



INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Fecha de informe: 29 de agosto 2019

Nombre del proceso o dirección territorial auditada: Dirección Territorial Santander

Dependencia líder del proceso: : Dirección General

Servidor responsable del proceso: Gonzalo Garcia Bautista

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

Fecha de auditoría: 12 Y 13 de agosto 2019

Equipo Auditor: Juan Carlos castellanos Mayorga

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 Santander
- 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.
- Perdida de información por falta de respaldo.

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Los criterios para tener en cuenta son Proceso, procedimientos 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. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015

Se evidencia cumplimiento de la dirección Territorial Santander de los requisitos del capítulo 4 de la norma ISO 9001:2015, los documenta, actualiza, implementa y apropia se cuenta; con la comprensión de la organización, su contexto (mediante el desarrollo de la metodología DOFA) y los servicios ofrecidos por la Unidad, las expectativas de las partes interesadas se encuentran identificadas y se les hace monitoreo, se desarrolla el sistema de calidad, sus procesos y su respectivo seguimiento evidenciado en las actas de reunión. El Sistema de gestión de la Calidad tiene identificadas las caracterizaciones, manuales, planes y programas, procesos, procedimientos, guías y demás información documentada necesaria para realizar la gestión de la Dirección Territorial, esta información documentada se encuentra publicada en la página web de la Unidad y se encuentra disponible para consulta.

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

Se evidencia cumplimiento en cuanto a los requisitos del capítulo 5 relacionadas con el liderazgo y compromiso en la Unidad Territorial Santander, al preguntarle a la Director Territorial y al equipo de la DT sobre modelo de liderazgo se evidencia el enfoque por procesos, pensamiento basado en riesgos y el enfoque hacia la satisfacción del cliente, se evidencia socialización de la Política y objetivos del SIG, se tienen establecidos los roles, responsabilidades y autoridad los cuales son monitoreados por el Director Territorial, sin embargo se establecen dos no conformidades, no conformidad 1 respecto al numerales 5.1 y No conformidad 2 respecto al 5.3 los cuales se describen en el numeral 12 No conformidades de este informe.

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

Se evidencia cumplimiento de los requisitos del capítulo 6 y sus numerales, numeral 6.1 Acciones Para abordar Riesgos y Oportunidades, se evidencia actualización mapa de riesgos de acuerdo con la última actualización de Nivel Nacional, de esta forma La Direccion Territorial Santander determina los riesgos y oportunidades necesarias para asegurar el cumplimiento de los resultados planeados, y previene o reduce efectos no deseados logrando una mejora, los documenta , actualiza implementa y los apropia . De igual forma se Planifican las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades, y se evalúa la eficacia de estas acciones.

Sobre los objetivos de la calidad y planificación, en la Dirección Territorial los identifica y los reconoce con respecto a la planificación de los cambios se evidencia que la DT Santander planifica los cambios que le corresponden de acuerdo con su operación soportándose en la ejecución y cumplimiento del plan de acción 2019.

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

Al evaluar los requisitos relacionados con el capítulo 7 Apoyo, se observa que la Dirección Santander gestiona con el Nivel Nacional los recursos necesarios para la ejecución de sus actividades a Nivel Nacional las cuales no tienen respuesta acorde a las necesidades manifestadas, por lo que se generan la no conformidad 3 respecto al numeral 7.1.2 y la no conformidad 4 respecto al numeral 4 7.1.3, estas se describen en el numeral 12 No conformidades de este informe.

La dirección Territorial determina las competencias necesarias de las personas que realizan las tareas bajo su control, comprendiendo que el desempeño y eficacia del proceso permitiendo que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia



apropiadas. De igual forma se aseguran de que las personas que realizan el trabajo bajo su control toman conciencia de la política de la calidad, los objetivos de la calidad pertinentes y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad. Por otra parte, el proceso garantiza que la información documentada requerida por el proceso y por la norma ISO 9001:2015 se controla para que esté disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite, generando conservación y protección contra las modificaciones no intencionadas.

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

Al evaluar los requisitos relacionados con el capítulo 8 se evidencia cumplimiento para los requisitos relacionados con los numerales 8.1 planificación y control operacional, 8.2 requisitos para los productos y servicios, 8.3 diseño y desarrollo de los productos y servicios sin embargo, 8.6 liberación de los productos y servicios y 8.7 control de las salidas no conformes, Se generan la no conformidad 5 relacionada con el numerales 8.4.1 control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente y la no conformidad 6 relacionada con el numeral 8.5.1 control de la producción y de la provisión del servicio los cuales se describen en el numeral 12 No conformidades de este informe.

9. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 9 EVALUACION DEL DESEMPEÑO DE LA NORMA ISO 9001:2015

En cuanto al seguimiento medición, análisis y evaluación se evidencia cumplimiento de los requisitos por parte de la Dirección territorial mediante comunicaciones de seguimiento, medición, análisis y evaluación de indicadores, sin embargo, se genera la observación 1 que se desarrolla en el numeral 11 de este informe

Con respecto a la auditoria interna y la revisión por la Dirección, estos numerales no aplican para las direcciones territoriales y se reciben y ejecutan las directrices que a Nivel Nacional se remiten.

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

Sobre el numeral de no conformidad y acción correctiva se evidencia que el proceso ha generado y establecido planes de mejoramiento y oportunidades de mejora para el cierre de no conformidades del plan de acción y de auditorías anteriores registradas en el aplicativo SISGESTION. Se genera la observación 2 sobre el numeral 10.1 generalidades literal a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, observación que se desarrolla en el numeral 11 de este informe.

11. OBSERVACIONES

Observación 1 Se observa, al revisar el plan de acción, que se han modificado y eliminado tres indicadores, lo que evidencia deficiencias en la planeación de estos. Indicadores eliminados No. 85400 – 85779 – 85433. Se identifica cambios en los siguientes Indicadores: No. 85593, No. 85953, No. 85929. No. 85907, No. 85770 No. 85690.). Esto sucede en el plan de acción de la Dirección Territorial Santander. Lo anterior se evidencia a través de los correos y actas de modificación de indicadores. Por lo anterior, se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 numeral 9.1.1 seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.1 generalidades literal b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar los resultados válidos, de la norma ISO 9001:2015. Procesos responsables asociados a la

observación: Subdirección de Coordinación SNARIV – Dirección de Reparación – Oficina Asesora de Planeación.

Observación 2 Se observa que se puede mejorar el proceso en el territorio al hacer Descargue de la base de datos y las cartas de indemnización de los procesos bancarios en la herramienta Indemniza; una vez reportada la Municipalización de los procesos bancarios por parte del Director Territorial, se inician todos los trámites necesarios para realizar este descargue en la herramienta, en algunos casos se evidencia que las bases son cargadas de manera errada en los módulos incorrectos, por parte del Nivel Nacional, es decir no se tiene en cuenta si la base corresponde a pagos nuevos o pagos por reprogramaciones, debiéndose realizar la búsqueda por parte de la profesional responsable en territorio en los dos módulos.

Situación similar sucede en el módulo de cartas, ya que se hace el cargue sin distinción del proceso bancario ya sea por pagos nuevos o pagos por reprogramaciones, lo anterior genera mayor tiempo de dedicación a esta labor ya que para cada proceso bancario se debe identificar que corresponda el número de destinatarios de las bases de datos y efectivamente las cartas cargadas en la herramienta Indemniza. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: numeral 10 mejora, 10.1 generalidades literal a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas de la Norma ISO 9001:2015. Proceso responsable asociado a la observación Reparación Individual.

12. NO-CONFORMIDADES

No Conformidad 1 No se evidencia respuesta al derecho de petición interpuesto por la ciudadana identificada con cc terminada en XXXXXX8, este fue recibido el día 18 de marzo de 2019 en punto de atención de Floridablanca y ese mismo día el orientador encargado realiza el cargue del DP, lo el cual queda radicado el Cod Orfeo 20191302089692, y con respuesta de Nivel Nacional del día 04 de mayo de 2019, con código de salida Cod Orfeo: 20197205413041, lo que generó que la peticionaria interpusiera una acción de tutela por la falta de respuesta al derecho de petición, incumpliendo lo establecido en el marco normativo nacional Colombiano y lo establecido en la Norma ISO 9001:2015 numeral 5.1.2 Enfoque al cliente literal a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables. Proceso responsable asociado a la no conformidad a Nivel Nacional Servicio al ciudadano.

No Conformidad 2. No se evidencia la definición de funciones, roles y responsabilidades. Esto sucede en el punto de atención de Bucaramanga para el caso de la contratista identificada con cc xxxxxxxx7 del operador (Outsourcing servicios informáticos S.A.T). Lo anterior se evidencia a través de los correos electrónicos relacionados a la definición de actividades a cumplir por parte de la contratista por parte de la coordinadora zonal y el proceso a servicio al ciudadano a Nivel Nacional. Esta situación conduce al incumpliendo del requisito de la norma ISO 9001:2015 Numeral 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. Proceso responsable asociado a la no conformidad a Nivel Nacional Reparación Integral.



No Conformidad 3. No se evidencia personal suficiente para atender las necesidades del proceso de reparación individual. Esto sucede en el proceso de reparación integral. Lo anterior se evidencia a través de reducción de personal asignado al procedimiento de Indemnizaciones, desde el primero de enero de 2019, desaparecen los roles de los enlaces de reparación Individual, para el caso del DT. Santander se contaba con 12 personas contratadas por los operadores de turno y a la fecha todas las actividades las debe de realizar el profesional de Indemnizaciones. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, numeral 7.1.2 personas: la organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de calidad y para la operación y control de sus procesos. Proceso responsable asociado a la no conformidad a Nivel Nacional Reparación Integral – Reparación Individual.

- **No Conformidad 4** No se evidencia continuidad en el acceso a las plataformas de consulta de la Unidad, Esto sucede los días lunes 12 agosto en horas de la tarde y martes 13 de agosto por la mañana al acceder a las plataformas de consulta Vivanto, Lex, Indemniza, RUV, Orfeo ya que presentaron caídas temporales. Lo anterior se evidencia a través de los reportes semanales que generan los coordinadores zonales del operador, adicionalmente solo se cuenta con un equipo de cómputo para el sistema Biométrico que no es suficiente para soportar toda la operación de la Territorial. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 numeral 7.1.3 Infraestructura literal d) la organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios. Proceso responsable asociado a la no conformidad a nivel Comunicación Estratégica – Oficina de Tecnologías de la información

No Conformidad 5 No se evidencian de manera específica las actividades y responsables relacionadas con Dirección Territorial (en el territorio se realiza el contacto y la notificación de las cartas de indemnización de las sentencias judiciales del proceso de justicia y paz a través del profesional de Indemnizaciones), Esto sucede en el procedimiento liquidación y pago de sentencias judiciales código 401.08.8.8 versión 7. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 numeral 8.4.1 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, la organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos. Procesos responsables de la No conformidad a Nivel Nacional Gestión Contractual y Grupo de proyectos de la DGI.

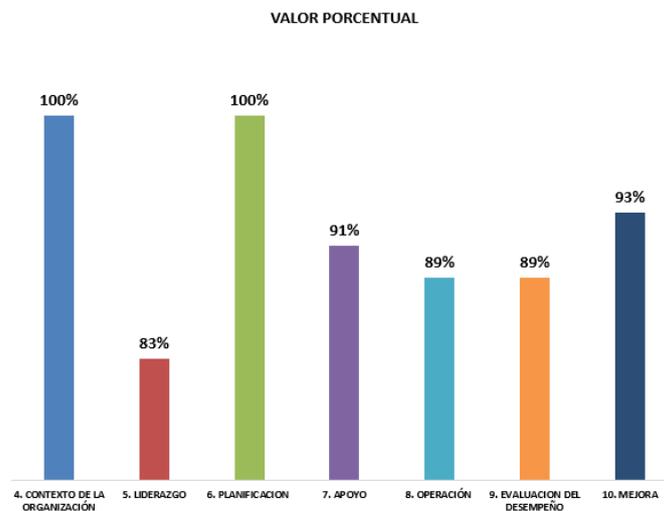
No Conformidad 6 No se evidencian las actas de finalización de 4 convenios interadministrativos en los cuales la Dirección Territorial Santander tiene participación directa. Esto sucede para los convenios interadministrativos de cofinanciación identificados con los números 1509-2016, 1374-2017, 1383-2017 y 1367-2017 de duración 8 meses, 8 meses, 12 meses y 6 meses respectivamente, según lo manifestado por la DT Santander toda la información contractual de esos convenios fue remitida a los procesos de Gestión contractual y DGI para su respectiva liquidación incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 numeral 8.5.1 Control de la producción y la de la provisión del servicio literal a) las condiciones controladas deben incluir, cuando se aplica numeral 1) las características de los productos a producir, las actividades a desempeñar. Proceso responsable asociado a la no conformidad a Nivel Nacional Reparación Integral.



RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER

Se presenta el resumen estadístico de la auditoria interna de calidad con un promedio de cumplimientos de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 del 86% teniendo en cuenta las (6) no conformidades con responsabilidad de Nivel Nacional y las (2) observaciones con responsabilidad de Nivel Nacional.



Con respecto a los capítulos 4 y 6 de la norma ISO 9001:2015 se evidencia el cumplimiento del 100 % de los requisitos por parte de la Dirección Territorial, reflejando la identificación del contexto y la planificación para el sistema de gestión de calidad.

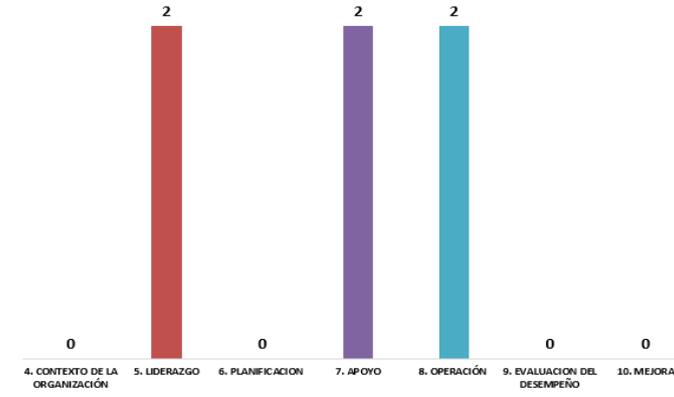
En capítulo 5 de la norma ISO 9001:2015, se obtiene un valor del 83% existen aspectos a mejorar relacionados con el enfoque al cliente y la definición de roles y responsabilidades desde Nivel Nacional.

El capítulo 7 obtiene un valor del 91 % y el capítulo 8 un 89 % con dos no conformidades cada uno relacionadas a proceso de Nivel nacional

Para los capítulos 9 con un 89 % y para el capítulo 10 con una valoración del 93 %, para estos capítulos de la norma ISO 9001:2015, se generan observaciones que se convierten en oportunidades de mejora par los procesos relacionados a Nivel Nacional

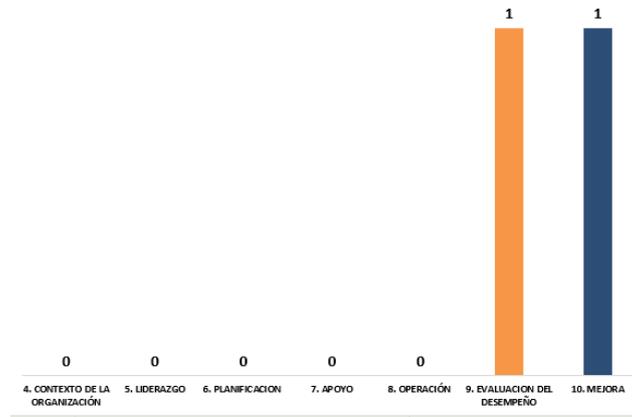


No. NO CONFORMIDADES



Como resultado de la auditoria se genera un total de (6) seis No conformidades, relacionadas con el Nivel Nacional. Capítulo 5 liderazgo (2) dos no conformidades, capítulo 7 recursos (2) dos no conformidades, capítulo 8 Operación (2) dos no conformidades, no conformidades asociadas al incumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

No. OBSERVACIONES



Asi mismo se genera un total de (2) dos observaciones para procesos de Nivel Nacional relacionadas con los capítulo 9 Evaluación del desempeño y con el capítulo 10 Mejora.

Cordialmente;

Juan Carlos Castellanos Mayorga
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.