo con la verificación de cumplimiento del Sistema Integrado de Gestión en este componente de Evaluación del Desempeño, se evidencia un cumplimiento del 100% del Numeral.



## 10 OBSERVACIONES

### OBSERVACIÓN No. 1

Se observa, que en el PROCEDIMIENTO SOLICITUDES DE ATENCIÓN HUMANITARIA (Código: 300,22,08-9; Versión: 03; Fecha: 19/12/2019) no se identifican correctamente los documentos anexos, ya que al revisar la relación de los documentos publicados en la página web e intranet, el \* Instructivo Cobro de Atención - Ayuda Humanitaria con Comprobante V2 y el \* Formato Cobro de atención/Ayuda Humanitaria con Comprobantes de Documentos en Tramite V2, no se encuentran referenciados en el procedimiento. Lo anterior se evidencia a través de la revisión de la relación de documentos anexos que indica que se deben “Enunciar los formatos, guías, instructivos, protocolos etc. De carácter interno y externo que dependen del presente procedimiento”. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 7. Apoyo, numeral 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA - 7.5.1 Generalidades - literal b) la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad en el marco del procedimiento control de la información documentada del SIG (Código: 710,14,08-2; Versión: 10; Fecha: 06/07/2020).

### OBSERVACIÓN No. 2

Se observa, que se requiere fortalecer y adelantar las solicitudes a la Oficina de Tecnologías de la información (OTI), frente a la automatización del Proceso desarrollado en el procedimiento Ayuda Humanitaria para Hechos Victimizantes Diferentes al Desplazamiento Forzado, (Código: 300.22.08-10, Versión: 2; Fecha: 29/11/2018) ya que se evidencia que el proceso se realiza manualmente y es susceptible de cometer errores en el 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 6. Planificación, numeral 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES - 6.1.2 La organización debe planificar: - NOTA 1 Las opciones para abordar los riesgos pueden incluir: evitar riesgos, asumir riesgos para perseguir una oportunidad, eliminar la fuente de riesgo, cambiar la probabilidad o las consecuencias, compartir el riesgo o mantener riesgos mediante decisiones informadas. Y NOTA 2 Las oportunidades pueden conducir a la adopción de nuevas prácticas, lanzamiento de nuevos productos, apertura de nuevos mercados, acercamiento a nuevos clientes, establecimiento de asociaciones, utilización de nuevas tecnologías y otras posibilidades deseables y viables para abordar las necesidades de la organización o las de sus clientes.

### OBSERVACIÓN No. 3

Se observa que se requiere fortalecer y los controles para identificación y trazabilidad en la información documenta generada en la operación de las actividades (acta de reunión de fecha: 17 de julio de 2020 que tiene como objetivo Realizar la aprobación del mapa de riesgos del Proceso Gestión para la Asistencia, de acuerdo con la metodología de administración de riesgos de la Unidad – acta de reunión de fecha: Mayo 11 de 2020 que tienen como objetivo Realizar reunión con responsables de líneas de acción con el fin de abordar compromisos y determinar acciones a desarrollar durante la semana del 11 al 15 de mayo a través de la herramienta teams). Esto sucede en la Dependencia SAAH al proceso de Gestión para la Asistencia. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 8. Operación, numeral 8.5.2 Identificación y trazabilidad.

**OBSERVACIÓN No. 4**

Se observa la propuesta de una estructura organizacional interna donde se identifican líneas de trabajo asociados al servicio de la dependencia. Esto sucede en la SAAH asociado al proceso de Gestión de para la Asistencia. Lo anterior no evidencia una designación completa y detallada de los roles, responsabilidades y nivel autoridad de las líneas de trabajo internas en el marco de la resolución 041 de 2018. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 5 Liderazgo y Compromiso, numeral 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

**11. NO-CONFORMIDADES****NO CONFORMIDAD 1 - RESPONSABLE (PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO)**

No se evidencia, la actualización de la matriz de Identificación de partes interesadas en la página web e intranet, ya que al verificar la fecha de publicación es del “Miércoles, Diciembre 5, 2018”. El proceso Gestión para la Asistencia realizó el trabajo de actualización y en correo electrónico del martes, 14 de abril de 2020 1:55 p.m., recibe la aprobación por la Oficina Asesora de Planeación frente a este trabajo adelantado, sin embargo, pasado cerca de cuatro meses no ha sido actualizada en la página web e intranet de la Unidad. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, capítulo 4. Contexto organizacional, numeral 4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS en cuanto a que “la organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes”.

**NO CONFORMIDAD 2: RESPONSABLE (PROCESO GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA)**

Se evidencia que en el procedimiento Ayuda Humanitaria para Hechos Victimizantes Diferentes al Desplazamiento Forzado, Código: 300.22.08-10, Versión: 2; Fecha: 29/11/2018) no se identifican correctamente los puntos de control, ni la descripción de algunas actividades del procedimiento ya que al revisar las actividades número: 2, 3, 7, 12, 18 y 20, que son puntos de control y no se encuentran identificados, por otra parte la redacción de las actividades en cuanto a las “Entradas Insumos” de la actividad 1 y 2 y la no numeración de actas en el marco del desarrollo de las tareas del proceso. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 7. Apoyo, numeral 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA - 7.5.1 Generalidades - literal b) la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

**12. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA**

A continuación, se identifican los resultados de los datos estadísticos generados en la herramienta papel de trabajo de la auditoría interna de calidad ISO 9001.2015 aplicada al proceso de Gestión para la Asistencia:

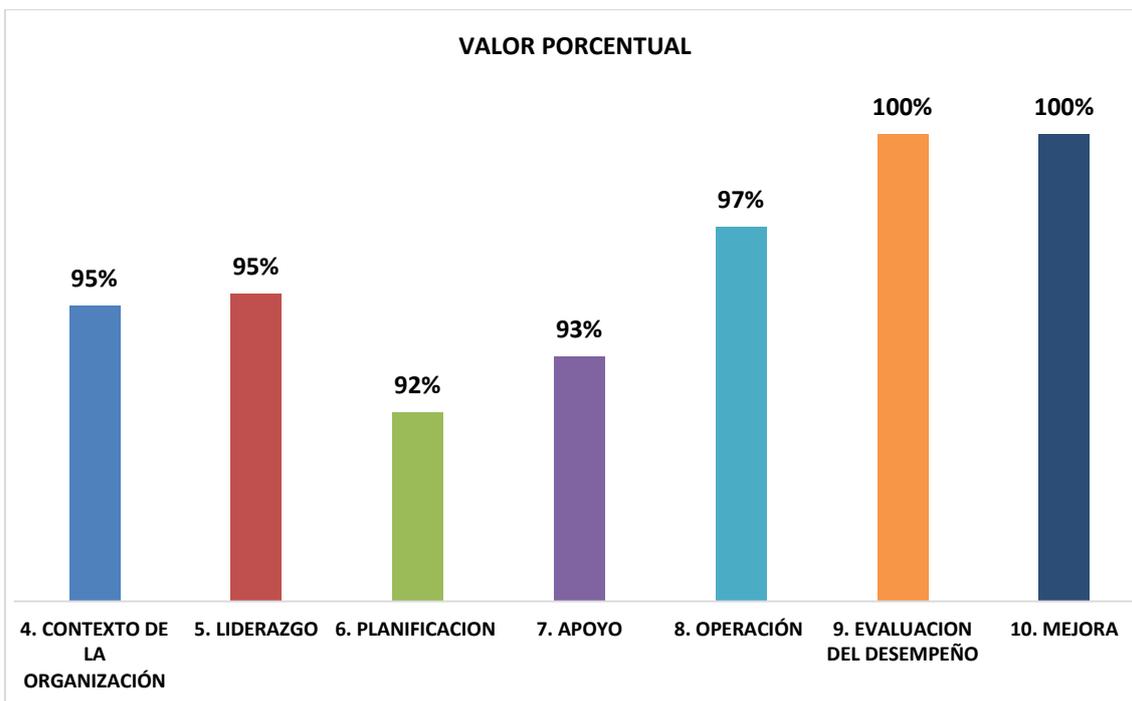


**CUMPLIMIENTO DE LA NORMA**

**Tabla No. 1 porcentaje por numeral de la Norma ISO 9001:2015**

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	95%
5. LIDERAZGO	95%
6. PLANIFICACION	92%
7. APOYO	96%
8. OPERACIÓN	97%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%
10. MEJORA	100%

**Gráfica No. 1 porcentaje por numeral de la Norma ISO 9001:2015**

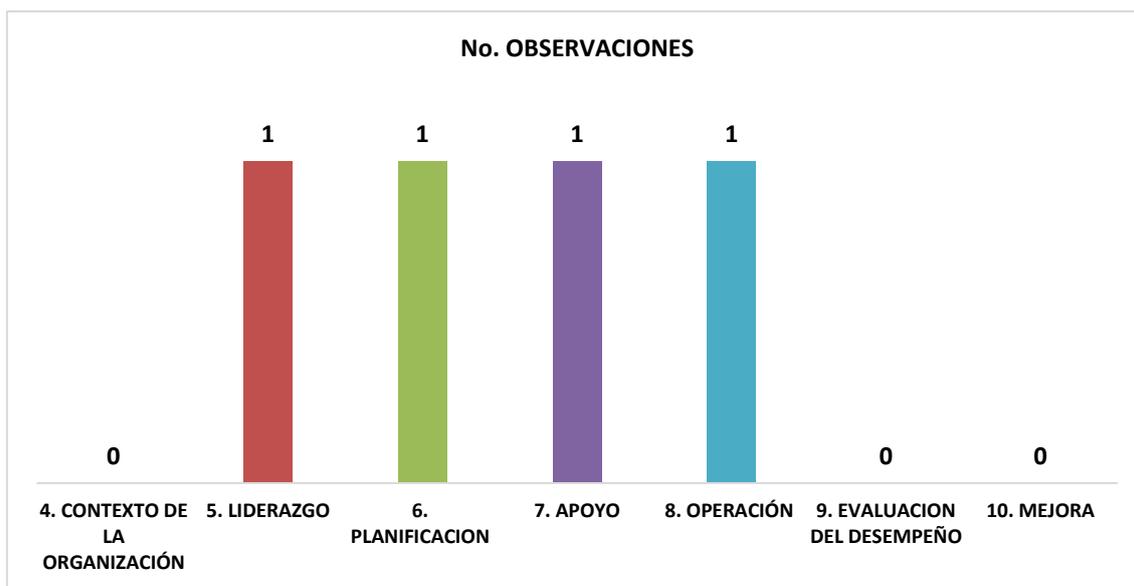


Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Porcentaje del (96%) de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Subsistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015.

**OBSERVACIONES**
**Tabla No. 2 observaciones**

ITEM DE NORMA	No. OBSERVACIONES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0
5. LIDERAZGO	1
6. PLANIFICACION	1
7. APOYO	1
8. OPERACIÓN	1
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0
10. MEJORA	0

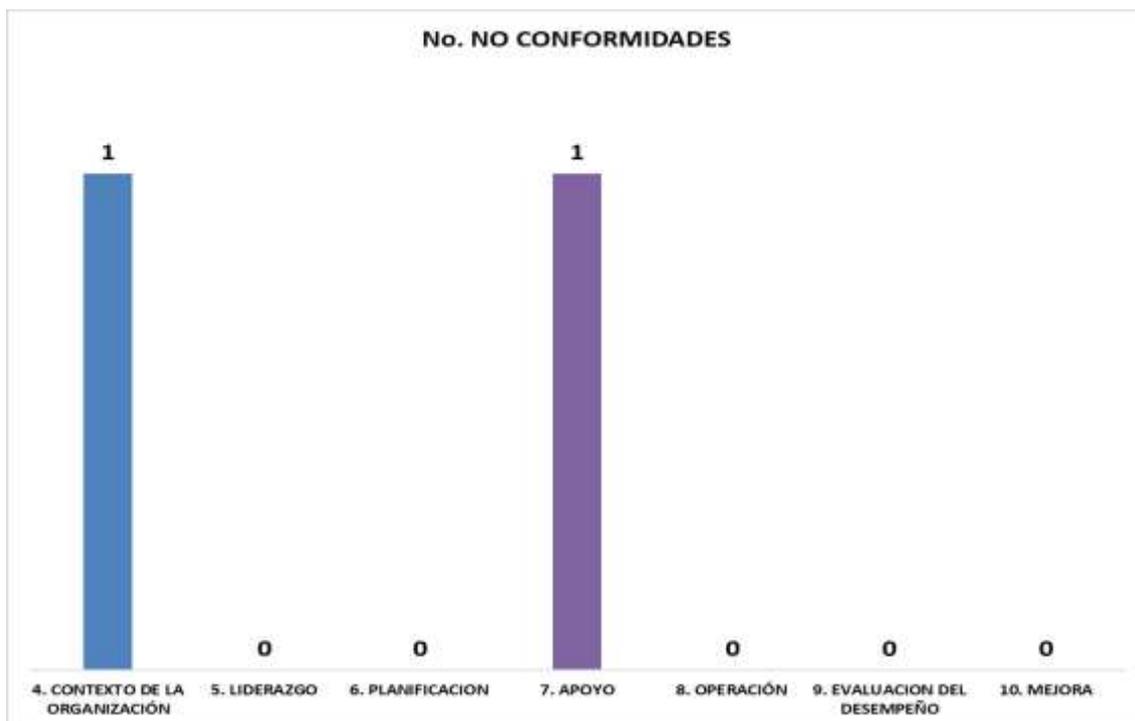
**Gráfica No. 2 número de Observaciones**


Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Se identificó una (1) Observación en el numeral 5. Liderazgo, una (1) Observación en el numeral 6. Planeación, una (1) observación en el numeral 7 y una (1) Observación en el numeral 8. Operación, respecto a la aplicación de la herramienta de evaluación de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Subsistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015.

**NO CONFORMIDADES**
**Tabla No. 3 No Conformidades**

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

**Gráfica No. 3 número de No Conformidades**


Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Se identificaron una (1) NC en el numeral 4. Contexto de la Organización, una (1) NC en el numeral 7. Apoyo; respecto a la aplicación de la herramienta papel de trabajo de auditoría interna en la evaluación de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Subsistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015.

En conclusión, los requisitos implementados por el Proceso Gestión para la Asistencia asociado al mapa de procesos del Subsistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, se establecen en un total de 51 ítems es decir el (89%) de los requisitos de calidad a mantener y mejorar continuamente.

**Cordialmente;**

HERMAN STEVEN OCHOA CARDOZO  
Auditor líder

NATHER BISMARCK RODRIGUEZ MOLINA  
Auditor

CARLOS ARTURO ORDOÑEZ CASTRO  
Jefe Oficina de Control Interno

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
1	30/30/05/2014	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.