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

**Fecha de informe:** 17 de agosto de 2018

**Nombre del proceso o dirección territorial auditada:** Dirección Territorial Central.

**Dependencia líder del proceso:** Subdirección General.

**Servidor responsable del proceso:** Jorge Orlando Sánchez Zambrano.

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

**Fecha de auditoría:** 09 y 10 de agosto de 2018.

**Equipo Auditor:** Marcela Muñoz Correa.

1. **OBJETIVO DE LA AUDITORÍA**

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 auditoría 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 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, la Dirección Territorial Central determina situaciones positivas y negativas a las cuales realiza el seguimiento correspondiente y busca el apoyo tanto interno, como externo para dar soluciones inmediatas que permitan el cumplimiento de los objetivos propuestos.

La Dirección Territorial identifica las partes interesadas, como también los requisitos y efectúa un seguimiento a las mismas, a través de diversos escenarios, acompañamientos y encuentros municipales y departamentales.

Asimismo, identifica el alcance tanto del SIG, como también, los que se encuentran en las caracterizaciones de cada proceso, teniendo en consideración la comprensión del contexto, a través de talleres del SIG, reuniones de equipo, y documentación que se encuentra disponible en la página Web de la Entidad en los documentos del Sistema Integrado de Gestión.

Igualmente, la Dirección Territorial establece criterios para llevar a cabo su gestión, a través de reuniones de equipo, como también tiene en cuenta las responsabilidades, los modelos de control, la medición a través de indicadores de gestión, que permiten una operación fortalecida, la cual está en continuo mejoramiento.

Por último, con lo relacionado a la información documentada, en cuanto al cumplimiento de las actividades establecidas en los procedimientos, la DT las ejecuta, teniendo así la documentación correspondiente. En lo que tiene que ver con los procedimientos, si se aplican según lo planificado, si bien se ejecutan, la Dirección Territorial realiza diferentes actividades que no se encuentran establecidas en los procedimientos, como es el caso del procedimiento de Comités Territoriales de Justicia Transicional y procedimiento Certificación Territorial, lo que ha generado una no conformidad, la cual se describe en el numeral 12 del presente informe.

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

La Dirección Territorial, demuestra liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión de Calidad, comprometido con la eficacia del sistema, promoviendo la mejora continua, implementando controles y efectuando monitoreo a los riesgos.

Frente a este numeral de la norma se evidencia que la Dirección Territorial comprende y da cumplimiento a los requisitos del cliente tanto legales y reglamentarios aplicables. Asimismo la política de calidad es comunicada, entendida y aplicada por los funcionarios y contratistas de la Dirección Territorial en los departamentos de Cundinamarca, Boyacá y Tolima.

Por otra parte, el director territorial, mediante las reuniones de equipo que realiza, se asegura de que las responsabilidades y roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan por parte de los funcionarios y contratistas adscritos a la Dirección Territorial.

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

Frente a este numeral de la norma, se evidencia que la Dirección Territorial planifica e implementa controles y efectúa el monitoreo al mapa de riesgos. Sin embargo, en la evaluación de este numeral se observa debilidad relacionada con la determinación de los riesgos para la presente vigencia, ya que al observar el mapa de riesgos con corte a 30 de junio (periodo auditado) no se encuentran actualizados en la página Web, los mismos presentan en el plan de respuesta al riesgo fechas de inicio de la vigencia anterior, es decir del 2017, razón por la cual esta debilidad se describe en el numeral 12 del presente informe.

Por otra parte, La Dirección Territorial mediante reuniones periódicas de equipo 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**

En virtud de este numeral de la norma, se evidencia que la Dirección Territorial, determina y solicita los recursos necesarios, que contribuyen a la mejora continua de las funciones que ejecuta.

De igual manera se encuentra conforme con la infraestructura y el ambiente adecuado el cual permite llevar a cabo la operación y prestación del servicio.

La Dirección Territorial efectúa actividades de seguimiento y medición que permiten tener un control y tomar las acciones necesarias que contribuyen a la mejora continua.

Igualmente, proporciona espacios de socialización de equipos de trabajo donde el personal que tiene más conocimiento de los diferentes temas que se desarrollan los dan a conocer, el director territorial requiere que sean todos profesionales integrales, se socializan conceptos, procesos y procedimientos, lo cual contribuye para afianzar y actualizar conocimientos para la mejora de la Dirección Territorial, como también se asegura de que su personal a cargo tome conciencia acerca de la política y objetivos de calidad y de todo lo relacionado con el Sistema Integrado de Gestión.

La Dirección Territorial ha implementado estrategias de comunicación, las cuales han sido efectivas para llevar a cabo su gestión.

En relación con los temas de trazabilidad de las mediciones, competencia y control de la información documentada, se presentan debilidades, las cuales se relacionan 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 la Dirección Territorial, planifica, implementa y controla lo que ejecuta de acuerdo a las funciones establecidas, con la finalidad de realizar una adecuada operación, tomando acciones correspondientes, encaminadas a la mejora continua de la prestación del servicio.

Se evidencia que la comunicación con el cliente es constante, como también el monitoreo, y continuo seguimiento a los puntos de atención.

La Dirección Territorial se asegura de que los productos y servicios suministrados externamente se encuentren bajo los requisitos establecidos, este seguimiento lo efectúa a través de los informes de supervisión, reuniones de equipo. Igualmente efectuando seguimiento, monitoreo y reportes de la operación.

Igualmente, efectúa los controles necesarios para que las salidas sean conformes, de acuerdo con los requisitos establecidos a través de diferentes modelos de control implementados, los cuales contribuyen a que la Dirección Territorial controle y mejore continuamente su operación.

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

Frente a este numeral de la norma, se determina el seguimiento, medición y análisis para así evaluar el desempeño y la eficacia de la Dirección Territorial y tomar decisiones que contribuyan a acciones de mejora continua, a través de las reuniones de equipo, como también en la medición de los indicadores, encuentros del SIG y macro encuentros.

De igual manera, la Dirección Territorial recibe los lineamientos por parte del Nivel Nacional correspondiente a los procesos misionales sobre los métodos a realizar y el seguimiento a las percepciones de los clientes, ante lo cual en el taller del SIG que efectúa al interior de la Dirección Territorial se socializa el procedimiento medición de la satisfacción de las partes interesadas.

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

La dirección Territorial determina las oportunidades de mejora e implementa acciones necesarias para cumplir los requisitos del cliente, mejorando el desempeño y eficacia de la gestión.

Asimismo, desarrolla las actividades establecidas en la formulación de los planes de mejoramiento, dando cumplimiento a las mismas, las cuales contribuyen a la mejora continua de la gestión que ejecuta la Dirección Territorial.

1. **OBSERVACIONES**

Para el presente informe, no hay observaciones.

1. **NO-CONFORMIDADES**
* **Numeral 4.4** una (1) NC al proceso de Gestión Institucional, toda vez que la DT realiza actividades que no se encuentran en el procedimiento y estas han sido evidenciadas como son los casos de:
* Participación en los Comités de Justicia Transicional que realiza la Dirección Territorial, en el procedimiento de CTJT no se encuentra establecido este acompañamiento, el cual está dentro de las funciones regladas en el Decreto 4802 del 2011. Por otra parte, en el plan de acción se encuentra la siguiente actividad Asistencia técnica a los Comités de Justica Transicional para que realicen el seguimiento a las acciones establecidas en el tablero PAT en el marco de la estrategia de corresponsabilidad, que tampoco está registrada en el procedimiento.
* Así mismo, en el procedimiento de certificación territorial, la Dirección Territorial realiza un trabajo conjunto con el SNARIV, el cual no se evidencia en este procedimiento. en el plan de acción se encuentra la siguiente actividad Asistencia tec. a las Ent. terr. para el diligenciamiento de las herramientas de planeación y seguimiento que les permita una adecuada implementación de la política pública de víctimas brindada (Certificación, FUT, Tablero PAT, PAT RUSISCT) que tampoco está registrada en el procedimiento.

**Proceso asociado a la no-conformidad:** Gestión Institucional

**Numeral 6.1.1** una (1) NC al proceso de Direccionamiento Estratégico, por no actualizar los mapas de riesgos de corrupción y de gestión en la WEB, toda vez que, presentan en el plan de respuesta al riesgo fechas de inicio de la vigencia anterior, es decir del 2017.

**Proceso asociado a la no-conformidad:** Direccionamiento Estratégico.

* **Numeral 7.1.5.2** dos (2) NC a Reparación Integral en cuanto a la trazabilidad de las mediciones; por no formular actividades que sean medibles de acuerdo con el indicador, el cual proporcione confianza en la validez de los resultados, esto debido a que el indicador No. 84580 “Víctimas en modalidad individual y/o grupal con atención o acompañamiento psicosocial” al implementar esta actividad en territorio se evidencia gran dificultad al momento de efectuar la medición ya que se confunde entre número de víctimas y/o número de acciones.

La segunda no conformidad corresponde a indicadores que se planearon para iniciar en el mes de junio y no ha sido posible su cumplimiento, como sucede con la meta No. 84976 toda vez que en lo correspondiente a Retornos y Reubicaciones la DT se encuentra a la espera de la actualización del protocolo para proceder a efectuar el acompañamiento de planes de retornos. Por otra parte la meta No. 84793 de medidas de satisfacción de reparación colectiva no hay operación logística, es decir que no se ha podido dar cumplimiento debido a que no han contratado el operador.

Igualmente la meta correspondiente al No. 84792, la operación logística se va realizar con la OIM y no ha dado inicio a la ejecución.

**Proceso asociado a la no-conformidad:** Reparación Integral.

* **Numeral 7.2** una (1) NC al proceso de Gestion Talento Humano, toda vez que en el mes de enero ingresaron los siguientes funcionarios a la Dirección Territorial: Juan Manuel Fernández Tinjaca, Maria Patricia Sarmiento, Dante Lair Betancour Rodriguez, Ivor Blanco Parra, a quienes se les consulto si han recibido inducción, ante lo cual la respuesta es negativa, por esta razón la no conformidad se traslada al Grupo del Talento Humano proceso encargado de que al momento del ingreso durante los cuatro meses siguientes a su vinculación reciban el programa de inducción.

**Proceso asociado a la no-conformidad:** Gestión Talento Humano.

* **Numeral 7.5.1** una (1) NC al proceso de Gestion Documental, toda vez que la Dirección Territorial no ha recibido capacitación en temas de archivo. Igualmente, hay documentos generados de la gestión que efectúa la Dirección Territorial como actas de reunión, que no tienen un control documental.

**Proceso asociado a la no-conformidad:** Gestión Documental.

* **Numeral 7.5.3.1 y 7.5.3.2** dos (2) NC compartida con Reparación Integral y Gestion Documental. Con Reparación Integral toda vez que es el proceso encargado de administrar la herramienta MAARIV y por tanto de recibir la información física producida en virtud de la gestión que realiza la Dirección Territorial en cuanto a jornadas de acompañamiento, proceso que no ha dado lineamientos al respecto y al proceso de Gestión Documental, toda vez que la Dirección territorial no cuenta con un espacio físico que permita el almacenamiento y preservación de la información para que esta se encuentre protegida adecuadamente contra perdida y deterioro de la misma.

**Proceso asociado a la no-conformidad:** Reparación Integral y Gestión Documental.

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** |   | **94%** |
| **5. LIDERAZGO** |   | **100%** |
| **6. PLANIFICACION**  |   | **78%** |
| **7. APOYO** |   | **71%** |
| **8. OPERACIÓN**  |   | **100%** |
| **9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO** |   | **100%** |
| **10. MEJORA** |   | **100%** |

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

| **ITEM DE NORMA** |   | **No. NO CONFORMIDADES** |  | **PROCESO VINCULADO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN** |   | **1** |   | **Gestión Institucional** |
| **5. LIDERAZGO** |   | **0** |   |  |
| **6. PLANIFICACION**  |   | **1** |   | **Direccionamiento Estratégico** |
| **7. APOYO** |   | **6** |   | **Reparación Integral****Gestión Talento Humano****Gestión Documental** |
| **8. OPERACIÓN**  |   | **0** |   |  |
| **9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO** |   | **0** |   |  |
| **10. MEJORA** |   | **0** |   | **0** |

**Total de Observaciones:**



**Ítems de norma no evaluados (no aplican para Direcciones Territoriales)**



**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. |