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

**Fecha de informe: 22 / 08 / 2018**

**Nombre del proceso o dirección territorial auditada: Gestión Administrativa**

**Dependencia líder del proceso:**

**Servidor responsable del proceso: Pedro Raúl Medina**

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

**Fecha de auditoría: 21 y 22/ 08 / 2018**

**Equipo Auditor: Juan Manuel Galvis Chirinos**

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 del proceso de **Gestión Administrativa**
* 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**

Se cumple parcialmente la comprensión de la organización y su contexto, ya que revisan la información del entorno interno pero no mediante encuestas para todos los procedimientos. Está relacionada con la No conformidad en el numeral 9.1.2

Se cumple parcialmente la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, ya que revisan la información sobre el seguimiento y la revisión de la información de las partes interesadas y los requisitos pero no mediante encuestas para todos los procedimientos. Está relacionada con la No conformidad en el numeral 9.1.2.

El proceso está cumpliendo adecuadamente con la determinación y alcance del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

Se tienen adecuadamente identificados los procedimientos necesarios para la gestión del proceso para la efectiva operación y gestión de los mismos.

.

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

Hallazgo Positivo: Se denota un adecuado liderazgo desde el líder de proceso, en la ejecución de las acciones del proceso, como con nuevas propuestas para el mejoramiento del clima organizacional del equipo de trabajo.

El proceso está cumpliendo con un adecuado manejo del enfoque al cliente y el cumplimiento de los requisitos relacionados.

El proceso está cumpliendo con un adecuado manejo para garantizar el cumplimiento de la política de calidad.

Se debe mejorar y reforzar el conocimiento de la política de calidad, sus objetivos y su contribución al proceso. Esta observación se repite igualmente en el numeral 7.3 y se resalta para que no sea contabilizada doble.

El proceso está cumpliendo con un adecuado manejo para garantizar las responsabilidades se asuman por parte de los servidores públicos y contratistas.

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

El proceso está cumpliendo con un adecuado manejo del abordaje de riesgos y oportunidades y la eficacia de dichas acciones.

El proceso está cumpliendo con un adecuado manejo de los objetivos establecidos para las funciones y niveles y la evaluación de sus resultados.

El proceso está cumpliendo con un adecuado manejo de es el desarrollo de la planificación de los cambios.

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

Al proceso está cumpliendo con la adecuada determinación, solicitud, y utilización de los recursos relacionados.

El proceso está cumpliendo con la adecuada asignación y utilización de las personas relacionadas.

El proceso está cumpliendo con el adecuado suministro y mantenimiento de la infraestructura relacionada.

El proceso está cumpliendo con la adecuada determinación, solicitud y mantenimiento para el ambiente de operación de la Unidad.

El proceso está cumpliendo con el adecuado seguimiento y medición de recursos relacionados

El proceso está cumpliendo con la adecuada la trazabilidad de las mediciones reflejadas en los indicadores del proceso.

El proceso ha revisado la validez de los resultados de la adecuada la trazabilidad de las mediciones reflejadas en los indicadores del proceso.

El proceso ha determinado los conocimientos para la operación del mismo a conformidad de los productos y servicios.

El proceso tiene determinada plenamente la competencia de las personas para la operación del mismo a conformidad de los productos y servicios, a través de revisión de perfiles y competencias administrativos específicos relacionados.

Se debe mejorar y reforzar el conocimiento de la política de calidad, sus objetivos y su contribución al proceso. Esta observación se repite igualmente en el numeral 5.2.2 y se resalta para que no sea contabilizada doble.

El proceso tiene determinadas plenamente las comunicaciones internas y externas para la conformidad de los productos y servicios. Sin embargo el responsable del proceso informa que al realizar una compra, no se notifica al proceso de Gestión Administrativa de dichos bienes para ser incluidas en el inventario, por lo que el proceso no se entera de dichos bienes, ya que nunca entraron a inventario por lo tanto a custodia de la unidad. Por lo tanto se genera dicha no conformidad para ser direccionada a contratos para que informe al proceso de gestión administrativa cada vez que se haga una compra para que pueda ser incluida en el inventario de la Unidad.

El proceso tiene plenamente determinada conformidad de la información documentada de los productos y servicios.

Se debe continuar en la actualización de los diferentes procedimientos. Esta observación está relacionada con la no conformidad reportada en el numeral 8.4.1.

El proceso está cumpliendo con un adecuado manejo de la información requerida en la norma, de información documentada del proceso, demostrando idoneidad y estando adecuadamente protegida.

El proceso está cumpliendo con un adecuado control de la información requerida en la norma, de información documentada del proceso.

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

Al proceso está cumpliendo con un adecuado seguimiento, medición, análisis y evaluación.

Se evidencia que se cumple parcialmente en la comunicación con el cliente ya que se cuenta con la información relativa a productos y servicios, se tratan las consultas relacionadas y se establecen los requisitos, aunque no se realiza la retroalimentación de los clientes mediante encuestas de satisfacción para la mayoría de los procedimientos. Esto está relacionado con la No conformidad del numeral 9.1.2.

Se determinan adecuadamente los productos y servicios para el proceso.

Se está cumpliendo adecuadamente con los requisitos de los productos y servicios del proceso.

El proceso cumple con el diseño y desarrollo de ajuste de diseño de productos y servicios.

Los procedimientos “PROCEDIMIENTO MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS” y el “PROCEDIMIENTO MANEJO INTEGRAL DE RESIDUOS PELIGROSOS” no se encuentran actualizados, y adicional casi la totalidad de los 8 procedimientos no cuentan con los formatos relacionados e instructivos actualizados. Se genera la misma no conformidad reportada en el numeral 8.4.1.

El proceso cumple con el tipo y el alcance del control de los productos y servicios suministrados externamente.

El proceso cumple con la información de los productos y servicios suministrados externamente.

Se está cumpliendo adecuadamente con los requisitos identificación y trazabilidad de los productos y servicios del proceso.

Se está cumpliendo adecuadamente con salvaguardar la propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.

Se está cumpliendo adecuadamente con las salidas durante la producción y prestación del servicio

Se está cumpliendo adecuadamente con las actividades posteriores a la entrega del servicio, ya que revisan los requisitos legales, los requisitos del cliente y su retroalimentación.

Se está cumpliendo adecuadamente con el control de cambios de los diferentes procedimientos.

Se está cumpliendo adecuadamente con la liberación de los productos y servicios, ya que cada procedimiento se cumple hasta su fase final.

Se está cumpliendo adecuadamente con el control de las salidas no conformes

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

Al proceso está cumpliendo con un adecuado seguimiento, medición, análisis y evaluación.

Se evidencia que no se cuenta con encuestas de satisfacción para 7 de los 8 procedimientos, así mismo dentro del procedimiento de servicios generales, no se ha realizado para vigilancia, seguros ni arrendamientos.

Se evidencia que el responsable del proceso cumple con evaluar la conformidad de los productos y servicios, el desempeño y la eficacia del proceso, pero parcialmente por no aplicar encuestas de satisfacción a los clientes. Esta observación está relacionada con La No conformidad en el numeral 9.1.1

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

El proceso está cumpliendo con una adecuada determinación y selección de las oportunidades de mejora.

No conformidad para ser Direccionada a Contratos o al área misional que ejecute: Al realizar una compra, no se notifica al proceso de Gestión Administrativa de dichos bienes para ser incluidas en el inventario, por lo que el proceso no se entera de dichos bienes, ya que nunca entraron a inventario por lo tanto a custodia de la unidad.

1. **OBSERVACIONES**

Hallazgos positivos:

1. Se denota un adecuado liderazgo desde el líder de proceso, en la ejecución de las acciones del proceso, como con nuevas propuestas para el mejoramiento del clima organizacional del equipo de trabajo.

2. Las diferentes supervisiones de contratos de Arrendamiento, Transporte, y órdenes de compra de aseo y cafetería, denotan diligencia y tienen radicados sus diferentes informes actualizados de supervisión.

3. A pesar de la dificultad de controlar el accionar en territorio 32 sedes, los procedimientos denotan puntos de control que permiten realizar dicho seguimiento.

4. La información actualizada en general reposa adecuadamente en TOTORO.

Oportunidades de Mejora:

1. Mejorar y afianzar los conocimientos relacionados con el SIG. (se encontraron algunas confusiones sobre algunos conceptos por parte de algunos miembros del proceso).

2. Se recomienda la creación de un procedimiento o instructivo para el trasteo de sedes, con especial énfasis en la custodia de la información en físico.

3. Para ser Direccionada total o parcialmente a Talento Humano y a Dirección general: El comité de seguridad vial no se ha reunido, se fija una periodicidad trimestral. No se debería tener un plan de seguridad vial propio ya que no se cuenta con una flotilla propia, según legislación.

4. Para ser Direccionada total o parcialmente a Talento Humano y a Dirección general: Las condiciones locativas de las sedes de Bogotá, que no cumplen con las condiciones relacionadas con Ruta de Evacuación y condiciones de riesgo público por estar ubicadas en el centro, y por la antigüedad de sus construcciones y costo de nuevas ubicaciones. Sin embargo Gestión administrativa presentó un estudio de alternativas de nuevas ubicaciones específicas con los costos asociados, para la toma de decisiones.

1. **NO-CONFORMIDADES**

12.1 Los procedimientos “PROCEDIMIENTO MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS” y el “PROCEDIMIENTO MANEJO INTEGRAL DE RESIDUOS PELIGROSOS” no se encuentran actualizados, y adicional casi la totalidad de los 8 procedimientos no cuentan con los formatos relacionados e instructivos actualizados. La No conformidad está relacionada en el numeral 8.4.1.

* 1. Se evidencia que no se cuenta con encuestas de satisfacción para 7 de los 8 procedimientos, así mismo dentro del procedimiento de servicios generales, no se ha realizado para vigilancia, seguros ni arrendamientos. La No conformidad está relacionada en el numeral 9.1.2.

**12.3 No conformidad para ser Direccionada a Contratos:** Al realizar una compra, no se notifica al proceso de Gestión Administrativa de dichos bienes para ser incluidas en el inventario, por lo que el proceso no se entera de dichos bienes, ya que nunca entraron a inventario por lo tanto a custodia de la unidad. La No conformidad está relacionada en el numeral 7.4.

1. **RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| VALOR PORCENTUAL |  | No. NO CONFORMIDADES |  | ACCION A EJECUTAR |  | No. OBSERVACIONES |  | No. NO APLICA |  | No. ITEMS A MANTENER |
| 93% |  | 0 |  | MANTENER |  | 2 |  | 1 |  | 8 |
| 96% |  | 0 |  | MANTENER |  | 1 |  | 0 |  | 7 |
| 100% |  | 0 |  | MANTENER |  | 0 |  | 0 |  | 5 |
| 91% |  | 1 |  | MANTENER |  | 2 |  | 0 |  | 12 |
| 96% |  | 1 |  | MANTENER |  | 1 |  | 2 |  | 21 |
| 67% |  | 1 |  | MEJORAR |  | 1 |  | 5 |  | 1 |
| 100% |  | 0 |  | MANTENER |  | 0 |  | 2 |  | 3 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 92% |  | 3 |  |  |  | 7 |  | 10 |  | 57 |
| MANTENER |  | 4,48% |  |  |  | 10% |  |  |  | 85% |

**Cordialmente;**

|  |  |
| --- | --- |
| **Juan Manuel Galvis Chirinos** | **Carlos Arturo Ordóñez 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. |