



INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Fecha de informe: 8 y 9 de agosto de 2019

Nombre del proceso o dirección territorial auditada: Dirección territorial César Guajira

Dependencia líder del proceso: Dirección general

Servidor responsable del proceso: Victor Hugo Mosquera

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

Fecha de auditoría: 8 y 9 de agosto de 2019

Equipo Auditor: Irina Laura Rueda Henao

0. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar a través del proceso de EVALUACIÓN INDEPENDIENTE el nivel de madurez del Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo con el cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos en la norma 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

2. 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.

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Procesos misionales de la dirección territorial, procedimientos y demás instrumentos de gestión - el corte de la documentación a auditar es del 01 de enero al 31 de julio de 2019. Procedimiento de Canal presencial – proceso de servicio al ciudadano Procedimiento de Notificación de indemnización administrativa – proceso de reparación integral, Procedimiento de Toma de solicitud de indemnización administrativa – proceso de reparación integral



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

La Dirección Territorial tiene el contexto actualizado y según lo evidenciado durante la auditoria para la construcción del contexto 2019 participaron los colaboradores de la dirección territorial y el ejercicio fue enviado al nivel nacional.

Los colaboradores comprender y tienen claridad sobre las partes interesadas de la Unidad y al interior de la DT se han realizado socializaciones para fortalecer estos conocimientos.

Los colaboradores conocen que existe una matriz en la cual están identificados los diferentes mecanismos de comunicación que existen con las partes interesadas de la Unidad.

Los colaboradores de la DT tienen claridad sobre la interacción del nivel territorial con las caracterizaciones en el nivel nacional sobre todo con los procesos misionales, adicionalmente mencionan que con ellos se socializan los cambios o ajustes que se realizan en la documentación del nivel nacional en los procesos misionales.

La dirección territorial conoce los procesos del nivel nacional, los procedimientos que deben aplicar y están en constante seguimiento para verificar que estén cumpliendo con los lineamientos establecidos para el cumplimiento de la gestión.

El nivel territorial tiene claridad sobre las responsabilidades que tienen en las actividades de los procedimientos que deben aplicar en el territorio y adicionalmente mantienen comunicación constante con los procesos misionales del nivel nacional.

Cuentan con evidencias documentadas de todos los procesos que se llevan a cabo en la dirección territorial, sin embargo, algunos documentos no se encuentran organizados y disponibles al momento de auditar procedimientos.

Fortaleza: El personal de la DT conoce y comprende el contexto estratégico desde su construcción y aplicación a los procesos que se manejan en la Dirección territorial, de la misma manera conoce las partes interesadas y la interacción que se tiene con ellas dependiendo del proceso que se realice en el nivel interno.

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

A pesar de que el Director Territorial lleva poco tiempo en la Unidad está comprometido con el mejoramiento del SIG. Se recomienda continuar realizando capacitaciones constantemente sobre el sistema y el modelo a los colaboradores de la DT y que en ellas se cuente con la participación del DT.

Los colaboradores conocen que existe un procedimiento de satisfacción del cliente, sin embargo, al momento de solicitar evidencias de cumplimiento o cuales son las encuestas para aplicar en la dirección territorial no tienen claridad por lo tanto se deja la observación para fortalecer estos conocimientos.

Fortaleza: Al interior de la DT tienen organizado grupos de trabajo que permiten fortalecer los seguimientos a los compromisos y actividades asignadas a cada profesional de la DT.

En enlace de la Oficina Asesora de Planeación realiza socializaciones constantemente sobre el sistema integrado de gestión, tanto las generalidades, como la política y objetivos, esto se puede observar ya que al preguntar a los colaboradores de la DT ellos tienen conocimientos sobre como asociar el sistema integrado de gestión a sus tareas y funciones.

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

El mapa de riesgos vigente es el del 2018, sin embargo, el enlace de planeación menciona que el del 2019 se encuentra en proceso de actualización.

El Director Territorial conoce que existe un mapa de riesgos y conoce su ubicación, así como los colaboradores de la DT también tienen claridad sobre el mapa de riesgos, el monitoreo y su ubicación.



El enlace de planeación solicita a los líderes responsables de los riesgos al interior de la DT que mencionen si se han materializado los riesgos y así mismo tiene la evidencia documentada de los controles que se realizan.

En cuanto al plan de acción, los colaboradores tienen claridad sobre el cumplimiento de los indicadores, la periodicidad de medición y el reporte que se debe realizar.

El DT se reúne semanalmente con las personas a su cargo para hacer seguimiento a los cronogramas de trabajo establecidos y de esta manera realiza seguimiento al cumplimiento.

El personal conoce y aplica la caracterización de los procesos misionales en el ciclo PHVA dejando claridad que la reparación de reparación integral no se encuentra actualizada y solicitan que el proceso del nivel nacional realice esta gestión lo más pronto posible. Solicitud que se trasladará al proceso antes mencionado.

Se evidencia que se realizan reuniones de seguimiento periódicamente y en el marco de estas reuniones se socializan los temas relacionados con el SIG, mapa de riesgos, etc.

Fortaleza: Teniendo en cuenta que, el DT lleva poco tiempo en la Unidad está comprometido con el mejoramiento del SIG. Se recomienda continuar realizando capacitaciones constantemente sobre el sistema y el modelo a los colaboradores de la DT y contar con la asistencia del Director Territorial, en aras de fortalecer el sistema y brindar cada día una atención con calidad a las partes interesadas.

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

Para fortalecer el sistema integrado de gestión la dirección territorial cuenta con un profesional encargado de todo lo relacionado con planeación, esto evidencia buena planeación en los recursos (personas) para el buen funcionamiento del sistema.

El aire acondicionado no funciona correcta y adicionalmente la dirección territorial cuenta con un amplio personal para un espacio muy pequeño por lo tanto se le sugiere al Director Territorial hablar con el equipo de gestión administrativa y evaluar la posibilidad de buscar otra sede para que el personal se encuentre en condiciones más óptimas.

En la dirección territorial se han establecido responsables para cumplir actividades tanto misionales como de apoyo a la gestión de la dirección territorial.

La dirección territorial cuenta con un profesional de planeación encargado de monitorear la gestión y estar al tanto del cumplimiento de las actividades, metas e indicadores.

De acuerdo con la visita realizada y con la publicación de la política y objetivos de calidad, se puede evidenciar que la dirección territorial en el punto de atención y en la sede territorial no cuenta con la imagen institucional vigente, generando así un incumplimiento a la norma 7.4.1 "Comunicación" dado que esto es responsabilidad del nivel nacional se deja la observación en el nivel territorial y se traslada la No conformidad al NN Proceso de comunicación estratégica para que generen las respectivas acciones de mejora.

La Dirección Territorial a pesar de contar con toda los registros que genera cada procedimiento auditado, se evidencia que la información no se encuentra organizada y disponible al momento de la auditoria, esto se puede observar al solicitar los registros de los procedimientos de "Notificación de indemnización administrativa" , y al revisar la manera de realizar seguimiento a la gestión de la DT por parte del director territorial, generando así un incumplimiento al numeral 7.5.3.1 "Control de la Información documentada"

7.5.3 Los encargados de los procedimientos de notificación de indemnización administrativa mencionan que no cuentan con lineamientos claros sobre los formatos a utilizar para realizar las transferencias documentales, debido a que se cuenta con una gran cantidad de copias de cartas de indemnización que no están archivadas adecuadamente y que adicional, deben ser trasladadas a nivel nacional para que se pueda contar con la información conservada, por lo tanto se evidencia que hay incumplimiento del numeral 7.5.3.2 " Conservación y disposición de la información documentada" – Teniendo en cuenta que estos lineamientos dependen del nivel



nacional, esta no conformidad se trasladará al proceso de gestión documental para que realicen su plan de mejora.

Se observa que, en la dirección territorial el aire acondicionado no funciona de forma correcta y adicionalmente el espacio de trabajo es pequeño para la cantidad de personal que cumple sus funciones al interior de la DT por lo tanto se le sugiere al Director Territorial hablar con el equipo de gestión administrativa y evaluar la posibilidad de buscar otra sede para que el personal se encuentre en condiciones más óptimas.

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

En este numeral se establecerán las observaciones correspondientes a los procedimientos misionales establecidos por el proceso de evaluación independiente y que son objetos de auditoria en la dirección territorial.

La revisión de las actividades y puntos de control se llevó a cabo en dos momentos, el primero se realizó durante la visita a la dirección territorial en el cual se revisó el procedimiento de Notificación de Indemnización Administrativa en el cual se pudo observar el trámite que realizan los enlaces encargados de reparación en esta DT y las evidencias que soportan todo el procedimiento, sin embargo como se mencionó en el anterior numeral, se ha identificado una no conformidad que será trasladada al nivel nacional proceso de gestión documental, esta no conformidad fue detectada ya que según lo manifestado por los enlaces encargados del procedimiento antes mencionado, no cuentan con lineamientos claros sobre los formatos y procedimientos a seguir para realizar transferencias documentales al nivel nacional.

Acto seguido, el segundo momento fue validado en la visita al punto de atención, ya que en esta visita se revisaron los procedimientos de canal presencial y toma de solicitud de indemnización administrativa, en este recorrido se pudo observar la organización que tiene el centro regional para atender a las víctimas, los diferentes roles que tienen cada colaborador todo con el fin de brindar oportunidad en la respuesta. Los roles que se evidenciaron fueron acogedor, documentador, orientador y coordinador del centro de atención.

En el procedimiento de canal presencial se puede evidenciar que los colaboradores del punto conocen las actividades a realizar y las evidencias que soportan esta gestión, por otro lado es de resaltar que los orientadores y documentadores a pesar de no ser contratados directamente por la Unidad conocen bien los procedimientos y han apropiado la política y objetivos del sistema en su quehacer diario, teniendo en cuenta que la calidad es fundamental para brindar una atención adecuada a las víctimas.

En el procedimiento de toma de solicitud de indemnización administrativa se puede evidenciar que los documentadores cuentan con la preparación requerida para brindar una atención adecuada y tramitar las solicitudes de acuerdo a lo establecido, es de anotar que para cada módulo de los sistemas de información manejado por los orientadores y documentadores cuentan con acuerdos de confidencialidad en los cuales se establecen los criterios y permisos para cada usuario, lo cual es muy importante ya que es parte de los protocolos de seguridad de la información que se deben cumplir para atender puntualmente a las víctimas.

Se observó que reportan mensualmente si se presentan o no salidas no conformes en la dirección territorial, según lo mencionado por el enlace de planeación y por los profesionales durante la vigencia no se han presentado salidas no conformes, sin embargo, se recomienda sugerir al nivel nacional actualizar los requisitos a productos y servicios (procedimiento salida no conforme) de acuerdo a lo evidenciando en la visita al punto de servicio debido a que se presentó una falla de la herramienta indemniza lo cual generó retrasos en la atención a las víctimas que iban a entregar sus documentos según el procedimiento "Toma de solicitud de indemnización administrativa" y esta situación no se encuentra contemplada como un incumplimiento de un requisito técnico dentro de los productos y servicios identificados por reparación integral en el nivel nacional.



Sugerir al nivel nacional actualizar los requisitos a productos y servicios (procedimiento salida no conforme) de acuerdo a lo evidenciando en la visita al punto de servicio debido a que se presentó una falla de la herramienta indemniza lo cual generó retrasos en la atención a las víctimas que iban a entregar sus documentos según el procedimiento "Toma de solicitud de indemnización administrativa" y esta situación no se encuentra contemplada como un incumplimiento de un requisito técnico dentro de los productos y servicios identificados por reparación integral en el nivel nacional.

Se deja una observación a la DT debido a que se evidencia que de las NC halladas en la vigencia pasada aún se encuentra el plan de mejoramiento con actividades sin terminar lo cual se puede ver reflejado como un incumplimiento parcial al numeral 10.2.2 literal b).

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

En este capítulo se auditó el seguimiento al cumplimiento de los indicadores del plan de acción, las evidencias que efectivamente soportan la descripción y el avance de cada actividad. Se puede observar que la dirección territorial cuenta con 5 indicadores (85375, 85449, 85475, 85520 y 85943) que no están incumpliendo la meta con corte 30 de junio, por lo tanto, se recomienda a la dirección territorial establecer estrategias de mejora para poder dar cumplimiento a todos los indicadores del plan de acción para el próximo corte de seguimiento.

En cuanto al procedimiento de satisfacción de las partes interesadas, se puede evidenciar mediante entrevistas y solicitud de información sobre encuestas de satisfacción que no se tiene claridad sobre la ruta establecida para aplicar encuestas de satisfacción a las partes interesadas que se deben aplicar en el territorio, incumpliendo con el numeral 9.3.1 "satisfacción del cliente". Se deja la observación de realizar capacitaciones sobre las herramientas de medición y mejorar la comunicación con el nivel nacional para poder tener claridad sobre la aplicación de este procedimiento a nivel territorial.

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

En la Dirección Territorial se han establecido oportunidades de mejora en general en todos los procesos, se destaca la seguridad en las cartas de indemnización, las acciones que se realizan en el centro de atención con el fin de optimizar la atención a las víctimas, las reuniones de seguimiento para dar cumplimiento a los cronogramas y actividades establecidas al interior de la DT para brindar una mejora en los productos y servicios de la Unidad.

11. OBSERVACIONES

Dirección territorial

Se observa que, no se tiene claridad sobre la ruta establecida para aplicar encuestas de satisfacción a las partes interesadas. Esto sucede en la dirección territorial César Guajira. Lo anterior se evidencia a través de entrevistas y solicitud de información sobre encuestas de satisfacción con los colaboradores, ya que no se tenía claridad sobre la ruta establecida para aplicar encuestas de satisfacción a las partes interesadas de las entrevistas realizadas y de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de satisfacción de las partes interesadas código: 100.01.08-13. Los colaboradores deben conocer las encuestas de satisfacción que apliquen en el territorio de acuerdo con la directriz de cada proceso. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 específicamente en el Capítulo 9 evaluación del desempeño, numeral 9.1.2 correspondiente a la Evaluación del desempeño "Satisfacción del Cliente".



Nivel nacional

Se observa que, la publicación de la política, objetivos de calidad, mapa de procesos y en general la imagen institucional no se encuentran actualizadas tanto en la sede de la dirección territorial como en el punto de atención. Esto sucede en la dirección territorial César Guajira asociado al proceso de comunicación estratégica específicamente con el manual de imagen establecido por este proceso. Lo anterior se evidencia a través de las visitas realizadas a los puntos no se observó pendones ni carteleras actualizadas con los nuevos logos e imagen institucional. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua en la implementación de la norma específicamente en el capítulo 7 Apoyo numeral 7.4 Comunicación. Dado que esta gestión es responsabilidad del nivel nacional se traslada la observación al proceso de comunicación estratégica del nivel nacional.

12. NO-CONFORMIDADES

Dirección territorial

7.5.3 No se evidencia, la información organizada y documentada en el procedimiento de notificación de indemnización administrativa, las reuniones de seguimiento semanales de la DT que se han realizado durante el último mes (julio y agosto). Esto sucede en la dirección territorial César Guajira al momento de solicitar la evidencia de las reuniones de seguimiento semanales establecidas por el director territorial, los registros documentales que quedan asociados al procedimiento "Notificación de indemnización administrativa" con código 410.08.08-21 que pertenece al proceso de reparación integral y al momento de revisar un acta de socialización del SIG. Lo anterior se evidencia a través de solicitar la información documentada y organizada relacionada con el procedimiento antes mencionado "notificación de la indemnización administrativa"; las evidencias de seguimiento semanal que se realizan en la dirección territorial y un acta de socialización de SIG que cuenta con los logos desactualizados teniendo en cuenta que la fecha de la reunión se realizó el 26 de julio y el formato de acta fue actualizado el 14 de junio, se puede evidenciar que se están incumpliendo los lineamientos establecidos en el procedimiento Control de la información documentada con Código: 710,14,08-2 que pertenece al proceso de gestión documental y en el cual se establece que las evidencias deben garantizar las siguientes características: Identificación, Control, Disponibilidad, Apropiación como evidencia y, Mantenimiento y Conservación. Esta situación conduce al incumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 capítulo 7 Soporte numerales 7.5.3.1 Control de la información documentada.

Nivel nacional:

7.5.3 No se evidencia que se estén realizando las transferencias documentales al nivel nacional específicamente en las copias de las cartas que han sido notificadas en el marco del procedimiento Notificación indemnización administrativa. Esto sucede en la Dirección Territorial César Guajira asociado al procedimiento de notificación de indemnización administrativa con código 410.08.08-21 que pertenece al proceso de reparación integral. Lo anterior se evidencia a través de los archivos que no están organizados de acuerdo con lo establecido por gestión documental y al desconocimiento de los colaboradores sobre el trámite a realizar para las transferencias documentales al nivel nacional, adicionalmente sobre lo manifestado que durante la vigencia no se han llevado a cabo socializaciones de lineamientos claros para diligenciar los formatos según el procedimiento de "transferencias documentales" con código 710.14.08-11 del proceso gestión documental, en el cual está específico que se debe tener un cronograma de transferencias a realizar durante el año. Esta situación conduce al incumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Capítulo 7 Soporte, numeral 7.5.3.2 " Conservación y disposición de la información documentada" – Teniendo en cuenta que estos lineamientos

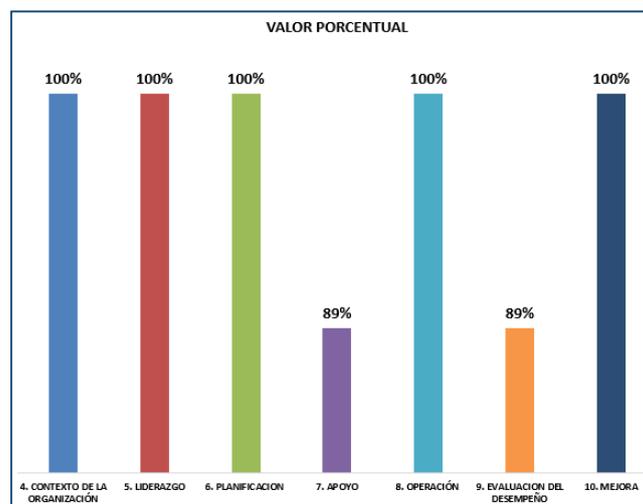


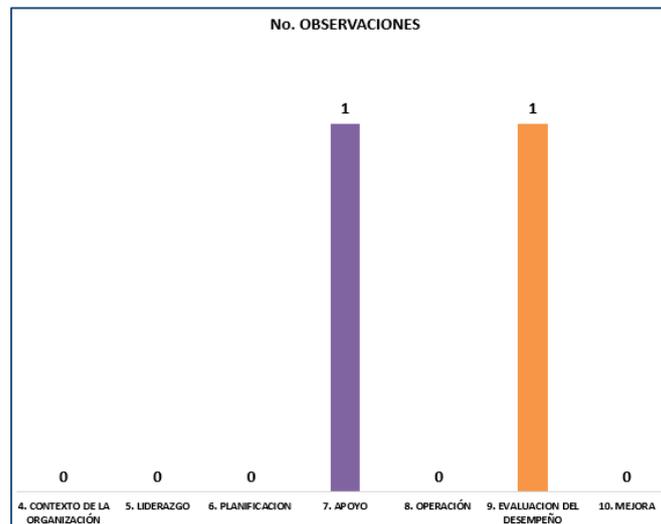
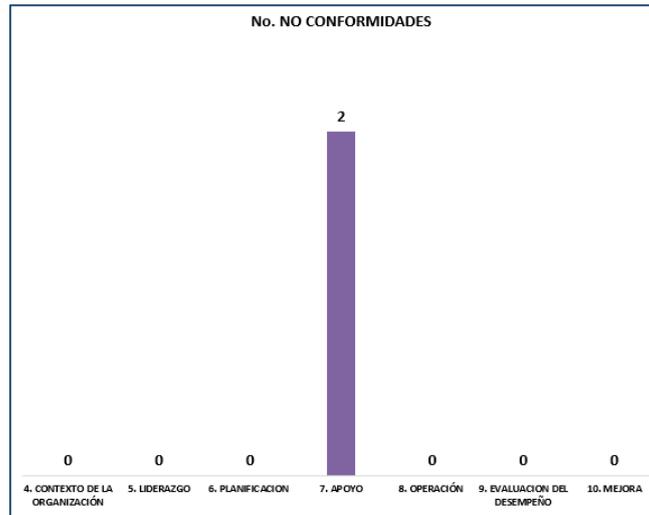
dependen del nivel nacional, esta no conformidad se trasladará al proceso de gestión documental del nivel nacional.

13. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

Nombre de la Dirección Territorial	Dirección territorial César Guajira
Líder o responsable	Victor Hugo Mosquera
Nivel del proceso	Dirección territorial
Nombre del Auditor	Irina Laura Rueda Henao
Cargo del auditor	Contratista
Dependencia del auditor	Oficina Asesora de Planeación
Fecha de auditoría	8 y 9 de agosto de 2019
ITEM DE NORMA	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	VALOR PORCENTUAL
5. LIDERAZGO	100%
6. PLANIFICACION	100%
7. APOYO	89%
8. OPERACIÓN	100%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	89%
10. MEJORA	100%
TOTAL DE NO CONFORMIDADES	97%
	MANTENER

No. NO CONFORMIDADES	ACCION A EJECUTAR	No. OBSERVACIONES
0	MANTENER	0
0	MANTENER	0
0	MANTENER	0
2	MANTENER	1
0	MANTENER	0
0	MANTENER	1
0	MANTENER	0
2		2
3,45%		3%





Cordialmente;

IRINA LAURA RUEDA HENAO
Auditor líder

CARLOS ARTURO ORDOÑEZ
Jefe Oficina de Control Interno



Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
1	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 reestructura 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.