**INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**Fecha de informe:** 29 de agosto de 2018

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

**Dependencia líder del proceso:** Secretaria General

**Servidor responsable del proceso:** Carlos Alfredo Vargas Díaz

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

**Fecha de auditoría:** 21 y 22 de agosto de 2018

**Equipo Auditor:** Marcela Muñoz Correa.

1. **OBJETIVO DE LA AUDITORIA**

Verificar el cumplimiento de los requisitos de la 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

1. **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.

• Desechar la pertinencia del informe de auditoría interna que es producto del proceso auditor realizado.

• Alarma en los servidores auditados de la entidad por el desconocimiento del proceso auditor como herramienta gerencial de la Unidad.

• Perdida de información por falta de respaldo de la misma.

1. **CRITERIOS DE AUDITORÍA**

Proceso, procedimientos y demás instrumentos de gestión - el corte de la documentación a auditar es del 01 de enero de 2018 al 30 de junio de 2018.

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

En virtud del desarrollo del ejercicio auditor, el proceso determina situaciones positivas y negativas a las cuales realiza el seguimiento correspondiente y busca el apoyo interno para dar soluciones que permitan el cumplimiento de los objetivos propuestos.

El proceso identifica las partes interesadas, como también los requisitos y efectúa un seguimiento a las mismas, a través de la ejecución de los procedimientos y reuniones de equipo de trabajo.

Igualmente, identifica el alcance tanto del SIG, como de su proceso el cual se encuentra documentado en la caracterización y procedimientos del mismo, teniendo en consideración la comprensión del contexto, a través de las reuniones del SIG y documentación que se encuentra disponible en la página Web de la Entidad en los documentos del Sistema Integrado de Gestión.

Frente a este numeral de la norma, el proceso identifica sus procedimientos, establece criterios de medición, seguimiento y control que permitan una adecuada operación, como también la toma de decisiones que conllevan a la mejora continua del mismo.

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

El responsable del proceso demuestra liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión de Calidad, comprometido con la eficacia del mismo, promoviendo la mejora continua e implementando controles.

Frente a este numeral de la norma se evidencia que el proceso comprende y da cumplimiento a los requisitos legales del cliente. Asimismo la política de calidad es comunicada, entendida y aplicada, como también el cumplimiento a los objetivos de la política, teniendo en consideración el propósito y contexto del proceso.

Igualmente el responsable del proceso, a través de las reuniones de equipo y de asignaciones de reparto, se asegura de que las responsabilidades, como los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan por parte de los funcionarios y contratistas del proceso de Control Interno Disciplinario.

En lo referente al enfoque de aumento en la satisfacción del cliente se observa debilidad porque no se hace medición a la percepción del cliente luego de las charlas de sensibilización al interior de la entidad, esta observación se registra en el numeral 11 del presente informe de auditoría.

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

Con respecto a este numeral de la norma, se evidencia que el proceso, planifica e implementa controles y efectúa el monitoreo al mapa de riesgos.

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

El proceso de Control Interno Disciplinario, mediante informes periódicos efectúa seguimiento al cumplimiento de las metas propuestas, determina y comunica los cambios, toma acciones pertinentes para dar cumplimiento a las metas planeadas, como también define y asigna responsabilidades.

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

Se evidencia que el proceso, determina y solicita los recursos necesarios, que contribuyen a la mejora continua de las funciones que ejecuta.

De igual manera, el proceso mantiene un ambiente adecuado el cual permite llevar a cabo la operación y prestación del servicio, como también efectúa actividades de seguimiento y medición que permiten tener un control y tomar las acciones necesarias para la mejora continua.

Frente a este numeral de la norma el proceso se asegura de que su personal a cargo tome conciencia acerca de la política y objetivos de la calidad, como también de todo lo relacionado con el Sistema Integrado de Gestión.

El proceso cuenta con la información documental requerida por la norma, asimismo, la que es necesaria para dar cumplimiento a las funciones establecidas para el proceso de Control Interno Disciplinario.

Por otra parte, en relación con los temas de infraestructura, creación y actualización, como también el control de la información documentada, se presentan debilidades, las cuales se describen en el numeral 12 del presente informe.

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

Frente a este numeral de la norma el proceso, planifica, implementa y controla lo que ejecuta de acuerdo a las funciones establecidas, con la finalidad de realizar una adecuada operación, tomando las acciones correspondientes, que contribuyan a la mejora continua en la prestación del servicio.

Se evidencia que la comunicación con el cliente es constante, como también el monitoreo y las acciones que se toman para que la prestación del servicio mejore continuamente.

Por otra parte, el proceso cumple con los requisitos legales para los productos y servicios, conservando la información documentada y controlando las revisiones de los mismos para que este cumpla con lo establecido legalmente.

Igualmente, realiza seguimiento y aplica los controles necesarios para que los productos y servicios suministrados por los contratistas cumplan con las obligaciones establecidas.

El proceso identifica las salidas y establece un mecanismo de revisión para que sean conforme a los requisitos legales, como también efectúa seguimiento al cumplimiento de las metas propuestas, determina y comunica los cambios, para tomar acciones pertinentes que proporcionen el cumplimiento a las metas planeadas.

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

El proceso determina el seguimiento, medición y análisis para así evaluar el desempeño y la eficacia del mismo, lo cual permite la toma de decisiones que contribuyen a la mejora continua, a través de las reuniones de equipo, informes de la gestión, seguimiento a las actuaciones del proceso, como también en la medición de los indicadores.

De igual manera, el proceso con la información que surge por el seguimiento y la medición, analiza y toma las acciones correspondientes, con la finalidad de ejecutar lo planificado, mejorar en el desempeño y la eficacia del mismo para contribuir a la prestación de un mejor servicio.

En lo concerniente a la satisfacción del cliente se observa debilidad porque no se hace medición a la percepción del cliente luego de las charlas de sensibilización que se realizan al interior de la Unidad, esta observación se registra en el numeral 11 del presente informe de auditoría.

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

Para este numeral de la norma, el proceso determina las oportunidades de mejora e implementa acciones encaminadas a la mejora continua para dar cumplimiento a los requisitos del cliente.

Igualmente, desarrolla las actividades establecidas en la formulación del plan de mejoramiento, tomando acciones que permitan ser controladas y corregidas, evaluando estas acciones para eliminar las causas y de esta forma, mejorar el desempeño y eficacia de la gestión que realiza el proceso de Control Interno Disciplinario.

1. **OBSERVACIONES**
* **Numeral 5.1.2.** Se genera una observación al proceso, toda vez que en el periodo auditado no se llevó a cabo las charlas de sensibilización y frente a este incumplimiento del indicador de plan de acción, el proceso tomó las acciones correctivas correspondientes las cuales se encuentran registradas en SISGESTIÓN, sin embargo, durante el periodo auditado el proceso, no cuenta con la evidencia para la medición de la satisfacción del cliente.
* **Numeral 9.1.2.** Observación que se encuentra unida a la anterior, toda vez que en el periodo auditado, el proceso no cuenta con la evidencia para la medición de la satisfacción del cliente, en cuanto a determinar los métodos y efectuar seguimiento de las percepciones del cliente.
1. **NO-CONFORMIDADES**
* **Numeral 7.1.3** una (1) NC al proceso de Gestión de la información, toda vez que, desde el año 2015 se ha solicitado a dicho proceso, del acompañamiento y disposición de recursos tecnológicos y humanos para la implementación de un sistema de información Disciplinario que permita tener mayor control de los datos registrados, como también efectuar monitoreo y seguimiento a la información, con la finalidad de que se encuentre consolidada en una herramienta que facilite el manejo, veracidad y confiabilidad de la información, lo cual a la fecha de la auditoría no se ha implementado dicho sistema.

**Proceso asociado a la no-conformidad:** Gestión de la Información.

* **Numeral 7.5.2** una (1) NC al proceso de Control Interno Disciplinario por no actualizar los formatos de los procedimientos que corresponden a:
* Actuaciones Administrativas, Versión 2, código 701.21.08-3 del 29 de noviembre de 2016.
* Procedimiento Desarrollo del Proceso Verbal, versión 2, código 701.21.08-1 del 29 de noviembre de 2016.
* **Numeral 7.5.3.1 y 7.5.3.2** dos (2) NC al proceso de Control Interno Disciplinario relacionadas con el control de la información documentada, toda vez que la misma no se encuentra debidamente protegida, lo que puede ocasionar un uso inadecuado o pérdida de su integridad, de igual manera, no está almacenada y preservada conforme a la normatividad establecida por el Archivo General de la Nación.

1. **RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA**

**Porcentaje de cumplimiento de la norma NTC ISO 9001:2015**



**Porcentaje de cumplimiento por numeral evaluado:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ITEM DE NORMA** |   | **VALOR PORCENTUAL** |
| **4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN** |   | **100%** |
| **5. LIDERAZGO** |   | **96%** |
| **6. PLANIFICACION**  |   | **100%** |
| **7. APOYO** |   | **81%** |
| **8. OPERACIÓN**  |   | **100%** |
| **9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO** |   | **89%** |
| **10. MEJORA** |   | **100%** |

**Total de No-conformidades por cada numeral y procesos vinculados:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ITEM DE NORMA** |   | **No. NO CONFORMIDADES** |  | **No. NO CONFORMIDADES** |
| **4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN** |   | **0** |   |  |
| **5. LIDERAZGO** |   | **0** |   |  |
| **6. PLANIFICACION**  |   | **0** |   |  |
| **7. APOYO** |   | **4** |   | **Gestión de la Información** |
| **8. OPERACIÓN**  |   | **0** |   |  |
| **9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO** |   | **0** |   |  |
| **10. MEJORA** |   | **0** |   |  |

**Total de Observaciones:**



**Ítems de norma no evaluados (no aplican)**



**Cordialmente;**

|  |  |
| --- | --- |
| **Marcela Muñoz Correa** | **Carlos Arturo Ordoñez Castro** |
| **Auditor líder** | **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 restructura 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. |