

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>INFORME AUDITORIA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		
	PROCEDIMIENTO AUDITORIA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		
	Código: 150.19.15-1	Versión: 05	Fecha: 22/05/2018

## INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

**Fecha de informe:** 28 de agosto de 2018.

**Nombre del proceso o dirección territorial auditada:** Proceso Evaluación Independiente.

**Dependencia líder del proceso:** Oficina de Control Interno.

**Servidor responsable del proceso:** Carlos Arturo Ordóñez Castro - Jefe Oficina de Control Interno.

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

**Fecha de auditoría:** 26 y 27 de agosto de 2019.

**Equipo Auditor:** Marinela Osorio Ospino - Auditor Líder.

### 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

- Dificultades para acceder a las fuentes de información del proceso Evaluación Independiente.
- 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.

### 3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Proceso, procedimientos y demás instrumentos de gestión - el corte de la documentación a auditar es del 01 de enero de 2019 al 30 de junio de 2019.

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

Respecto a este numeral, se evidencia en el ejercicio de la auditoría que, el proceso cuenta con un instrumento de contexto estratégico identificado y construido para el proceso "Evaluación Independiente" alineado con el objetivo y su cumplimiento normativo.



Sin embargo se presentó una no conformidad al numeral 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN, al no evidenciar (Actas de reunión, listas de asistencia, audios, registros fotográficos, etc) en las cuales se verifique que el proceso haya concertado aquellas situaciones positivas y negativas que afectan su entorno, sino que estas fueron realizadas por su líder y enlace.

Asimismo el proceso identifica sus partes interesadas, en la caracterización, manual, estatuto de auditoría y procedimientos, mecanismos utilizados para comprender las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas, los cuales se encuentran documentados (archivos digitales) contribuyendo a la mejora continua.

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

Respecto de este numeral se evidencio que el proceso garantiza, identifica y reconoce la política y objetivos del Sistema, fija y conoce los riesgos que pueden afectar la realización de sus objetivos, promueve la mejora continua, identifica, comprende y cumplen con los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

El objetivo del proceso está acorde con las labores que desarrolla, su propósito y contexto de la Entidad, lo cual establece un marco de referencia.

Se evidencio que, en cuanto a la asignación de responsabilidades y autoridad, el jefe de la Oficina de Control Interno ha establecido equipos de trabajo para las diferentes auditorías de Primera línea y Equipos auditores que se organizan de acuerdo con su profesión y preparación (competencias), de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

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

Respecto a este numeral fue posible establecer que el proceso tiene claro cuáles son los riesgos de gestión y corrupción; estableciendo las actividades para la no materialización.

En cuanto a la planificación de los cambios el líder del proceso informo que estos son realizados bajos sus lineamientos, contando con la identificación del contexto del proceso, establecer objetivos para el cumplimiento de sus tareas, realiza mediciones, seguimientos, actualiza y apropia recursos para su seguimiento de acuerdo a la demanda de auditorías a realizar, los cuales se encuentran en el Plan de Acción.

Sin embargo se genera una no conformidad al no evidenciar (Actas de reunión, listas de asistencia, audios, registros fotográficos, etc.) de la planificación conjunta por parte de los integrantes del proceso para lograr sus objetivos.

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

Respecto a este numeral, el proceso apropia los recursos, realiza seguimiento y trazabilidad de los indicadores para proporcionar confianza en la validez de los resultados. Establece las competencias necesarias de las personas que realizan, bajo su control, el trabajo que afecta el desempeño y eficacia del proceso.

Igualmente se evidencio que el proceso tomo acciones para asegurar que las personas del proceso conozcan y apunten al cumplimiento de la política, objetivos de la calidad e



implementación del Sistema, además bajos los lineamientos del líder identifican el qué, cuándo, a quién y cómo comunicar, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

Se evidenció que el proceso cuenta con la información documentada que le esta determina como necesaria para la eficacia de su operación en cumplimiento de su objetivo, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional, la cual se encuentra almacenada de forma digital.

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

Respecto a este numeral, se evidenció que el proceso planifica, implementa y controla sus productos, conforme a la determinación de los requisitos que han definido para éstos, los cuales se encuentran fijados en el documento “Plan Anual de Auditorías”, en la actualización de su caracterización y procedimientos para esta vigencia, los cuales se encuentran documentados y revisados recientemente.

Sin embargo se genera una observación al evidenciar que los documentos “Caracterización del Proceso- Manual auditoria de Control Interno- Procedimiento Auditorías Internas al Control Interno” no describen con exactitud el cambio y/o modificación que se realizó.

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

Respecto a este numeral se evidencio que el proceso determina que elementos necesitan seguimiento y medición, los métodos de seguimiento, medición, análisis y la evaluación, necesarios para asegurar los resultados válidos de la gestión del proceso, que le permiten tomar decisiones en su operación.

Por otra parte, se evidencio que el proceso, crea y documenta el Plan anual de auditorías junto con el cronograma de seguimiento, además, cuenta con un manual y el estatuto de auditoría y dos Procedimientos, con puntos de control definidos y realiza los informes de ley establecidos.

Además, el proceso genera insumos del estado de los planes de mejoramiento y acciones generadas por los procesos, en cumplimiento de su objetivo y conforme a la determinación de los requisitos de esta norma.

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

Respeto a este numeral se evidencio que el proceso determina oportunidades de mejora y acciones para su cumplimiento, como lo fue la actualización de su caracterización, y procedimientos, igualmente, el proceso, a través de las auditorías, seguimientos y cumplimiento de los planes de mejoramiento, generan acciones que contribuyen a la mejora, conforme a la determinación de los requisitos de esta norma.

#### **11. OBSERVACIONES:**

##### ***Presentación de hechos que constituyen fortalezas:***

Se evidenció buena disposición y colaboración del líder del proceso y su equipo de trabajo, en la atención de la auditoría y la gestión de evidencias.



Se evidencia que los funcionarios y contratistas del proceso conocen donde (intranet y página web) y a que proceso (mapa de procesos), están asociados, sus documentos (manual, estatuto, procedimientos y registros).

Se evidencia la implementación de una buena práctica en cuanto al uso de las herramientas de gestión de Microsoft (One Drive y Teams), el fin de contar con la información ordenada y poderla consultar en línea.

Se evidenciaron que el proceso cuenta con un grupo de personas interdisciplinario capacitados para lograr el objetivo del proceso.

Se evidencio la implementación de nuevas metodologías para la mejora continua como lo es capacitación en temas de calidad para los nuevos integrantes de la Oficina.

Se observa que los siguientes documentos del proceso: i) Caracterización Evaluación Independiente V8; ii) Manual auditoria Oficina de Control Interno V3; iii) Procedimiento Auditorías Internas al Control InternoV7; iv) Formato Informe Auditorías InternasV7; Procedimiento Auditorías Internas al Control Interno, no describen con exactitud el cambio y/o modificación que se realizó. Esto sucede en el proceso Evaluación Independiente. Lo anterior se evidencia en el control de cambios de cada uno de los documentos mencionados donde se indica que el cambio y/o ajuste realizado se realiza por lineamiento del jefe del proceso. 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 8.5.5. Control de cambios.

## 11. NO-CONFORMIDADES:

No se evidencia que el instrumento "Contexto Estratégico", el cual contiene los aspectos positivos y negativos (políticos, sociales, culturales, tecnológicos, sociales, económicos, entre otros) que afectan el entorno del proceso haya sido realizado por todos los integrantes del proceso (funcionarios y contratistas). Esto sucede en el proceso Evaluación Independiente. Lo anterior se evidencia al no existir (Actas de reunión, listas de asistencia, audios, registros fotográficos, etc.) donde se evidencie que el proceso haya concertado dichos aspectos, sino que estas fueron realizadas por su líder y enlace. Esta situación conduce al incumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 capítulo 4. Contexto de la Organización, numeral 4.1. Comprensión de la Organización y de Su contexto.

No se evidencia que el "Plan de Acción" mecanismo mediante el cual los procesos planifican, que se va hacer, que recursos se requieren, quien será responsable, cuando finaliza como se evaluarán los resultados, haya sido construidos por todos sus integrantes del proceso (Funcionarios y Contratistas). Esto sucede en el proceso Evaluación Independiente. Lo anterior se evidencia al no existir (Actas de reunión, listas de asistencia, audios, registros fotográficos, etc.) donde se evidencie que el proceso haya concertado dichos aspectos, sino que estas fueron realizadas por su líder y enlace. Esta situación conduce al incumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 capítulo 6 Objetivos de la Calidad y Planificación para Lograrlos, numeral 6.1.1 y 6.2.2..



## 12. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

El valor porcentual alcanzado por el proceso en cuanto al cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 es del: **96%** y la acción a implementar es: **MANTENER**:

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	95%
5. LIDERAZGO	100%
6. PLANIFICACION	83%
7. APOYO	100%
8. OPERACIÓN	97%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%
10. MEJORA	100%
<b>TOTAL DE NO CONFORMIDADES</b>	<b>96%</b>
	<b>MANTENER</b>

Tabla No. 1: Valor Porcentual<sup>1</sup>

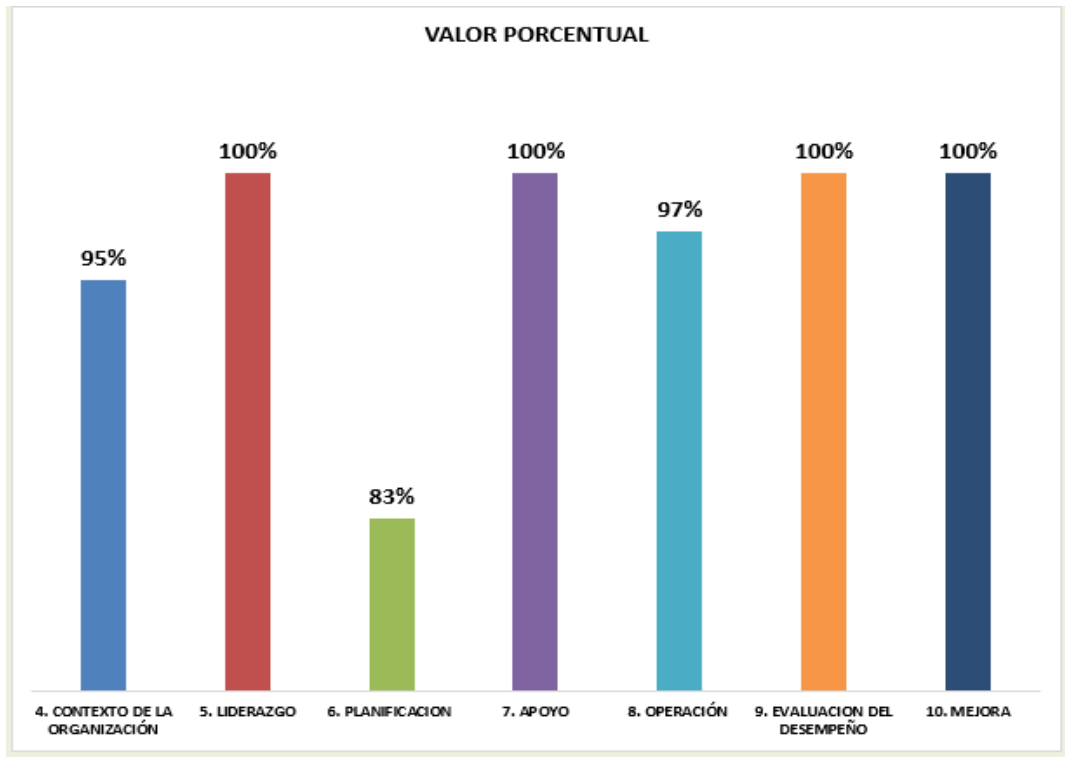


Tabla No. 2: Valor Porcentual de cumplimiento por numeral de la norma<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Tomada de la matriz de resultados del instrumento de auditoría OCI.

<sup>2</sup> Tomada de la matriz de resultados del instrumento de auditoría OCI.



Se identificaron dos (2) no conformidades:

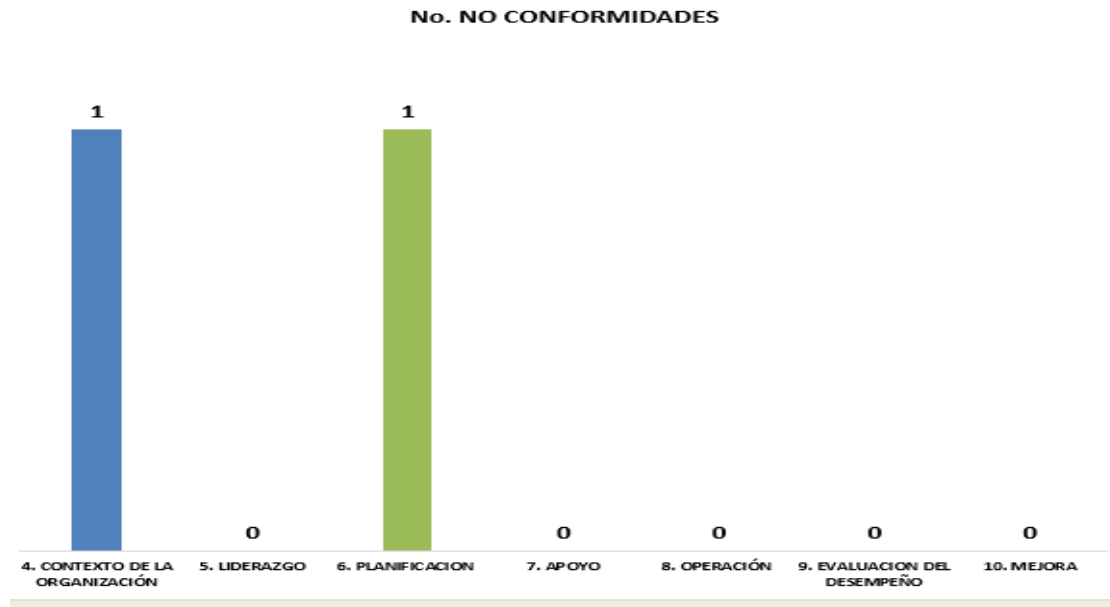


Tabla No. 3: Identificación de no conformidades por numeral de la norma<sup>3</sup>

Se genera una observación al proceso:

ITEM DE NORMA	No. OBSERVACIONES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0
5. LIDERAZGO	0
6. PLANIFICACION	0
7. APOYO	0
8. OPERACIÓN	1
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0
10. MEJORA	0
<b>TOTAL DE NO COMFORMIDADES</b>	<b>1</b>
	<b>2%</b>

Tabla No. 4: Identificación de observaciones por numeral de la norma<sup>4</sup>

<sup>3</sup> Tomada de la matriz de resultados del instrumento de auditoría OCI.



**No. OBSERVACIONES**

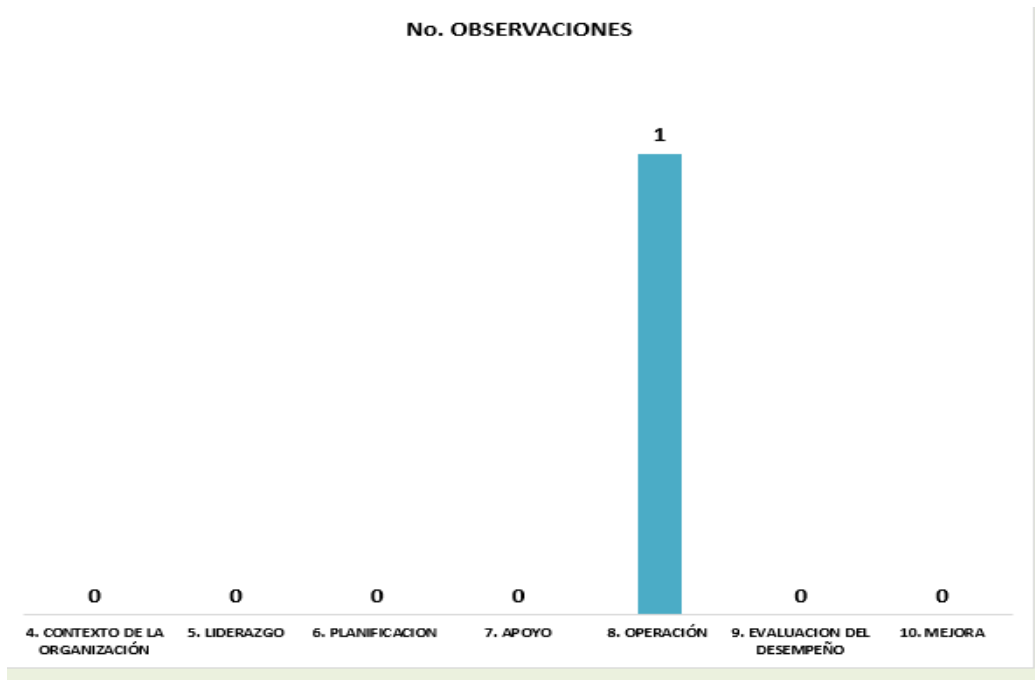


Tabla No. 5: Identificación de observaciones por numeral de la norma<sup>4</sup>

Cordialmente;

**Marinela Osorio Ospino**  
Auditor líder

**Carlos Arturo Ordóñez Castro.**  
Jefe Oficina de Control Interno

<sup>4</sup> Tomada de la matriz de resultados del instrumento de auditoría OCI.



<b>Versión</b>	<b>Fecha del cambio</b>	<b>Descripción de la modificación</b>
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.