

| | | | | |
|---|--|-------------|-------------------|---------------|
|  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 1 de 7 |

INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Fecha de informe: 2 de junio de 2020

Nombre del proceso o dirección territorial auditada: Dirección Territorial Putumayo

Dependencia líder del proceso: Dirección Territorial Putumayo

Servidor responsable del proceso: German Narvaez Burbano

Tipo de auditoría realizada: De primera parte, Sistema de Gestión de Calidad

Fecha de auditoría: 1 al 2 de junio de 2020

Equipo Auditor: Eduardo Torres Lugo

0. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar a través del proceso de EVALUACIÓN INDEPENDIENTE el nivel de madurez del Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo con el cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos en la norma NTC ISO 9001:2015.

1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Inicia con la reunión de apertura de auditoría y concluye con el seguimiento al plan de mejoramiento.

2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR

- Dificultad para acceder a las fuentes de información de la Dirección Territorial.
- Imposibilidad de cumplir con el cronograma de auditoria interna planeado en los términos de tiempo y oportunidad establecidos.
- No tener en cuenta el informe de auditoría interna que es producto del proceso auditor realizado.
- Perdida de información por falta de respaldo de la misma.

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Proceso, procedimientos y demás instrumentos de gestión - el corte de la documentación a auditar es a la fecha de la auditoria.

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

Frente a lo relacionado con el Contexto Estratégico y la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas se observó que se entregó el 6 de mayo de la presente vigencia, este documento esta acuerdo a las observaciones realizadas por la Oficina Asesora de Planeación y se adelantaron correcciones frente a las oportunidades y estrategias propuestas en la herramienta.

Se evidenciaron los factores positivos y negativos del entorno de la Dirección Territorial, de acuerdo con la metodología definida por la Oficina Asesora de Planeación, obteniendo como resultado estrategias para la mejora y un insumo muy importante para actualizar el mapa de riesgos de la Dirección Territorial.

Durante la auditoria se evidencia que cada proceso auditado tiene claro la interacción que se tiene con las partes interesadas identificadas en la Unidad, así como sus productos y servicios que se encuentran en la caracterización. Así como los roles y responsabilidades de los procesos que se auditaron; Servicio al Ciudadano y Reparación Integral (Reparación Colectiva)

Se observó el conocimiento de la documentación como los procedimientos y la caracterización de cada proceso auditado y su interacción con el Plan de Acción.

Se resalta la información documentada (digital), dado que desde el año pasado en su mayoría se utilizaban ya los recursos como ONEDRIVE y SHAREPOINT, se evidencia confianza en sus soportes y evidencias.

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

Durante el ejercicio de la auditoria se observó el liderazgo y compromiso del Director Territorial, acompañando toda la actividad, demostrando conocimiento frente a los temas tratados en esta auditoría al Sistema de Gestión de la Calidad, se evidencia que se toman decisiones y se dan lineamientos con el fin de lograr una mejora continua con el fin de cumplir el objetivo de cada proceso. En las reuniones de equipo se resalta que se realiza seguimiento y control de los compromisos adquiridos al interior de la Dirección Territorial.

Se observó conocimiento y entendimiento de la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión del SIG, pero si se sugiere fortalecer el entendimiento de la política y objetivos del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, dado que se está iniciando el proceso de implementación en esta norma.

Se observa organización en los seguimientos de las actividades por medio de reuniones mensuales y semanales y así mismo.

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

Al verificar los riesgos del Mapa de Riesgos de la Dirección Territorial se observa el conocimiento por parte de los equipos de trabajo, la aplicación de los controles definidos, pero se recomienda mejorar la redacción de los controles, tener en cuenta que estos controles son vigentes hasta que se actualice el nuevo mapa de riesgos.

Cuando se determinen controles es recomendable que sean medibles y que se puedan soportar y así mismo realizar un monitoreo constante dentro de las reuniones internas que realiza la Dirección Territorial.

En cuanto a su planificación (plan de acción) se observó el conocimiento, seguimiento y ejecución de las actividades programadas para esta vigencia, así como las evidencias que soportan la implementación de estas actividades logrando los objetivos planificados.

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

Se resalta los recursos implementados para lograr el funcionamiento y desarrollo de las actividades de atención a las víctimas, como el “*kit: morral, computador portátil, impresora*” que se le entrega a cada persona que trabaja en el punto de atención y que pueden utilizar desde el trabajo en casa, así como el aplicativo diseñado para la comunicación 3CX ACTIVACIÓN.

Se resalta la buena gestión y compromiso del Director con las actividades establecidas para el desarrollo del sistema por medio del Enlace SIG, apoyando las actividades que se realizan y con el fin de asegurar esa mejora continua que busca el sistema.

Se identifica un alto grado de competencia de las personas que realizan las actividades de cada proceso auditado.

Fortalecer e identificar el conocimiento de la matriz de comunicaciones la cual determina y controla los medios, actividades y responsables de la comunicación.

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

Para la evaluación de este capítulo se evaluaron los procesos que previamente la Oficina de Control Interno determinó:

- Servicio al Ciudadano
- Reparación Integral (Colectiva)

Se observó el control de los productos y servicios del proceso de Servicio al Ciudadano que el operador OUTSOURCING SA gestiona a través del personal y las herramientas y/o aplicativos que se utilizan, cumpliendo los requerimientos y procedimientos que la Unidad ha determinado, igualmente se evidencia la coordinación de la Unidad con el operador, en cuanto a los lineamientos y nuevas directrices de acuerdo a lo que está sucediendo frente al aislamiento preventivo por la pandemia del COVID 19.

En los dos procesos auditados se verificó la disposición de la información, de los recursos para realizar las actividades y la medición y/o control de las actividades. Así como la asignación de personas competentes para el cumplimiento de los objetivos del proceso.

Al verificar la trazabilidad del proceso de Reparación Integral se observa el cumplimiento de los procedimientos en reparación colectiva descritos y aprobados en el sistema, en todas sus fases (Identificación, alistamiento, diagnóstico y caracterización, formulación e implementación) para el cumplimiento del programa.

Se observa que se utilizan canales de información seguros de acuerdo a los lineamientos dados por la Oficina de Tecnologías de la Información: Correo Institucional, ONEDRIVE, TEAMS, aplicativos de la Unidad como SGV y los aplicativos del operador, asegurando la información de las víctimas.

Se evidencia capacitaciones y ejercicios prácticos a la metodología de salidas no conformes en reuniones al interior de la Dirección Territorial, pero se debe fortalecer los conceptos y la determinación de que actividades se puede generar una no conformidad de acuerdo a la metodología establecida en el sistema.

En las entrevistas realizadas al personal del operador (orientador, documentador y notificador) se evidencia conocimiento y desempeño del personal con las Víctimas, el personal evidencia el conocimiento del sistema, el cumplimiento de los procedimientos y controles que tiene la Unidad, entregando los productos y servicios conformes a los requisitos.

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

Para este capítulo se verificó algunas actividades del Plan de Acción de la Dirección Territorial, así como las evidencias que daban cumplimiento a la programación con corte al 30 de marzo del 2020, corte del seguimiento registrado en el aplicativo SISGSION, se observó el conocimiento de los indicadores y la organización documental frente a las evidencias y soportes, así como el control a estas.

Se sugiere revisar las fórmulas de algunos indicadores que no realizan una medición y control frente a lo planeado, dado que se pueden estar cumpliendo la meta en el registro del primer trimestre y no es posible tomar decisiones de mejora en estas actividades.

En el proceso de servicio al ciudadano se evidencian dos encuestas una al final del año 2019 y otra en el tercer trimestre del año 2020, en los cuales se han recibido informes por parte del nivel nacional, se evidencia su socialización al interior de la Dirección Territorial y la toma de acciones frente a los resultados obtenidos, se sugiere que se debe documentar esta evaluación y/o estudio de los resultados obtenidos en los informes y describir las acciones que se tomen para la mejora de los procesos.

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

Al verificar las No conformidades abiertas del año 2019 y 2020 en la Dirección Territorial, se observa que se han implementado y que los soportes y evidencias dan cumplimiento a lo programado, se procede al cierre de las No Conformidades.

Se resalta la organización de los soportes y el seguimiento que se han generado para lograr la implementación de estas actividades generadas por las No conformidades.

Se evidencia acciones de mejora en los procesos auditados así como en la Dirección Territorial, en donde se han fortalecido temas del Sistema de Gestión Ambiental (actividades internas en pro de la mejora del medio ambiente como el “Comparendo Gastronómico”), traslados de puntos de atención, plan piloto de atención telefónica con el fin de reducir las filas y/o asistencia a los puntos de atención, entre otras actividades que aportan al cumplimiento de la misionalidad de la entidad.

11. OBSERVACIONES

DIRECCIÓN TERRITORIAL

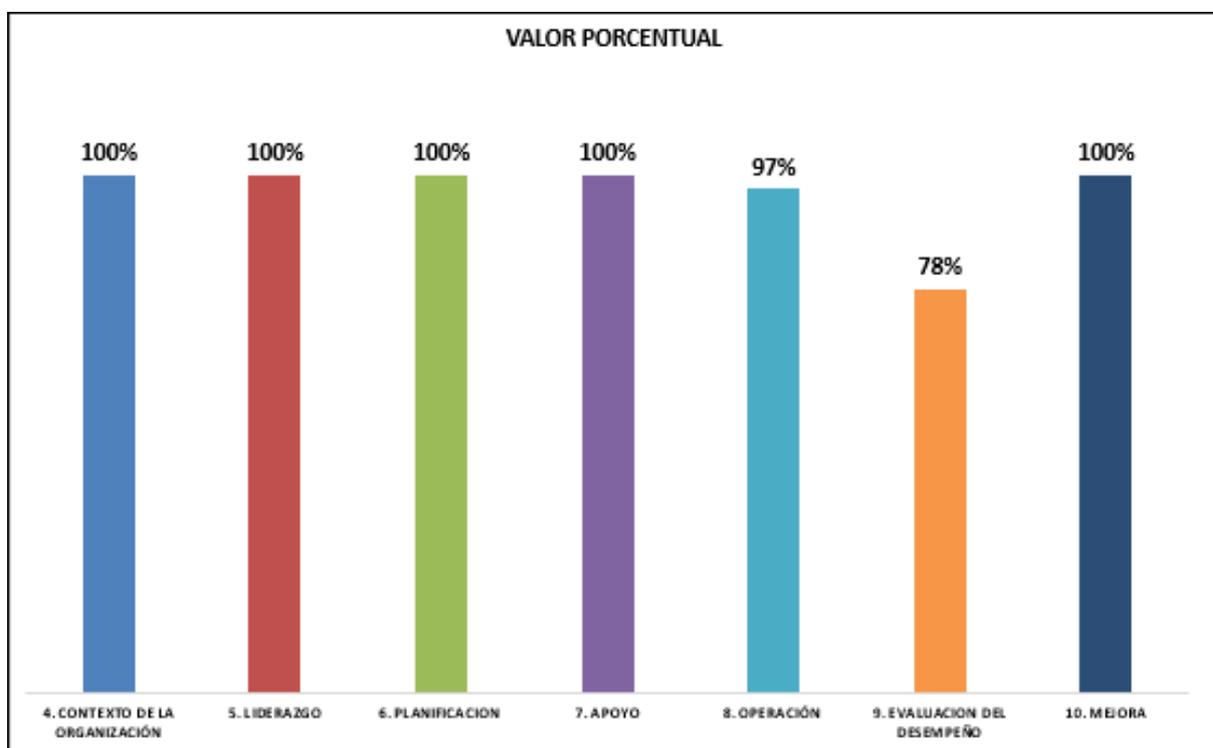
- Se observa que se debe fortalecer el conocimiento de la metodología de las Salidas No Conformes al interior de la Dirección Territorial de Putumayo. Lo anterior se evidencia a través de algunas entrevistas realizadas al personal. Por lo anterior se deben llevar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, Capítulo 8 Operación, numeral 8.7. Control de las Salidas No Conformes.

- Se observa que se debe mejorar la redacción de las fórmulas de los indicadores del Plan de Acción. Esto sucede en la Dirección Territorial Putumayo en el Proceso de Participación y Visibilización. Lo anterior se evidencia en el indicador con código 86423 dado que una mesa municipal puede recibir varias asistencias al año y no sería coherente la aplicación de la fórmula del indicador dado que son actividades que se realizan por demanda. Por lo anterior se deben llevar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, capítulo 9 Evaluación y Desempeño, numeral 9.1.1 Seguimiento Medición, Análisis y Evaluación literal b)
- Se observa que se debe relacionar las acciones tomadas para la mejora de los procesos con los informes de satisfacción del cliente, que se observe la interacción entre estos. Esto sucede en la Dirección Territorial Putumayo en el Proceso de Servicio al Ciudadano con el Informe y Análisis Encuesta de Satisfacción del Canal Presencial febrero 2020. Por lo anterior se deben llevar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, capítulo 9 Evaluación y Desempeño, numeral 9.1.3 Análisis y Evaluación literal e)

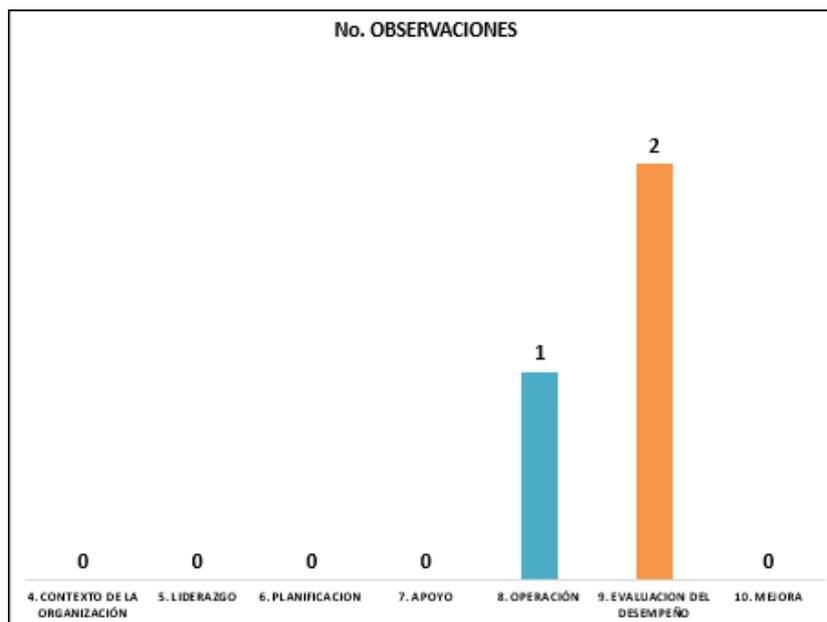
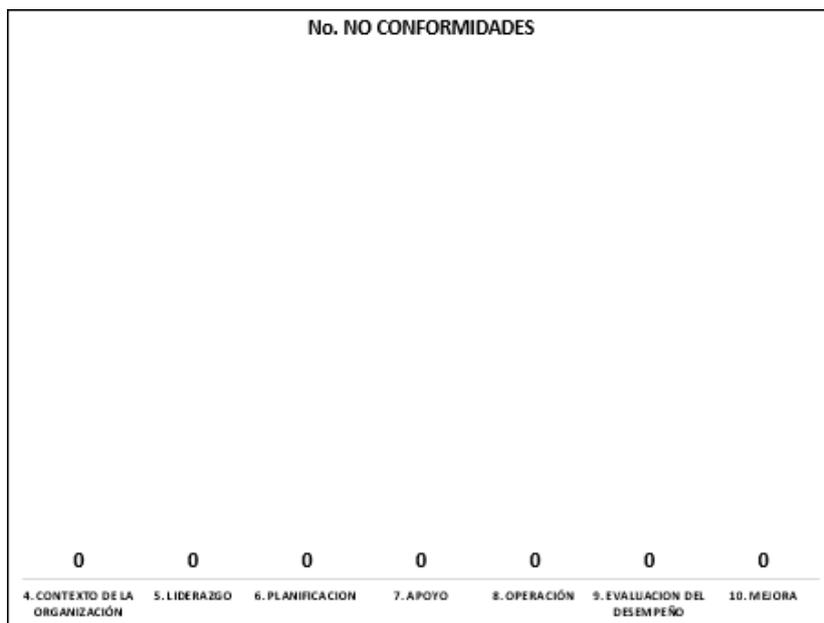
12. NO-CONFORMIDADES

No se registran No Conformidades en la Dirección Territorial de Putumayo

13. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA



El porcentaje de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Subsistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015, es del 96%.



Se identificaron tres (3) Observaciones, una en el Capítulo 8, Operación. Numeral 8.7.1 Control de las Salidas No Conformes y dos en el Capítulo 9 Evaluación del Desempeño Numeral 9.1.1 Evaluación del Desempeño y numeral 9.1.3 Análisis y Evaluación; 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

Cordialmente;

EDUARDO TORRES LUGO
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. |