



INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Fecha del informe: 02 septiembre 2019

Nombre del proceso o dirección territorial auditada: Gestión Administrativa.

(Servicios generales y aspectos ambientales)

Dependencia líder del proceso: Secretaria General

Servidor responsable del proceso: Pedro Raúl Medina Cristancho

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

Fecha de auditoría: 26 – 27 de agosto de 2019

Equipo Auditor: John Dairo Bermeo Cuellar

0. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar a través del procedimiento “Auditorías al sistema integrado de gestión” del proceso “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

Los criterios para tener en cuenta son los procesos, procedimientos y demás instrumentos asociados al Subsistema de Gestión de Calidad.

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

En el proceso institucional de gestión administrativa se evidencia el ejercicio elaborado del contexto organizacional aplicando la metodología de lluvias de ideas y la matriz DOFA, donde se identifica las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas permitiendo la definición de los factores positivos y negativos del proceso, esta actividad fue elaborado en el primer semestre del año 2019 identificando la priorización de las actividades, la definición de las estrategias y la identificación de los activos de información. En relación con las necesidades y expectativas de las partes interesadas han sido definidas teniendo en cuenta los requisitos del subsistema de gestión de calidad.

Con relación al proceso de gestión administrativa asociado al mapa de procesos del Subsistema de Gestión de la Calidad, se cuenta con toda la documentación necesaria para la debida operación de la gestión del proceso (caracterización, procedimientos, manuales guías, planes, programas, proyectos de inversión y otros).

De acuerdo con lo anterior no se genera ninguna no conformidad y observación del capítulo 4. Contexto de la Organización con respecto a la norma ISO 9001:2015.

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

Se evidencia por parte de líder del proceso el liderazgo y compromiso con el subsistema de gestión de calidad asumiendo la responsabilidad con la integración de los requisitos del sistema, el enfoque a procesos, pensamiento basado en riesgos, define y prioriza los recursos necesarios para la gestión, comunica la importancia de los resultados obtenidos de la gestión al grupo de colaboradores sobre las actividades y planes desarrollados, comprende y cumple los requisitos legales y reglamentarios aplicables, participa en la determinación y analiza de los riesgos y oportunidades que pueden afectar el producto y servicio y la capacidad de aumentar la satisfacción de los usuarios.

Con relación a los roles, responsabilidades y autoridad, se evidencia que son asignados y comunicados a todos los funcionarios y contratistas del proceso de gestión administrativa a través de actividades de capacitación y socialización del componente de los servicios generales y aspectos ambientales, donde se identifica ejercicios de inducción, reinducción, formación, capacitación y socialización.



De acuerdo con lo anterior no se genera ninguna no conformidad y observación del capítulo 5. Liderazgo con respecto a la norma ISO 9001:2015.

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

El proceso de gestión administrativa cuenta con herramientas para la operación de su proceso como la matriz de riesgos de gestión y corrupción donde previene y reduce los efectos no deseados y se planifica las acciones para tratar los riesgos identificados, matriz de identificación y priorización del contexto estratégico donde se determina los factores internos y externos que pueden impactar los objetivos y la planificación del proceso, identificación de requisitos legales y reglamentarios para dar cumplimientos a las partes interesadas, gestiona y ejecuta los recursos asignados por la alta dirección para la ejecución de sus respectivos planes de acción, planifica los cambios y asigna responsabilidades para su gestión operativa.

Al verificar la construcción de la matriz de riesgos de gestión y corrupción se evidencia el ejercicio desarrollado por el líder y sus colaboradores en el diseño y estandarización, según acta de aprobación 28 junio de 2019 y se tiene en cuenta los insumos del análisis del contexto organizacional, la metodología de riesgos estandarizada por la entidad, informes de auditoría internas de calidad y los riesgos materializados. Al realizar entrevista se observa, falta de claridad sobre la matriz de riesgo de gestión y corrupción relacionado con la valoración de la zona inherente y la zona residual después de establecer los controles.

En relación con los objetivos de calidad se cuenta con un objetivo alineado a las funciones y niveles pertinentes del proceso de gestión administrativa, para su respectiva planificación y cumplimiento.

De acuerdo con lo anterior se genera (1) una observación del capítulo 6. Planificación con respecto a la norma ISO 9001:2015.

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

Con respecto a los recursos para la operación del proceso de gestión administrativa se percibe la gestión realizada por el líder para planear las necesidades requeridas. Cuenta con personal competente y calificado basado en educación, formación y experiencia para la adecuada ejecución y control de la operación, así mismo se evidencia equipos, servicios y tecnología de información acorde a la necesidad para la ejecución de las estrategias y acciones planificadas. Se promueve la divulgación del conocimiento a través de reuniones grupales con todos los funcionarios y contratistas por medio de capacitaciones periódicas al personal que hace parte de servicios generales y aspectos ambientales y procesos de inducción y reinducción para fortalecer los conocimientos de la gestión en el proceso administrativo.

Con relación al ambiente para la operación de los procesos, la Unidad de Víctimas a Nivel Nacional cuenta con instalaciones, tecnología e iluminación adecuada para el funcionamiento



de cada uno de sus procesos, cumpliendo las necesidades y conformidad del producto y servicios a nuestras partes interesadas.

Al realizar entrevista a los funcionarios y contratistas que hacen parte del procedimiento de servicios generales e identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales V2 respecto al entendimiento del contexto organizacional, la política de la calidad, los objetivos de calidad, la contribución a la eficacia y eficiencia del proceso frente a los requisitos del sistema de gestión, los beneficios de mejora del desempeño y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad, se presenta (1) una no conformidad al no percibir el conocimiento, entendimiento, comprensión, claridad y compromiso con el sistema de gestión, de igual manera se presenta (1) una no conformidad por falta de concientización con el subsistema de gestión ambiental en relación con los residuos sólidos convencionales para su respectiva separación en la fuente en los puntos ecológicos disponible al realizar visitas in situ de cada piso de la Unidad, observando las malas prácticas de disposición de los residuos por parte de cada uno de los funcionarios y contratistas que hacen parte de la institución.

Con respecto a la información documentada y actualización de documentos se presenta (1) una no conformidad en relación con la documentación ambiental, donde al verificar el procedimiento de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales, no se evidencia la aplicación de la encuesta del formato “*encuesta para la identificación de aspectos e impactos ambientales*”, toda vez que al solicitar soporte de esta no fue presentado. Sin embargo, el líder del proceso manifiesta que la encuesta se está realizando a partir del mes de julio de 2019, por lo cual se verifica en la página web institucional “SIG”, donde se observa que el formato tiene fecha de publicación julio 16 de 2018, vigencia en la cual se debe iniciar la aplicación de la encuesta y no un año después. Así mismo se presenta (1) una no conformidad al verificar en la página web institucional el formato encuesta identificación y evaluación de aspectos ambientales código 710.18.21-1 versión 03, donde se evidencia que la fecha de publicación (julio 16 de 2018) es disímil con la fecha de aprobación registrada en dicho formato (junio 6 de 2019), debido a que se publica y aprueba en vigencias distintas

De acuerdo con lo anterior se genera (4) cuatro no conformidades relacionado al capítulo 7. Apoyo, numeral 7.1.4 Ambiente para la operación del proceso, numeral 7.3 toma de conciencia, numeral 7.5.2 Creación y actualización y 7.5.3 Control de la información documentada con respecto a la norma ISO 9001:2015.

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

Al evaluar el proceso de gestión administrativa relacionado con el procedimiento de servicios generales código 10.18.08-2 y el procedimiento de identificación de aspectos e impactos ambientales código 710.18.08-13, se evidencia gestión y control de las actividades realizadas y se observa la mejora que se viene realizando en la implementación del subsistema de gestión ambiental.

En relación con los servicios generales se indaga sobre la prestación de servicios de aseo y cafetería, mantenimiento locativo, servicio y transporte, reposición de bienes asegurados y



vigilancia, donde se evidencia la gestión realizada por parte de los profesionales a cargo de cada uno de los servicios evaluados del grupo de gestión administrativa cumpliendo cada una de las actividades de los instructivos adoptados del SIG para su respectiva operación. Con respecto a la reposición de bienes asegurados se cuenta con la póliza de todo riesgo de daño material que ampara los bienes muebles e inmuebles de propiedad de la Unidad, la cual tiene una prórroga de vigencia hasta el 23 octubre de 2019 y se cuenta con un contrato de firma de corredores de seguros con la unión temporal JLT corredores de seguros – Por Seguros S.A. En este semestre se presenta un siniestro de pérdida de un portátil en el mes de abril de la Subdirección de Coordinación Nacional Territorial el cual fue reportado a control interno disciplinario con el radicado 20197100064853 evidenciando la gestión realizada por el profesional en el desarrollo de las actividades a seguir en este caso.

Por parte del líder del proceso se determinan los recursos necesarios y adecuados para asegurar la conformidad de la prestación de servicios a las direcciones territoriales y procesos institucionales a nivel nacional, de igual manera se nota la gestión del líder con respecto de dar a conocer la importancia de la implementación y ejecución de las actividades planeadas en relación con el subsistema de gestión ambiental y la trazabilidad de la documentación del sistema, generando confianza y seguridad en la gestión de su operación.

De acuerdo con lo anterior no se genera ninguna no conformidad y observación del capítulo 8. Operación de la norma ISO 9001:2015.

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

Con relación al plan de acción se evidencia el seguimiento que se realiza mensualmente por parte del líder a través de reuniones mensuales al interior del proceso, donde se analiza y se captura la información para ser reportada trimestralmente en el aplicativo de SIGGESTION. El grupo de gestión administrativa y documental tiene programada (9) nueve actividades del plan de acción, con un nivel de avance satisfactorio en el cumplimiento de las actividades planeadas para servicios generales y la implementación del subsistema de gestión ambiental.

Respeto al subsistema de gestión ambiental se presenta (1) una no conformidad al no evidenciar relación entre algunas actividades planificadas con los programas ambientales y el resultado de la medición del desempeño ambiental en el marco del cumplimiento de los requisitos legales, así mismo no se tiene definidas metas alineadas al objetivo de cada uno de los programas según datos del informe de seguimiento del plan de gestión ambiental.

En la medición de la encuesta de satisfacción del proceso de gestión administrativa con corte a marzo de 2019 con fecha de elaboración del informe 5 de abril del año en curso, se observa que se realiza cuatro encuestas donde se indaga si la respuesta a la solicitud cumplió la necesidad, tiempo de respuesta a la solicitud, la atención por parte del proceso de gestión administrativa y la calificación del servicio solicitado (aseo y cafetería, mantenimiento locativo, transporte, vigilancia), se evidencia que el 100% de los usuarios que realizaron solicitudes al



proceso de Gestión Administrativa se encuentran conforme al cumplimiento de la solicitud realizada, donde el grado de conformidad frente a los servicios solicitados fue superior al 80% de respuestas entre excelentes y buenas. De igual manera de destaca entre las observaciones del informe la mejora de respuesta a los tiempos del servicio, la prestación oportuna del servicio y algunas recomendaciones relacionadas con la limpieza en los baños y los puestos de trabajo de los funcionarios y contratistas.

De acuerdo con lo anterior se genera (1) una no conformidad relacionado al Capítulo 9. Evaluación del desempeño, numeral 9.1 seguimiento, evaluación, análisis y evaluación con respecto a la norma ISO 9001:2015.

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

Se cuenta con instrumentos y herramientas de seguimiento y control interna para la gestión del proceso.

Con respecto al estado de las no conformidades de la auditoria interna de calidad del año 2018, se evidencia que solo existe (2) dos, la primera identificada con el código 1609 relacionado con el subsistema de gestión ambiental y la segunda identificada con el código 1610 relacionado con servicios generales (encuesta de satisfacción), cada una de estas dos no conformidades cuentan con (2) dos actividades a ejecutar. Con relación a la no conformidad del subsistema de gestión ambiental y sus dos actividades programadas concernientes con la revisión de los procedimientos, actualización y publicación de la información, se evidencia que ha sido desarrolla a través del Programa de Gestión Ambiental (PGA) donde describe las acciones implementadas. Con relación a la no conformidad de servicios generales relacionado con la encuesta de satisfacción del proceso de gestión administrativa, se cuenta con el informe de corte del mes de marzo y actualmente están en el proceso de tabulación del segundo trimestre del año en curso, por tal motivo se debe analizar esta situación en el aplicativo para poder dar una solución coherente y finalizar el cierre a esta no conformidad de acuerdo con las fechas programadas en el plan.

Así mismo se evidencia que el líder del proceso toma decisiones de acuerdo con los resultados de análisis y evaluación realizadas periódicamente con su grupo de trabajo, toma en cuenta los resultados de revisión por la dirección y analiza otros insumos relacionados con su proceso, donde a través de instrumentos y herramientas internas analiza las amenazas y oportunidades que deben afrontar para mejorar continuamente la gestión.

De acuerdo con lo anterior no se genera ninguna no conformidad y observación al capítulo 10. Mejora con respecto a la norma ISO 9001:2015.



11. OBSERVACIONES

Se observa, falta de claridad sobre la matriz de riesgos de gestión y corrupción relacionados con la valoración y acciones para establecer los controles. Esto sucede en el proceso institucional del nivel nacional asociado al proceso de gestión administrativa. lo anterior se evidencia a través de la construcción de la matriz de riesgos de gestión y corrupción ejercicio desarrollo y aprobado por medio de acta No 01 del 28 junio de 2019. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua de socialización y comprensión para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Capítulo 6. Planificación.

12. NO-CONFORMIDADES

No se evidencia, el conocimiento, entendimiento, comprensión y claridad al entrevistar a los funcionarios en relación con el contexto organizacional, la política de calidad, los objetivos de calidad, su contribución a la eficacia y eficiencia del proceso frente a los requisitos del sistema, los beneficios de mejora del desempeño y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad. Esto sucede en el proceso institucional del nivel nacional asociado al proceso de gestión administrativa. Lo anterior se evidencia en el procedimiento de servicios generales Código: 710.18.08-2. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Capítulo 7. Apoyo, Numeral 7.3 toma de conciencia.

No se evidencia, la coherencia entre las actividades planificadas con los programas ambientales y la medición del desempeño ambiental en el marco del cumplimiento de los requisitos legales, de igual manera no se tiene defina metas alineadas al objetivo de cada uno de los programas. Esto sucede en el proceso institucional del nivel nacional asociado al proceso de gestión administrativa. Lo anterior se evidencia en el procedimiento de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales Código: 710.18.08-13 (plan de gestión ambiental e informe de seguimiento). Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Capítulo 9. Evaluación del desempeño, numeral 9.1 seguimiento, evaluación, análisis y evaluación y su articulación con la ISO 14001: 2015, numeral 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

No se evidencia, al efectuar la verificación del procedimiento identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales la aplicación de la encuesta en el formato oficial, toda vez que al solicitar soporte de esta no fue presentado. Sin embargo, el líder del proceso manifiesta que la encuesta se está realizando a partir del mes de julio de 2019, por lo cual se verifica la página web institucional "SIG", donde se observa que el formato tiene fecha de publicación julio 16 de 2018, vigencia en la cual se debe iniciar la aplicación de la encuesta y no un año después. Esto sucede en el proceso institucional del nivel nacional asociado al proceso de gestión administrativa. Lo anterior se evidencia en el procedimiento de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales Código: 710.18.08-13. Esta situación conduce



al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Capítulo 7. Apoyo, numeral 7.5.2 Creación y actualización y 7.5.3 Control de la información documentada y su articulación con la ISO 14001: 2015.

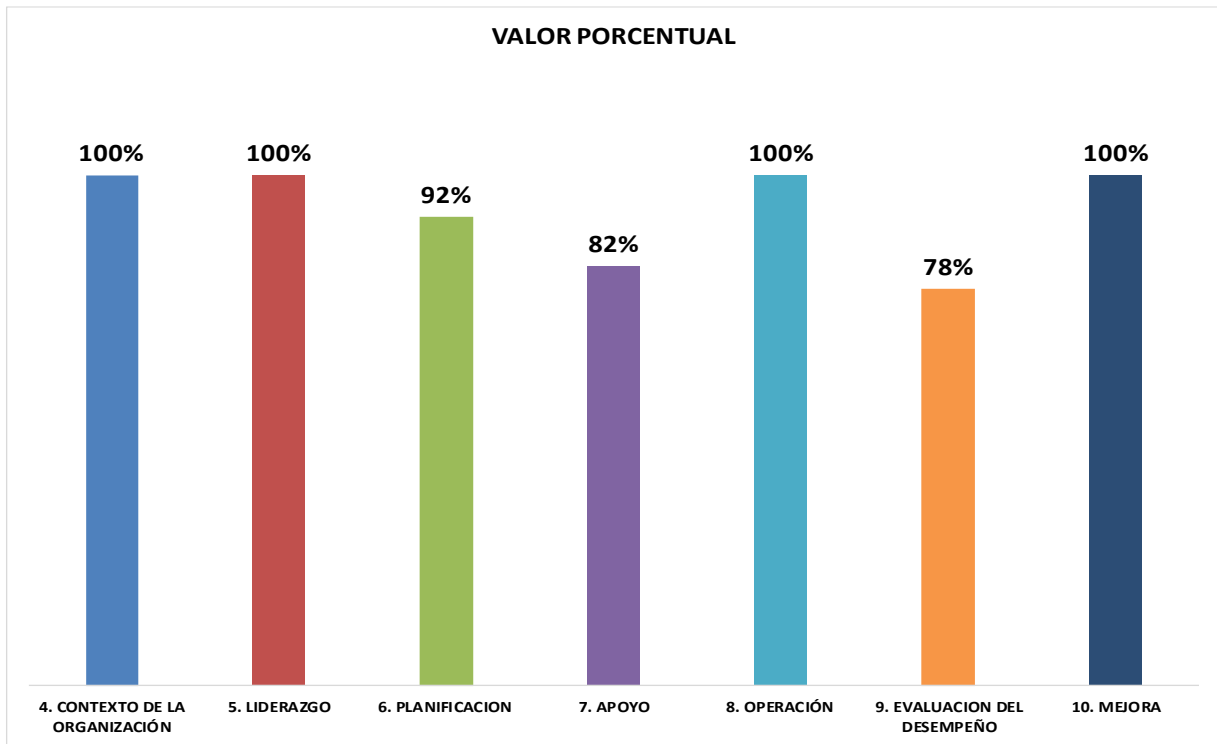
No se evidencia, coherencia en la fecha publicación del formato de encuesta identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales, debido que al realizar la verificación en la página web institucional del formato encuesta identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales código 710.18.21-1 versión 03, se evidencia que la fecha de publicación (julio 16 de 2018) es disímil con la fecha de aprobación registrada en dicho formato (junio 6 de 2019) debido a que se publica y aprueba en vigencias distintas. Esto sucede en el proceso institucional del nivel nacional asociado al proceso de gestión administrativa. Lo anterior se evidencia en el procedimiento de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales Código: 710.18.08-13 y el formato de encuesta. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Capítulo 7. Apoyo, numeral 7.5.2 Creación y actualización y su articulación con la ISO 14001: 2015, numeral 7.5.2 Creación y actualización.

No se evidencia, por parte de los funcionarios y contratistas el compromiso y concientización en el tema ambiental, en relación con los residuos sólidos convencionales para su respectiva separación en la fuente en los puntos ecológicos disponible en cada piso de la unidad. Esto sucede en el proceso institucional del nivel nacional asociado al proceso de gestión administrativa. Lo anterior se evidencia en el procedimiento de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales Código: 710.18.08-13. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Capítulo 7. Apoyo, numeral 7.1.4 Ambiente para la operación del proceso, 7.3 toma de conciencia y su articulación con la ISO 14001: 2015.

13. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

SECRETARIA GENERAL PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA (SERVICIOS GENERALES Y ASPECTOS AMBIENTALES)

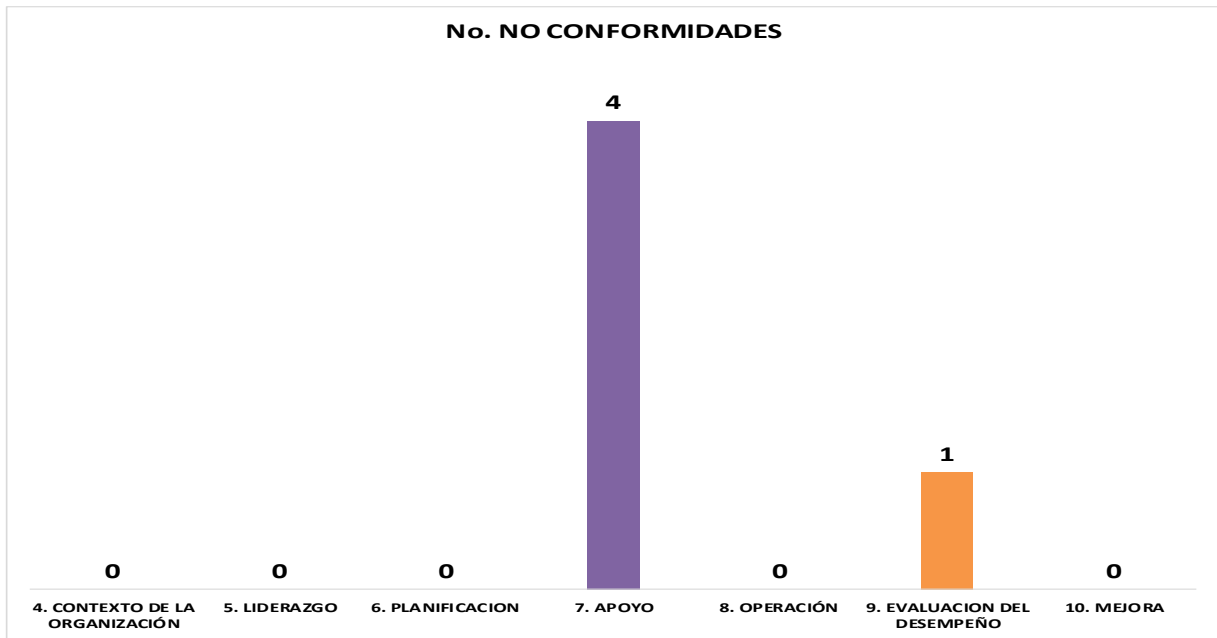
Se presenta el resumen estadístico de la auditoria interna de calidad con un promedio de cumplimientos de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 del 90% teniendo en cuenta (5) cinco no conformidades y (1) observación.



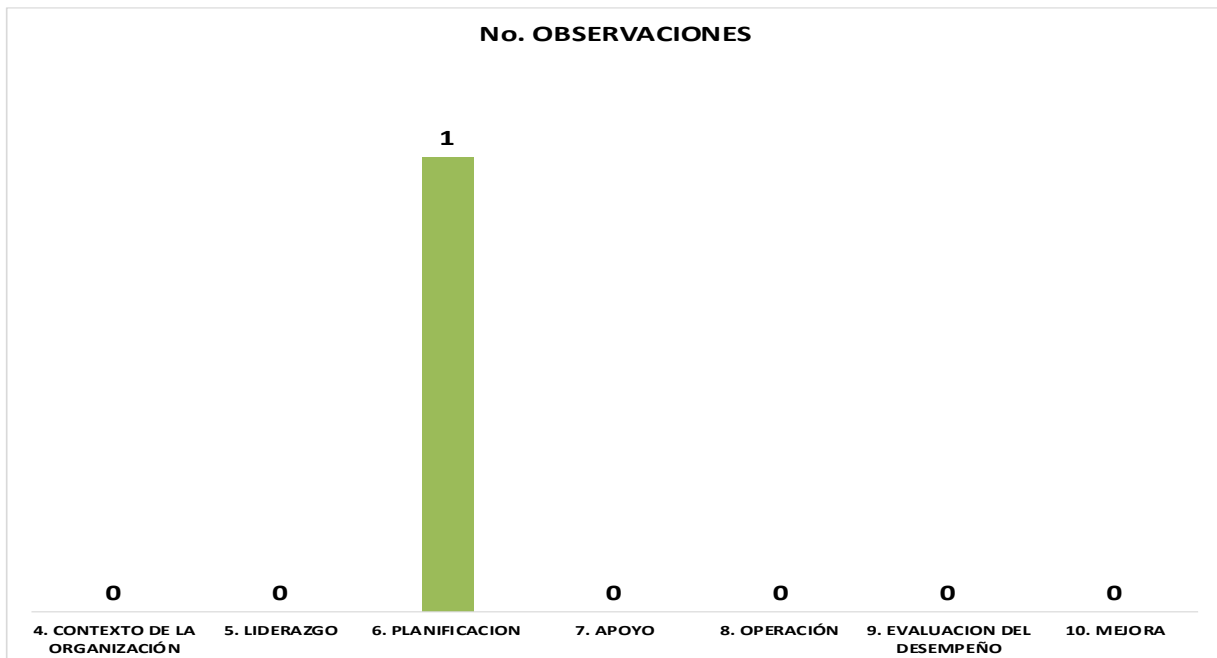
Respecto a los capítulos 4, 5, 8 y 10 de la norma ISO 9001:2015 se evidencia el cumplimiento de los requisitos por parte del proceso reflejando la planificación, liderazgo, control de la producción y prestación del servicio hacia los usuarios y partes interesadas y la mejora continua para el cumplimiento de los requisitos de sistemas de gestión de calidad.

Con relación al capítulo 6 de la norma ISO 9001:2015, existen aspecto a mejorar respecto a la comprensión, conceptualización y claridad con el mapa de riesgos de gestión y corrupción, a través de capacitaciones a los funcionarios y contratistas para fortalecer el enfoque basado en riesgos.

En relación con el capítulo 7 y 9 de la norma ISO 9001:2015 se evidencia incumplimiento en algunos requisitos que se pueden articular entre el subsistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 con el subsistema de gestión ambiental ISO 14001:2015 y el conocimiento, entendimiento, comprensión y claridad del contexto organizacional, la política de calidad, los objetivos de calidad y la contribución a la eficacia y eficiencia del proceso frente a los requisitos del sistema de gestión, donde se deben establecer acciones de mejora continua para el fortalecimiento del sistema integrado de gestión.



Como resultado de la auditoria se genera un total de (5) cinco No conformidades en el proceso de gestión administrativa (servicios generales y Aspectos ambientales) relacionados con el capítulo 7. Apoyo y capítulo 9. Evaluación del desempeño, de la norma ISO 9001:2015.





Asi mismo se genera (1) una observación en en el proceso de gestión administrativa (servicios generales y Aspectos ambientales) relacionado con el capítulo 6. Planificación de la Norma ISO 9001:2015

Cordialmente;

JOHN DAIRO BERMEO CUELLAR

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 con nuevos lineamientos del jefe de la Oficina de Control Interno, se eliminan cuadros en Excel.