

INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Fecha de informe: 12 de agosto de 2019

Nombre del proceso o dirección territorial auditada: Auditoria Interna al Subsistema de Gestión de la Calidad asociado al Sistema Integrado de Gestión para la Dirección Territorial de Norte de Santander

Dependencia líder del proceso: Dirección Territorial de Norte de Santander

Servidor responsable del proceso: Alicia María Rojas Pérez

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

Fecha de auditoría: 8 de agosto de 2019

Equipo Auditor: José David Murcia Rodríguez

0. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar a través del proceso de Evaluación Independiente el nivel de madurez del Subsistema 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 esta.

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Proceso, procedimientos (Procedimiento Canal Presencial V9, Procedimiento Toma de Solicitud de la Indemnización Administrativa V2, Procedimiento Notificación indemnización Administrativa V2, Procedimiento Brindar Orientación y Asesoría para la Adecuada Inversión de los Recursos en el Marco de las Líneas de Inversión V1 y Procedimiento de Liquidación y Pago de Sentencias Judiciales V7) y demás instrumentos asociados al Subsistema de Gestión de Calidad. El corte de la información documentada a auditar es del 01 de enero de 2019 al 31 de julio de 2019.

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

En la Dirección Territorial de Norte de Santander cuenta con un instrumento para aplicar el método (Matriz DOFA) para determinar el contexto, las partes interesadas y el alcance del sistema de gestión que le permite ver todo el escenario de la Dirección Territorial (DT), Sin embargo, por falta de lineamientos claros, la DT no cuenta con el diagnóstico de la situación real de este y su análisis, factores (internos o externos) que afecten a la DT en el cumplimiento de sus objetivos y la capacidad competitiva de esta. Por lo anterior, es importante que la DT realice un trabajo en conjunto con la misional y se formule un instrumento que le permita tener todo el escenario que incide a la Dirección Territorial teniendo en cuenta todas las partes interesadas, situaciones legales, tecnológicas, sociales, culturales económicas entre otras.

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

No se tuvo en cuenta para la evaluación de esta auditoría.

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

No se tuvo en cuenta para la evaluación de esta auditoría.

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

No se tuvo en cuenta para la evaluación de esta auditoría.

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

Se tiene determinado los requisitos de los productos y servicios que presta la Dirección Territorial en donde se tiene definidos los criterios a través de procedimientos y la aceptación de productos y servicios, se determinaron recursos que aseguran la conformidad de los productos y servicios y se tiene la documentación que demuestra la confianza en los procesos y se definieron controles de la prestación del servicio, pero se observa debilidad en cuanto a la trazabilidad de su ejecución y operación con la finalidad realizar el seguimiento y asegurar la conformidad del servicio.

En cuanto control de las salidas no conforme se asegura a través de controles previos a la salida de los productos y se toman acciones de devolución para su corrección y se reporta a nivel nacional los datos y por el momento no han tenido reporte de inconformidad del servicio.

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

La evaluación del desempeño es un registro crítico para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra funcionando correctamente o si los cambios son necesarios para cumplir con dichos requisitos. Es muy importante reunir toda la información necesaria para tomar decisiones acertadas (ver la observación 11.1), basadas en hechos reales y no en información sesgada.

Se tiene determinado varios instrumentos para medir el desempeño de los procesos y su eficacia, con base a esta información la Dirección Territorial toma acciones cuando se generan las alertas por medio de correos electrónicos para mejorar el desempeño.

Sin embargo, se presentan debilidades en el monitoreo de la satisfacción, análisis, evaluación de los datos y la información apropiada que surgen por el seguimiento y la medición de la percepción de las partes interesadas debido a que no se cuenta con toda la información desde la formulación del contexto y la identificación de todas las partes interesadas, por ende, no se tiene cubierto todo el panorama de la Dirección Territorial para su medición y seguimiento.

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

No se tuvo en cuenta para la evaluación de esta auditoría.

11. OBSERVACIONES

11.1. Se observa, en el instrumento en Excel denominado “ANÁLISIS DEL CONTEXTO 2019” formulado por la Dirección Territorial de Norte de Santander y aprobado por Direccionamiento Estratégico, en este solo se tiene formulado 11 actividades claves con relación de 11 procedimientos de 4 procesos misionales, por ende, la información del contexto se encuentra sesgada y sobre esta información, se analizó el contexto y se formularon las estrategias. Lo que le impide a la Dirección Territorial tener todo el panorama que le incide para el cumplimiento de los objetivos institucionales. Lo anterior, se evidencia a través de la prueba de recorrido efectuada al instrumento Análisis del Contexto 2019 de la Dirección Territorial de Norte de Santander realizada el día 8 de agosto de 2019. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 4, numerales 4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto y 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad.

11.2. Se observa, que se cuenta con un documento denominado consolidado identificación partes interesadas en PDF, en donde se relacionan como partes interesadas las siguientes: Víctimas del Conflicto Armado, Entidades Nacionales, Entidades Territoriales, Sociedad y Comunidad Internacional y Cliente Interno. Se solicitó información relacionada con los requisitos del operador de Reparación Integral con el procedimiento relacionado de Notificación indemnización Administrativa V2 y este no se presentó. Lo anterior, se evidencia a través de la prueba de recorrido efectuada al documento en mención de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV) realizada el día 8 de agosto de 2019 no está referenciada los proveedores y operadores que inciden en la Dirección Territorial. Por lo anterior, se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 4, numeral 4.2 Conocimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad.

11.3. Se observa, que se cuenta con un documento denominado consolidado identificación partes interesadas en PDF, en donde se relacionan como partes interesadas las siguientes: Víctimas del Conflicto Armado, Entidades Nacionales, Entidades Territoriales, Sociedad y Comunidad Internacional y Cliente Interno. Se solicitó información relacionada con el seguimiento de todas las partes interesadas en cuanto a sus requisitos del operador de Reparación Integral con el procedimiento relacionado de Notificación indemnización Administrativa V2 y este no se presentó. Lo anterior, Lo anterior, se evidencia a través de la prueba de recorrido efectuada al documento en mención de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV) realizada el día 8 de agosto de 2019 no está referenciada los proveedores y operadores que inciden en la Dirección Territorial. Por lo anterior,

se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 4, numeral 4.2 Conocimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad.

11.4. Se observa, que en el uso del procedimiento de Notificación de Indemnización Administrativa v2 con fecha del 6 de junio de 2019, cuenta con la información documentada frente a la ejecución de este, pero esta información no muestra la trazabilidad de su ejecución y operación. Esta información se encuentra en el correo electrónico del profesional encargado, por ende, no es de fácil acceso como se evidenció a través de la prueba de recorrido efectuada al documento en mención de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV) realizada el día 8 de agosto de 2019, cuando se solicitó información en la Dirección Territorial de Sucre sobre el acta de reunión con las estrategias a implementar con la fecha de 19 de junio de 2019 con relación al proceso de indemnizaciones 26430503, 26410513 y 26410503, por lo que dificulta realizar el seguimiento y asegurar la conformidad del servicio. Por lo anterior, se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 8, numeral 8.5.2 Identificación y Trazabilidad.

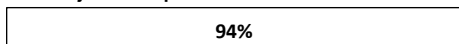
12. NO-CONFORMIDADES

No se presentaron No-Conformidades en el ejercicio de esta auditoría.

13. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

Se presenta al auditado y a todo su equipo de trabajo de la sede los hechos relevantes durante el desarrollo de la auditoría y el resumen estadístico obtenido del diligenciamiento de la herramienta 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	92%
5. LIDERAZGO	N/A
6. PLANIFICACION	N/A
7. APOYO	N/A
8. OPERACIÓN	89%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%
10. MEJORA	N/A

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

ITEM DE NORMA	No. NO CONFORMIDADES	PROCESO VINCULADO
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0	
5. LIDERAZGO	0	
6. PLANIFICACION	0	
7. APOYO	0	
8. OPERACIÓN	0	



9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0	
10. MEJORA	0	

Total de Observaciones:

4

Total de Ítems a Mantener:

14

Cordialmente;

JOSÉ DAVID MURCIA RODRÍGUEZ

Auditor líder

**CARLOS ARTURO ORDOÑEZ
CASTRO**

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.