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

**Fecha de informe:** septiembre 3 de 2018

**Nombre del proceso o dirección territorial auditada:** Dirección Territorial Sucre

**Dependencia líder del proceso:** Dirección General

**Servidor responsable del proceso:** Carem Maria Gonzalez Caballero

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

**Fecha de auditoría**: 16 – 17 de agosto de 2018

**Equipo Auditor:** Maria Liliana Gutiérrez Mejía

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**

La Dirección Territorial Sucre evidencia conocimiento del contexto estratégico y comprensión de la organización, identifica los factores internos y externos en el territorio que afectan el cumplimiento de sus objetivos y que limitan su capacidad de acción, aspectos que se discuten, analizan y fueron identificados en el mes de mayo del 2018, en instancia del Comité Territorial, con metodología lluvia de ideas.

Conocen, revisan y actualizan la información de contacto de sus partes interesadas.

Igualmente evidencian conocimiento genérico sobre los documentos que hacen referencia a los “requisitos” de las partes interesadas, aun cuando se observan debilidades frente a su real entendimiento y aplicación; consideran que los documentos y las herramientas son diseñados en forma genérica para la entidad desde el nivel nacional, pero no específica frente a los requisitos de las partes interesadas en el territorio, teniendo en cuenta que de una región a otra o de una DT a otra, pueden observarse contextos y requisitos distintos para las partes interesadas.

Los miembros de la Dirección Territorial Sucre identifican el Alcance del Sistema de Gestión de Calidad, lo ubican fácilmente en los documentos del SIG y tienen claro que no existen exclusiones, identifican, ubican, manejan y tienen clara la aplicabilidad de los procedimientos y de las actividades.

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

Se evidencia liderazgo por parte de la Directora Territorial Sucre frente a la implementación y entendimiento del sistema y su socialización. Conocen la política de calidad, así como sus objetivos y su ubicación en los documentos SIG en la página WEB y adicionalmente, demuestran tener clara sus responsabilidades y sus roles.

La Dirección Territorial Sucre con el apoyo de todo su equipo de trabajo, para la definición de riesgos tuvo en cuenta el análisis del contexto, lo que les permitió conocer sus debilidades, evidenciando con ello compromiso y entendimiento en temas relacionados con el SIG, como indicadores, planes de mejora, entre otros.

Como una buena práctica, se realizan reuniones periódicas con todo el equipo de trabajo, (Comités Territoriales) en donde se revisan los compromisos y actividades asignadas tanto a funcionarios como contratistas, quedando como soportes las respectivas actas, espacio en donde se observa revisión de herramientas como el “Plan de Acción” y los resultados de actividades realizadas en el territorio.

Conocen de la existencia del procedimiento de medición de satisfacción a las partes interesadas, pero se observa que las encuestas no están enfocadas a todas las partes interesadas o grupos de interés con las que interactúa la DT, ni frente a la satisfacción de todos los servicios prestados por la Unidad desde territorio.

Es importante reforzar el tema de los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios, - especialmente los primeros.

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

Se evidencia conocimiento del “Mapa de Riesgos Institucional” publicado en la página web e intranet de la Unidad. La Dirección Territorial Sucre, revisó y actualizó, a través del análisis del contexto estratégico los riesgos de corrupción y gestión que podrían afectar negativa o positivamente los procesos y procedimientos que se implementan en territorio y presentó evidencia de gestión sobre su análisis, socialización, implementación es decir evidencia de la trazabilidad de la construcción del mapa de riesgos y de su seguimiento.

Manifiestan inconformismo porque consideran que no se les presta la suficiente atención frente al apoyo que pueden brindar respecto a los cambios de los procesos y procedimientos, teniendo en cuenta que en el territorio es donde se operativiza la misionalidad y muchos cambios sugeridos desde territorio no son tenidos en cuenta por el nivel nacional.

Procuran cumplir las metas establecidas en el Plan de Acción, observan los cambios requeridos desde el nivel nacional por los distintos procesos frente a lo planificado. Buscan aplicar los cambios planificando su operatividad, pero hay aspectos y factores que debilitan el poder cumplir puntualmente con lo planificado, como el tema de viáticos y comisiones que adicionado a temas como los de la dinámica y la política local, dificultan o imposibilitan el cumplimiento de las metas.

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

La Dirección Territorial Sucre cuenta con personal competente, con conocimiento del SIG y conocimiento de la entidad. Se han implementado acciones para la mejora del clima organizacional. No obstante, no se brinda periódica y oportunamente la inducción y reinducción al personal por parte del nivel nacional, ni se realizan capacitaciones y entrenamientos para todos los procesos que desarrolla la DT.

Respecto a la infraestructura necesaria para la operación de la Dirección Territorial Sucre presenta algunas debilidades pues se evidencian aires acondicionados (sala de juntas en donde se atendió auditoria) con daños y escape de aguas. El espacio es insuficiente para garantizar correcta custodia de dotaciones de papelería, cafetería y archivo a pesar de que se observa gestión de respecto a realizar solicitud de instrucciones y de apoyo requerido al nivel nacional (Secretaria General - Proceso de Gestión Administrativa y Proceso de Gestión Documental). Adicionalmente, evidencian desactualización de las plataformas de Windows, a pesar de solicitud de apoyo a la OTI.

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

La Dirección Territorial Sucre, tiene determinados los requisitos de los productos y servicios que se prestan y tiene clara la documentación de los procesos y procedimientos que aplican, así como los controles al plan de acción, a los riesgos y a los puntos de control de sus operaciones directas.

Frente a las actividades realizadas respecto a los operadores, verifican el cumplimiento de actividades con reportes de la supervisión del Operador, pero evidenciaron vacíos o dificultades frente a su interacción y realización del “control interno” que pueden realizar respecto a las actividades del operador en territorio, atendiendo a que lo relacionado con el operador es controlado directamente por el supervisor desde el nivel nacional, lo que dificulta realizar un adecuado “control cruzado”, ya que la Dirección territorial no había sido tenida en cuenta con anterioridad para intervenir en la formulación de estudio previos y documentos contractuales, estudios de mercado y estudios del sector en territorio, atendiendo que no todas las DT son iguales ni son iguales sus contextos.

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

La Dirección Territorial Sucre realiza Comités Territoriales en los que interviene todo el equipo, y en dicha instancia se identifican las situaciones de todos los procesos.

Se realiza seguimiento a la percepción del cliente, mediante la existencia de un buzón de sugerencias, que se aplica en el Centro Regional para seguimiento de manifestaciones de las víctimas, además se hace seguimiento en espacios como el Comité de Seguimiento con la apertura del buzón y se deja evidencia del análisis en el acta presentada, lo que evidencia que no actúan bajo conjeturas, sino bajo percepciones reales.

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

La Dirección Territorial Sucre desarrolla actividades establecidas en los planes de mejoramiento, las cuales se encaminan a procesos de mejora, evidenciadas en actas de Comité Territorial.

1. **OBSERVACIONES**

**Numeral 4.2.** **Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**. Aun cuando enuncian cuáles son las “Partes Interesadas” e identifican documentos en los cuales se encuentran identificadas y registradas, se evidencia falta de claridad frente a la aplicación de los formatos y documentos informativos referentes a “Requisitos” de las partes interesadas. Conocen la “Matriz de Requisitos vs. Procesos", pero al consultar informan que al parecer se encuentra desactualizada ya que no contiene los registros de información sobre los requisitos de las partes interesadas de la Dirección Territorial Sucre. Manifiestan que no se ha recibido instrucción clara desde el nivel nacional, sobre el adecuado y práctico diligenciamiento de dicha matriz para un mejor aprovechamiento del conocimiento de los requisitos relacionados con las partes interesadas en territorio.

**Proceso asociado a la observación**: Dirección Territorial Sucre y Direccionamiento Estratégico.

**Numeral 5.1.2. Enfoque al Cliente.** Se evidencia que los procedimientos de medición de satisfacción del cliente. Presentan la Matriz de Requisitos vs. Procesos. En este punto existe debilidad frente a identificar con claridad y comprender los requisitos del cliente y diferenciarlos de los lineamientos, criterios, requerimientos. Es importante clarificar y reforzar el tema de los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios, especialmente los primeros. Informan que desde el nivel nacional en diferentes procesos se realizan mediciones de satisfacción con encuestas y reportan que han recibido algunas orientaciones iniciales para cuando se apliquen, pero se evidencia que las encuestas no están enfocadas a todas las partes interesadas en territorio.

**Proceso asociado a la observación**: Dirección Territorial Sucre.

**Numeral 6.2. Objetivos de la Calidad y Planificación para lograrlos.**  Para cumplir las metas establecidas en el plan de acción así como cuando se presentan cambios requeridos desde el nivel nacional que se comunican, se observa que la Dirección Territorial planifica su operatividad, para poder darles cumplimiento, pero se presenta dificultades por problemas respecto a viáticos y comisiones para cumplir con todos los municipios, además de los problemas de orden público en territorio y en ocasiones la voluntad política de sus autoridades son factores que no permiten seguir lo planificado.

**Proceso asociado a la observación**: Dirección Territorial Sucre – Direccionamiento Estratégico.

**Numeral 6.3. Planificación de los Cambios.** Se evidencia que se requiere refuerzo en capacitación y entrenamiento frente a la gestión del cambio, pues evidencian inconformismo porque consideran que no se les presta la suficiente atención frente al apoyo que pueden brindar respecto a los cambios de los procesos y procedimientos, teniendo en cuenta que son los responsables en territorio de operativizar la misionalidad y muchos cambios sugeridos desde territorio no son tenidos en cuenta por el nivel nacional.

**Proceso asociado a la observación**: Dirección Territorial Sucre – Direccionamiento Estratégico.

**Numeral 7.1.4. Ambiente para la Operación del Proceso.** Se han implementado acciones para la mejora del clima organizacional, pero se identifica la necesidad de mayores refuerzos.

**Proceso asociado a la observación:** Dirección Territorial Sucre – Gestión del Talento Humano.

**Numeral 7.5.1 Información documentada**. Se requiere mayor capacitación en gestión documental, archivística y manejo de registros electrónicos**.**

**Proceso asociado a la observación:** Dirección Territorial Sucre – Gestión Documental.

**Numeral 8.4.** **Control de Procesos, Productos y Servicios suministrados externamente.**

Debilidad frente a control respecto a acciones y actividades del resorte de la Dirección Territorial Sucre realizadas por los Operadores en su territorio. Ante acciones u omisiones del “Operador” que afectan o inciden en la misionalidad, operación y seguimiento de la Dirección Territorial no pueden ser por esta ser controladas directamente, limitándose a los cruces de información que brinda el Supervisor del Operador; lo anterior teniendo en cuenta que todo lo relacionado con el accionar del “Operador” es controlado y supervisado directamente por el supervisor desde el nivel nacional, conforme a lo establecido en el contrato, lo que dificulta realizar un adecuado “control cruzado” sobre algunos aspectos de la dinámica con el Operador en territorio que no son tenidos en cuenta por la supervisión, porque pueden no haber sido considerados en la contratación, y que no permiten ser evaluados en forma estandarizada, atendiendo que no todas las DT son iguales ni son iguales sus contextos, ya que la Dirección Territorial no había sido tenida en cuenta con anterioridad para intervenir en la formulación de estudio previos, estudios del mercado y del sector y otros documentos contractuales que definen las obligaciones del Operador y que son los considerados por el supervisor.

**Proceso asociado a la observación:** Dirección Territorial Sucre – Direccionamiento Estratégico – Gestión Contractual.

**Numeral 8.5.1 Control de la Provisión y producción del servicio.** Hay dificultar para la DT de asegurarse de que sus funciones y servicios se den bajo condiciones controlados pues algunos son suministrados directamente por el “Operador” en nombre de la entidad y bajo el control del Operador, por ello se dificulta el control directo de la provisión y de la producción del servicio que es de su resorte funcional. Por ello es importante reforzar los “controles cruzados” con la supervisión al contrato del Operador.

**Proceso asociado a la observación:** Dirección Territorial Sucre – Direccionamiento Estratégico – Gestión Contractual.

1. **NO-CONFORMIDADES**

**Numeral 7.1.3 Infraestructura.** No se evidencia que se proporcione y mantenga la infraestructura necesaria para la operación de la Dirección Territorial, pues se observaron debilidades frente a funcionamiento de aspectos tale como aires acondicionados (sala de juntas en donde se atendió auditoria); espacio insuficiente para garantizar correcta custodia de dotaciones de papelería, cafetería y archivo a pesar de gestión de solicitud de instrucciones para la mejora y de reporte al nivel nacional sobre situaciones registradas que aún están pendientes de solución desde el nivel nacional. Además, se reportaron limitaciones frente a software por no estar actualizado, por desactualización de las plataformas Windows situación que dificulta la utilización de herramientas Office 365, a pesar de la gestión de solicitud de apoyo a la OTI. Por lo anterior se genera una no conformidad debido al incumplimiento a este numeral.

**Proceso asociado a la No conformidad**: Gestión Administrativa, Gestión Documental y Gestión de Información

**Numeral 7.2.** **Competencia**. No se asegura la competencia de los funcionarios y miembros de la Dirección Territorial, pues no se brinda periódica y oportunamente la inducción y reinducción a la entidad, ni se realizan capacitaciones y entrenamientos para todos los procesos que desarrolla la DT.

**Proceso asociado a la No conformidad: Gestión del Talento Humano.**

**Numeral 7.4. Comunicación.** Dificultades de comunicación asertiva que garantice eficacia y efectividad de la comunicación. Se observaron las siguientes situaciones: Utilización de indumentaria que identifica a la entidad, pero no es suministrada oficialmente por la misma. Se evidencia mayor facilidad de comunicación de las víctimas con el nivel central que desde la Dirección Territorial con el nivel central, lo que determina la pérdida de credibilidad y respeto de las víctimas para con la Dirección Territorial. Adicionalmente, manifiestan que se enteran más rápido de los asuntos diversos (normas, directrices, eventos, el operador, etc.) por medio de Mesas de Víctimas, que con la entidad directamente. No hay efectividad frente a la comunicación y al conocimiento transferido sobre el uso de las herramientas que pasan a ser de uso obligatorio para los miembros de la DT, como son Maariv, Indemniza, SGV, SIGO, One Drive. Una cosa es socializar la instrucción otra cosa es capacitar sobre cómo aplicar la instrucción. Lo anterior en relación con la contingencia de presentada frente a temas de Reparación Integral.

**Proceso asociado a la No conformidad:** Comunicación Estratégica, Reparación Integral y Direccionamiento Estratégico.

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** | **97%** |
| **5. LIDERAZGO** | **96%** |
| **6. PLANIFICACION** | **87%** |
| **7. APOYO** | **82%** |
| **8. OPERACIÓN** | **97%** |
| **9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO** | **100%** |
| **10. MEJORA** | **100%** |

**Cordialmente;**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **MARIA LILIANA GUTIERREZ MEJIA** | |  | | **CARLOS ARTURO ORDOÑEZ ASTRO** | |
| **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. | |