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

**Fecha de informe:** Agosto 30 de 2018

**Nombre del proceso o dirección territorial auditada:** Registro y Valoración

**Dependencia líder del proceso:** Subdirección de Registro y Valoración

**Servidor responsable del proceso:** Jhon Fredy Osorio

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

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

**Equipo Auditor:**

Sandra Viviana Arévalo

Maria Angélica Ramirez

Yeison Eduardo Romero

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**
* Dificultas para acceder a las fuentes de información del proceso Registro y Valoración
* 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.
* Pérdida de información por falta de respaldo de esta.
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**

**4.1 Comprensión de la organización y de su contexto:** Frente al numeral verificado se evidencia que el proceso identifica y cuenta con la definición del contexto dentro del ejercicio realizado por la Unidad, se realiza la actualización de los riesgos de gestión y de corrupción identificados.

* 1. **Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas:** El proceso presenta el ejercicio realizado de identificación de los requisitos de las partes interesadas en asesoría con la OAP; sin embargo, no se cuenta con el producto final de entrega al responsable, por tanto, al momento de la auditoria no se realiza ningún tipo de seguimiento.
	2. **Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad:** Los responsables del proceso tienen claridad frente a los productos, procedimientos y alcance de los mismos, manteniéndolos documentados en el punto de uso. Se cuenta con la matriz de análisis de contexto y los responsables del proceso que participan en el desarrollo de la jornada conocen e identifican los factores internos y externos que afectan el desarrollo del proceso, así mismo evidencian el trabajo realizado en la identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, aunque no se cuenta con el resultado final de las mismas.
	3. **Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos:** Al realizar la verificación de este numeral, el proceso mantiene documentados los procedimientos, manuales y demás documentos soporte de su gestión bajo la misionalidad designada para tal fin.
1. **CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 5 DE LA ISO 9001:2015**

**5.1.1 Generalidades:** Frente al cumplimiento de este numeral y por situaciones ajenas al desarrollo de la auditoria, el responsable del proceso no pudo atender la misma y designó a su equipo de trabajo representado a través de los líderes de procedimientos del proceso. Los líderes de los diferentes procedimientos los cuales manifestaron el total interés y disposición de su líder frente a la implementación y mantenimiento del SIG al interior del proceso.

**5.1.2 Enfoque al Cliente:** El proceso cumple parcialmente los criterios asociados a su objetivo, se evidencia falencias en casos de valoración por falta de lineamientos o directrices de las declaraciones con algún tipo de novedad, afectando finalmente el cumplimiento de la norma. Se verifican 4 números de cédula y dos de las mismas se encuentran pendientes de valoración, sin comunicación alguna para las víctimas asociadas a posible fraude, sin embargo, se evidencia pasividad de parte del proceso frente a la solución de la situación, incumpliendo así los requisitos legales y de las partes interesadas frente a la prestación del servicio.

Así mismo, no se cuenta con los resultados de la encuesta de satisfacción de las partes interesadas, por tal motivo no se puede determinar si hay un aumento o disminución de la satisfacción del servicio prestado.

**5.2.1 Establecimiento de la Política:** El proceso cumple con la socialización en temas relacionados con el SIG a través del grupo de capacitación y los enlaces, se realiza por medio de correos informativos, tips de calidad, sesiones presenciales y otras estrategias de divulgación, así como la medición o evaluación de entendimiento a las estrategias divulgadas.

Cabe resaltar que se evidencia compromisos de parte de los responsables de procedimientos con relación al SGC de la Unidad y buscan a través de seguimientos diarios, semanales y mensuales el cumplimiento de sus objetivos, para así aportar al cumplimiento de la política de la Unidad.

**5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad:** Este requisito no fue evaluado en el proceso.

**5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización:** El proceso interactúa a través de correos electrónicos con sus contratistas y colaboradores y determina el alcance y responsabilidades de cada uno de ellos por medio de todo el proceso contractual que se determina

1. **CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 6 DE LA ISO 9001:2015**
	1. **Acciones para abordar riesgos y oportunidades:** Al realizar la verificación de este numeral de la norma, se encuentra que el proceso identifica y establece controles para evitar la materialización de los riesgos, sin embargo, el proceso frente a la materialización de los riesgos, identificados a través del monitoreo mensual, establece únicamente correcciones, dejando de lado la parte preventiva. Todas las actividades que se evidenciaron dentro del plan de mejoramiento fueron correctivas mas no preventivas, es importante fortalecer dentro del proceso la cultura de prevención.
	2. **Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos:** Al realizar la verificación del numeral, dentro del proceso se evidencia la definición de objetivos acorde a la misionalidad y las responsabilidades legales del proceso, evidenciándose procedimientos orientados al cumplimiento del objetivo de calidad del SGI.
	3. **Planificación de los cambios:** Al realizar la validación de este numeral con los responsables del proceso, manifestaron no identificar cambios al interior del proceso que afecten el desarrollo de las actividades que afecten los procedimientos del proceso, razón por lo cual no se logra validar el cumplimiento de este numeral
2. **CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 7 DE LA ISO 9001:2015**
	* 1. **Generalidades:** El proceso cumple con la definición e identificación de los requisitos para el cumplimiento de sus procesos y/o servicios, los cuales se ajustan a los recursos identificados y solicitados para la prestación de los servicios, esto se evidencia a través del proceso de contratación realizado. El proceso manifiesta que cuenta con los recursos necesarios para poder realizar la prestación de los servicios.
		2. **Personas:** Al realizar la consulta de este numeral a los responsables de los procedimientos, se manifiesta que se realiza el análisis de las necesidades del personal para garantizar el cumplimiento de sus productos y/o servicios, partiendo del conocimiento de la dinámica del proceso, el cual hace parte del proceso contractual del mismo.
		3. **Infraestructura:** El proceso cumple con los requisitos en infraestructura y demás requerimientos técnicos para el funcionamiento y desarrollo de sus servicios frente a lo establecido a través de la contratación realizada y los requerimientos definidos
		4. **Ambiente para la operación del proceso:** La verificación de este numeral se realiza a partir de la interacción observada en el desarrollo de la auditoría, evidenciándose articulación y trabajo en equipo frente al desarrollo de la auditoría y el manejo de la información relacionada con los procedimientos. Se evidencia un ambiente saludable, respetuoso, colaborativo que favorece la prestación del servicio

**7.1.5.1 Recursos de seguimiento y medición:** Con relación a la aplicabilidad de este numeral, se evidencia que el proceso mantiene definidas informes de seguimiento a la prestación del servicio brindado, el cual se realiza diariamente a los líderes de procedimientos y estos a su vez realizan seguimiento al cumplimiento de metas a los colaboradores a través de correo electrónico, generando alertas de incumplimiento en tiempos de respuesta. Se evidencia fortaleza en este numeral.

**7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones:** El proceso cuenta con la definición de ocho indicadores y al realizar la verificación de las hojas de vida se evidencia coherencia con la medición definida dentro del proceso.

Las estrategias de medición determinadas por el proceso dan cuenta de los resultados de este. Los seguimientos complementan la estrategia de medición y control de resultados.

* + 1. **Conocimientos de la organización:** Al realizar la validación de la información, el proceso manifiesta mantener la curva de aprendizaje del recurso humano dentro de la operación de la prestación del servicio, establecidos como requisito dentro de los procesos de contratación, así mismo, el proceso maneja y determina estrategias que se mantienen y buscan evidenciar la trazabilidad de las acciones encaminadas especialmente a medición y seguimiento.
	1. **Competencia:** El recurso humano del proceso cuenta con las competencias propias para el desempeño de sus funciones y se encuentran definidas en el manual de funciones de la Unidad para personal de planta y para los contratistas se establecen en el proceso de contratación, al solicitar las evidencias propias de los procesos de contratación final de los colaboradores del proceso no se cuenta con respuesta alguna manifestándose que se encuentran en contratos.
	2. **Toma de conciencia:** El proceso a través de su liderazgo frente al SIG comunica y garantiza el entendimiento de la información relacionada a través de tips de información, al realizarse el sondeo de la información con los colaboradores del proceso conocen y tiene claridad de la política y los objetivos del SIG, ubican la caracterización del proceso en el punto de uso, tienen claridad de los objetivos de calidad del SIG de la Unidad.
	3. **Comunicación:** Al realizar la verificación de este requisito, el proceso responde que desde el liderazgo se mantiene comunicación de los lineamientos de manera clara y oportuna, así como también se establece la interacción a través de correo electrónico

**7.5.1 Información documentada:** El proceso cuenta con una Caracterización de proceso, Manuales, Procedimientos e Instructivos debidamente documentados y se ubican en la[**https://www.unidadvictimas.gov.co/es/prueba-sig/Registro-y-Valoracion**](https://www.unidadvictimas.gov.co/es/prueba-sig/Registro-y-Valoracion)

**7.5.2 Creación y actualización: E**l proceso mantiene la documentación creada en el punto de uso, estandarizado a los lineamientos de gestión documental, sin embargo, a la fecha de la auditoría se no se encuentran actualizada la información.

**7.5.3 Conformación de la información documentada:** El proceso mantiene la documentación creada en el punto de uso, estandarizado a los lineamientos de gestión documental, sin embargo, a la fecha de la auditoría se no se encuentran actualizada la información, y se manifiesta que se encuentra en proceso de revisión de parte de gestión documental para la publicación correspondiente.

El proceso mantiene la documentación creada en el punto de uso, estandarizado a los lineamientos de gestión documental, sin embargo, a la fecha de la auditoría se no se encuentran actualizada la información, y se manifiesta que se encuentra en proceso de revisión de parte de gestión documental para la publicación correspondiente.

1. **CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 8 DE LA ISO 9001:2015**
	1. **Planificación y control operacional**: El proceso evidencia acciones relacionadas con el seguimiento al cumplimiento de las metas establecidas para la vigencia, mantiene claridad en los requisitos legales, partes interesadas y los relacionados con la prestación su servicio.
	2. **Comunicación con el cliente:** Al realizar la verificación del requisito, se evidencia que el proceso ha venido realizando encuestas de satisfacción para el procedimiento de notificación de actos administrativos, cuyos resultados, para el corte de la auditoría, no se encontraban tabulados en su totalidad, para efectos de la revisión se cuenta con el informe de las encuestas aplicadas durante el 2017, en donde se evidencia satisfacción de las partes interesadas con la prestación de los servicios

**8.2.2 Determinación para los requisitos para los productos y servicios:** El proceso presenta el ejercicio realizado de identificación de los requisitos de las partes interesadas en asesoría con la OAP; sin embargo, no se cuenta con el producto final de entrega al responsable, por tanto, al momento de la auditoria no se realiza ningún tipo de seguimiento.

**8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios:** El proceso presenta el ejercicio realizado de identificación de los requisitos de las partes interesadas en asesoría con la OAP; allí se identifican los requisitos de las partes interesadas y se realiza un ejercicio coherente con la misionalidad del proceso. Así mismo, el proceso cuenta con la actualización de la caracterización y el Normograma**.**

* + 1. **Cambios en los requisitos para los productos y servicios:** El proceso manifiesta que durante el período comprendido de enero a junio de 2018 (corte de auditoría) no cuenta con cambios conceptuales o legales que afecten los procedimientos o evidenciado algún cambio en los requisitos de las partes interesadas.
	1. **Diseño y desarrollo de los productos y servicios:** Al realizar la consulta de este numeral el proceso manifiesta que no existen cambios que hayan afectado la operación del proceso o que afecte lo establecido durante el 2018, por ello se determina que no aplica para efectos de los resultados de la auditoría.

**8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo:** No Aplica

**8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo:** No aplica

**8.3.4 Controles del diseño y desarrollo:** No aplica

**8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo:** No aplica

**8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo:** No aplica

**8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente:** El proceso determina con el operador los requisitos necesarios para la prestación de los servicios a través de fichas de especificaciones que hacen parte de la documentación contractual y seguimientos realizados para garantizar le cumplimiento de los compromisos como parte de aval de la liberación de los productos establecidos

**8.4.2 Tipo y alcance de control:** El proceso determina con el operador los requisitos necesarios para la prestación de los servicios a través de fichas de especificaciones que hacen parte de la documentación contractual y seguimientos realizados para garantizar el cumplimiento de los compromisos como parte de aval de la liberación de los productos establecidos.

**8.4.3 Información para los proveedores externos:** El proceso determina con el operador los requisitos necesarios para la prestación de los servicios a través de fichas de especificaciones que hacen parte de la documentación contractual y seguimientos realizados para garantizar le cumplimiento de los compromisos como parte de aval de la liberación de los productos establecidos.

**8.5. Control de la producción y de la provisión del servicio:** El proceso cuenta con la definición de 8 indicadores que hacen parte del plan de acción que determina las acciones y la definición de procedimientos y estrategias de gestión para el cumplimiento de su misionalidad. Cuenta con estrategias de seguimiento y control con periodicidades que le permiten mantener control en relación al cumplimiento de los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios.

La infraestructura de ejecución de los procedimientos se encuentra acordes a las especificaciones definidas en la etapa contractual, aporta y favorece a la prestación de los servicios propios del proceso.

**8.5.2 Identificación y trazabilidad:** El proceso soporta las salidas de su proceso a través del manejo de herramientas tecnológicas que favorecen la consulta y la trazabilidad de la información relacionada con la prestación de los servicios, el control y seguimiento realizado diariamente al cumplimiento de las metas le permite evidenciar y monitorear la prestación de los servicios.

**8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos**: El proceso bajo la norma ISO 27001 garantiza el control y el manejo de la confidencialidad de la información a través del manejo de acuerdos de confiabilidad como punto de control dentro de los requisitos definidos para el operador y a la prestación de los servicios.

**8.5.4 Preservación:** El proceso soporta las salidas de su proceso a través del manejo de herramientas tecnológicas que favorecen la consulta y la trazabilidad de la información relacionada con la prestación de los servicios**.**

**8.5.5 Actividades posteriores a la entrega:** El criterio no aplica

**8.5.6 Control de los cambios**: El criterio no aplica

**8.6 Liberación de los productos y servicios**: El proceso soporta las salidas de su proceso a través del manejo de herramientas tecnológicas que favorecen la consulta y la trazabilidad de la información relacionada con la prestación de los servicios.

**8.7 Control de las salidas No conformes:** El proceso realiza seguimiento a la identificación de salidas no conformes y realiza el tratamiento de manera correctiva, se definen NC 1366,1368,1369 por nombrar algunas, que se relacionan con la materialización de riesgos que son las mismas salidas no conformes para el proceso.

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

**9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación:** El proceso mantiene definido las estrategias de seguimiento y medición correspondiente al cumplimiento de metas del proceso, permitiéndoles generar alertas frente a la prestación del servicio, así mismo le permite evidenciar el estado actual de los procedimientos.

**9.1.2 Satisfacción del cliente:** Al realizar la verificación del requisito, se evidencia que el proceso ha venido realizando encuestas de satisfacción para el procedimiento de notificación de actos administrativos, cuyos resultados, para el corte de la auditoría, no se encontraban tabulados en su totalidad, para efectos de la revisión se cuenta con el informe de las encuestas aplicadas durante el 2017, en donde se evidencia satisfacción de las partes interesadas con la prestación de los servicios

**9.1.3 Análisis y evaluación:** El proceso mantiene definido las estrategias de seguimiento y medición correspondiente al cumplimiento de metas del proceso, aplica encuestas de satisfacción con el fin de conocer la percepción de las partes interesadas y genera acciones de mejora para subsanar y corregir las no conformidades identificadas dentro del proceso**.**

* 1. **Auditoria Interna: N**o se tienen en cuenta los hallazgos identificados anteriores ejercicios para la presente auditoria

**9.3 Revisión por la dirección:** No aplica

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

**10.1 Generalidades:** El proceso determina oportunidades de mejora en busca de aumentar la satisfacción del cliente, corrigiendo con el fin de reducir los efectos no deseados en la prestación de los servicios. Es importante que el proceso fortalezca las acciones preventivas para evitar llegar a la materialización de los riesgos de manera repetitiva

* 1. **No conformidad y acción correctiva:** El proceso determina oportunidades de mejora en busca de aumentar la satisfacción del cliente, corrigiendo con el fin de reducir los efectos no deseados en la prestación de los servicios. Es importante que el proceso fortalezca las acciones preventivas para evitar llegar a la materialización de los riesgos de manera repetitiva
	2. **Mejora Continua:** El proceso mantiene oportunidades de mejora en busca de aumentar la satisfacción del cliente, corrigiendo con el fin de reducir los efectos no deseados en la prestación de los servicios. Realiza seguimiento continuo al cumplimiento de las metas.
1. **OBSERVACIONES**
* Se debe continuar con el ejercicio de la comprensión de las necesidades y expectativas de partes interesadas. Numeral 4.2 de la norma ISO 9001:2015.
* Se debe determinar las acciones necesarias para dar cumplimiento a los requisitos legales y del cliente. Numeral 5.1.2 de la norma ISO 9001:2015.
* Se debe continuar con la tabulación y análisis de las encuestas de satisfacción de las partes interesadas. Numeral 5.1.2 de la norma ISO 9001:2015.
* Se debe mejorar la efectividad de los controles definidos en la matriz de riesgos del proceso. Numeral 5.1.2 de la norma ISO 9001:2015.
* Se debe fortalecer acciones preventivas frente a la materialización de los riesgos. Norma ISO 6.1 de la norma ISO 9001: 2015
* Se debe fortalecer las acciones de seguimiento con el fin de evaluar la eficacia de las acciones. Numeral 6.1 de la Norma ISO 9001:2015
* Se debe velar por la actualización de la documentación del proceso. Numeral 7.5.3.1 de la norma ISO 9001:2015
* Se debe definir y realizar seguimiento frente a los requisitos de los productos y servicios brindados por el proceso. Numeral 8.2.2 de la Norma ISO 9001:2015
* Se debe realizar revisión y seguimiento a los requisitos de los productos y servicios brindados por el proceso. Numeral 8.2.3.1 de la Norma ISO 9001:2015.
* Se debe fortalecer acciones preventivas dentro del proceso. Numeral 10.1 de la norma ISO 9001:2015.
1. **NO-CONFORMIDADES**

**Contexto organización 4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS:** al realizar la consulta al proceso de la identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas del proceso conoce y cuenta con los resultados relacionados con el ejercicio realizado a partir de las directrices emitidas desde la OAP, sin embargo, el proceso no realiza seguimiento y revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes, incumpliendo con el numeral 4.2 de la norma ISO 9001:2015.

**Apoyo 7.5.2 Creación y actualización:** al realizar la validación de la documentación del proceso frente al procedimiento de notificaciones no se encuentra actualizado con relación a la operación y la prestación de los servicios, incumpliendo con el numeral 7.5.2 de creación y actualización de la Norma ISO 9001:2015.

1. **RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA**







**Cordialmente;**

|  |  |
| --- | --- |
| **Sandra Viviana Arévalo Espinosa** | **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. |