

**INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

<b>Fecha de informe:</b>	<b>2 de septiembre de 2019</b>
<b>Nombre del proceso o dirección territorial auditada:</b>	Servicio al Ciudadano
<b>Dependencia líder del proceso:</b>	<b>Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria – Grupo de Servicio al Ciudadano</b>
<b>Servidor responsable del proceso:</b>	<b>Loly Catalina Van Leenden Del Rio</b>
<b>Tipo de auditoría realizada:</b>	De primera parte, sistema de gestión de calidad
<b>Fecha de auditoría:</b>	<b>26 de agosto de 2019</b>
<b>Equipo Auditor:</b>	<b>Erwin Ramirez Avila</b>

**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 proceso de gestión del talento humano asociado al mapa de procesos 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, la revisión del procedimiento Trámite a Peticiones, Quejas y Reclamos, el mapa de riesgo y concluye con el seguimiento al plan de mejoramiento.

**2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR**

Durante el desarrollo del proceso auditor no se materializa ninguno de los riesgos identificados en el Programa de Auditoria para la vigencia 2018. En especial se debe resaltar que el acceso a las fuentes de información del proceso por parte del auditor se realiza de manera armónica y ello no genera ninguna perturbación a la gestión. El trabajo mancomunado con el auditado y la claridad en las actividades permiten que el proceso se cumpla dentro de los plazos y cronogramas establecidos. Por último, los servidores que atienden la auditoría tienen claridad de este tipo de procesos y brindan la colaboración esperada, contribuyendo con ello a crear un clima de confianza, respeto y lealtad.

**3. CRITERIOS DE AUDITORÍA**

Proceso, procedimientos y demás instrumentos de gestión - el corte de la documentación a auditar es del 01 de enero de 2018 al 30 de junio de 2018.



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

##### CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

##### 4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

En el desarrollo de la auditoria, el auditor observa que el proceso presenta fortalecimiento frente al contexto de la organización, así como las necesidades y expectativas de las partes interesadas. El grupo cuenta con una herramienta para el análisis del contexto estratégico del proceso servicio al ciudadano bajo unas estrategias identificadas por una matriz DOFA, identificando las diferentes oportunidades y debilidades. Las situaciones evidenciadas son de carácter tecnológico y legal. Esta implementado por medio de una socialización y seguimiento al grupo de trabajo. Con el acta de verificación de trámite se realiza la implementación y apropiación para las diferentes personas que integran el proceso. Sin embargo, al preguntar sobre el código de ética y su ubicación se presentaron debilidades para ubicarlo en el Sistema Integrado de Gestion de la Unidad.

Por lo anterior el auditor considera que si bien en términos generales se reconoce el contexto de la organización existen algunas debilidades a la identificación de documentos asociados al alcance del Sistema de Gestion de Calidad., por lo anterior el auditor considera un cumplimiento parcial numeral 4.1. Determinar el Alcance del Sistema de Gestion de Calidad.

##### 4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Se evidencia que el proceso cumple con el seguimiento a las partes interesadas, se identifican en la caracterización con facilidad las partes interesadas y el alcance de las mismas en la cual se determina el producto o servicio por medio del ciclo PHVA cumpliendo con los requisitos de la norma. El grupo cuenta con el informe canal de página web para identificar las necesidades de los clientes por medio del aplicativo LEX se realiza el seguimiento y revisión de la información de las partes interesadas, el grupo realiza seguimiento por medio del informe generado a diario, el informe es transmitido por correo electrónico.

##### 4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Se evidencia que en el procedimiento Tramites, Quejas y reclamos se encuentra el alcance dirigido al contexto de la organización, de igual forma se evidencia el alcance de los productos y servicios ofrecidos. En la herramienta Lex se encuentra toda la trazabilidad del alcance del proceso el grupo maneja unos criterios de calidad mensual para realizar el seguimiento al producto, sin embargo, estos criterios no se encuentran documentados.

##### 4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS.

En el desarrollo de la auditoria se evidencia que el grupo cuenta con la caracterización del proceso y el acta de aprobación del proceso en la cual se identifican las actividades que intervienen en la interacción. De igual forma se evidencia que en el procedimiento Tramites, Quejas y reclamos se encuentran explícitos los criterios de operación señalando la existencia de indicadores los cuales son monitoreados a través del aplicativo Sisgestion. En el procedimiento se encuentran identificados los documentos los cuales se conservan digitalmente por medio del aplicativo LEX. Se evidencian las plantillas documentadas bajo los criterios de operación.



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

### 5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO

Para el numeral 5 de la norma el auditor evidencia por parte del líder del proceso el liderazgo frente al sistema de gestión de calidad, se evidencia que al interior del grupo se realizaron sensibilizaciones y socializaciones a las DT referentes a temas de calidad, se evidencian correos donde se remiten notas informativas. Informe encuentro servicio al ciudadano, el grupo presento de manera impresa los componentes del sistema integrado de gestión. Se presentan encuestas de satisfacción del cliente externo publicado en la Web bajo el informe de satisfacción canal escrito. El proceso cuenta con el seguimiento a los riesgos y establece en el procedimiento los tiempos de respuesta para mitigar los riesgos. Evidencia oportunidades en las mesas de calibración sobre errores en la operación. con las mesas de calibración se mantiene el seguimiento a las diferentes solicitudes con la interacción de las diferentes áreas que se articulan con el proceso

### 5.2. POLÍTICA

En la auditoria se evidencia que el proceso garantiza el cumplimiento de la política de calidad con la articulación del SNARIV en la implementación de una mesa de servicio al ciudadano en la cual se articulan los diferentes grupos de servicio al ciudadano con el SNARIV. Se evidencia el cumplimiento con los objetivos de calidad en la coordinación con el SNARIV y el fortalecimiento de los procesos. De igual forma se evidencia la socialización de la política de calidad al interior del grupo.

### 5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN.

En el desarrollo de la auditoria se evidencia el informe de la subdirección de asistencia y atención humanitaria donde se relacionan las líneas de acción y las responsabilidades, manteniendo la mejora continua en los procesos, con una visión asertiva sobre el enfoque al cliente.

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

### 6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

En el desarrollo de la auditoría, el auditor valida que el mapa de riesgos contenga las actividades del proceso y estén enmarcadas en la metodología del riesgo. En el desarrollo del proceso se identifican las acciones encaminadas al cumplimiento de los objetivos de calidad propuestos por la organización al igual que la consecución del plan de acción Se evidencia por correo electrónico la socialización de ROC (Requerimientos organismos de control) por la cual se verifica la capacidad de respuesta operativa, lineamientos, mejora mitigando así los riesgos que se puedan presentar.

### 6.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

En el desarrollo de la auditoría, el auditor evidencia en el procedimiento las respectivas acciones que contribuyen al logro de los objetivos de calidad encaminados al logro de la política de calidad. Se evidencia correo de seguimiento por parte del líder del proceso, así como las mesas de trabajo El auditor considera que se cumplen los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2015 NUMERAL 6. PLANIFICACION.



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

### 7.1. RECURSOS

En desarrollo de la auditoria, el auditor valida que el proceso cuenta con actas de comité contractual donde se establecen los criterios para la implementación del proceso y los recursos necesarios. Además, se establece en el proyecto de inversión la ejecución presupuestal de los recursos necesarios para mantener la operación y respuesta al cliente. para llevar a cabo la operación establecida en el procedimiento el grupo cuenta con la contratación de un operador bajo la orden de compra número 34928, proporcionando el recurso humano idóneo y específico para dar cumplimiento a la operatividad del proceso. De igual forma el operador proporciona la infraestructura. La Unidad brinda la herramienta tecnológica para ser administrada por el operador y dar cumplimiento al objetivo del procedimiento. En el acuerdo marco se establece en las obligaciones del proveedor actividades de bienestar, en el informe de actividades del operador se reporta las actividades desarrolladas con registro fotográfico. Se realizó un seguimiento frente al ambiente y seguridad laborales mediante un informe. El grupo cuenta con una presentación en la cual determina los conocimientos necesarios para la operación del proceso y la relación con el SGC

### 7.2. COMPETENCIA

En la auditoria se evidencia mediante la base de contratistas, las competencias necesarias de las personas que afectan el desempeño en el proceso. De igual forma en la ejecución contractual del operador se evidencia el número de personas necesarias para desarrollar las actividades, así como las competencias de cada persona necesaria para la realización de la labor. Frente a la competencia el auditor evidencia cumplimiento del numeral.

### 7.3. TOMA DE CONCIENCIA

En el desarrollo de la auditoria se evidencia se encuentra la socialización por medio de presentación del proceso y el sistema de gestión de calidad, así como la política de calidad, los objetivos dando cumplimiento al numeral 7.3 de la norma.

### 7.4. COMUNICACIÓN

En el desarrollo de la auditoria se evidencia mediante correo electrónico el informe de control donde se observa el manejo de la comunicación y los lineamientos establecidos al interior del grupo. El proceso cuenta con un aplicativo para realizar seguimiento a las comunicaciones externas.

### 7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

En el desarrollo de la auditoria se evidencia que la documentación se encuentra actualizada en el sistema de gestión de calidad, el grupo cuenta con actas de actualización de los formatos publicados en la Web. La información esta publicada en la Web de la unidad con las últimas versiones establecidas por el grupo debidamente actualizadas. La información del proceso se encuentra registrada y digitalizada en el aplicativo Lex con los determinados soportes debidamente organizada cronológicamente.



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

### 8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

En el desarrollo de la auditoria se evidencia que en el numeral 8.4 el proceso cuenta con un control de solicitud externa con el cual se controla, con las áreas misionales, el tipo de solicitud conforme a los requisitos. Se evidencia correo electrónico en el cual se realiza un control de escalamiento dando cumplimiento al numeral. Se evidencia lineamiento VFS y guiones actualizados VF para el control de productos y servicios.

En el desarrollo de la auditoria se evidencia que en el numero 8 (Operación) de la norma se cumplen con los lineamientos, parámetros y seguimiento a la operación del proceso, se identifica que se renuevan constantemente los criterios de respuesta según sea la directriz de los procesos respondientes, al interior del proceso se realizan validaciones para garantizar la efectividad y pertenencia de las respuestas entregadas a la población, al realizar cambios en los requisitos se tiene la trazabilidad de los mismos, existen criterios claros sobre diseño y desarrollo de los productos y servicios, se cumplen los requisitos de planificación para el diseño y desarrollo, se cumplen los requisitos posteriores a la entrega, se cumplen los requisitos de control de cambios y se cumplen los requisitos de control para el control de las salidas no conformes.

### 8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO.

En el desarrollo de la auditoria se evidencia que el proceso cuenta con los servicios tercerizados por medio de operador con el cual se establece desde la parte contractual un informe de formación para el personal del canal escrito PQR. A su vez el operador presenta informe de gestión con las variables comparativas frente a las respuestas de la operación. La documentación perteneciente a clientes se encuentra protegida y salvaguardada en el aplicativo LEX así como los soportes de acuerdo de confidencialidad. Las salidas de los productos se encuentran almacenadas en el aplicativo debidamente codificada, el grupo realiza seguimiento con mensajes de textos a las salidas generadas por la Unidad para asegurar la entrega de las mismas, también se evidencia en SGV el control de las devoluciones en el envío de salidas. se encuentra correo con cambios y actualizaciones en la operación por parte de un área misional dando cumplimiento al numeral 8.5 de la norma.

### 8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

En desarrollo de la auditoria, el auditor valida que el proceso cuenta con una herramienta tecnológica denominada Lex, por medio de la herramienta se realiza el seguimiento a las etapas adecuadas para verificar el cumplimiento de los requisitos, el operador genera informe diario de los pendientes que registra el aplicativo con el fin de ser validados dando seguimiento a los mismos, generando un cumplimiento al numeral 8.6 de la norma

### 8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

En desarrollo de la auditoria, el auditor valida por medio de los informes de calibración el control de las salidas no conformes desde el ingreso hasta la identificación del error y validación del estado de la solicitud identificando el error correspondiente. Por medio de acta se realiza la



descripción de las causas y del caso, así mismo la subsanación y como se debe corregir mediante los compromisos, con estas acciones el proceso da cumplimiento al numeral 8.7 de la norma.

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

La auditoría se realiza únicamente a los numerales 9.1., 9.1.1., 9.1.2., 9.1.3.

### 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

Para el numeral 9 de la norma el auditor valida que se realizan controles en la medición que permiten la satisfacción del cliente. Se evidencia la operatividad y eficiencia del proceso con los informes, el seguimiento, las encuestas, remitidas por el operador en los cuales se mantienen los indicadores que permiten la medición y seguimiento a la operación. Mediante el plan de acción se registra el seguimiento de los indicadores evidenciando las actas y los informes de gestión del operador. Con el informe de rendición de cuentas se evidencia la satisfacción al cliente y el seguimiento.

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

### 10.1 GENERALIDADES

Para el numeral 10 de la norma el auditor valida que se realizan los controles necesarios frente a la mejora, así mismo mantiene los controles y seguimiento a las no conformidades y acciones correctivas. El grupo mantiene el plan de mejoramiento conforme a las actividades proyectadas para la mejora del producto generando un cumplimiento al numeral 10 de la norma ISO 9001:20015

### 10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

En desarrollo de la auditoria, el auditor valida en el proceso el seguimiento a las actividades relacionadas con las No conformidad registradas en el aplicativo Sisgestion pertenecientes a las auditorias anteriores. El proceso a generado las acciones pertinentes y mantiene de forma documentada la información evidenciando el mejoramiento del proceso.

### 10.3 MEJORA CONTINUA

Se evidencia por parte del responsable del proceso la mejora continua en el proceso teniendo en cuenta los indicadores de la operación y el constante monitoreo del proceso.

## 11. OBSERVACIONES

Se observa que al preguntar por el código de ética los valores y principios no se logró establecer la ruta en el sistema de gestión de calidad. Esto sucede en el proceso servicio al ciudadano. Lo anterior se evidencia a través del muestreo aleatorio sobre la ubicación del código de ética y su conocimiento. 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 Contexto de la Organización, numeral 4.1 Comprensión de la organización y su contexto.

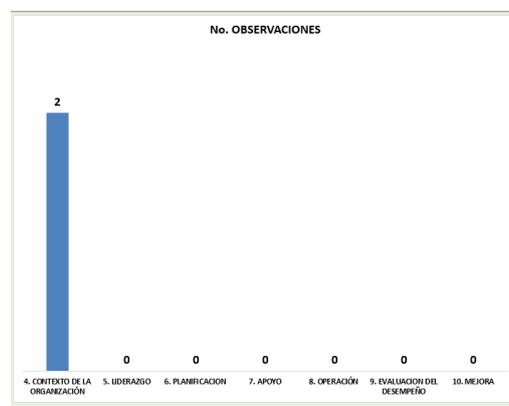


Se observa, que el grupo cuenta con un instrumento para los criterios de calidad mensual realizando el seguimiento mensual al producto, sin embargo, este criterio de calidad no se encuentra documentado. Esto se presentan cada viernes en el seguimiento a la operatividad asociado al proceso del código 740.04.08-5 Servicio al Ciudadano. Lo anterior se evidencia a través de los registros remitidos por correo electrónico. 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 Contexto de la Organización, numeral 4.3. Determinación del Alcance del Sistema De Gestion de Calidad.

## 12. NO-CONFORMIDADES

En el desarrollo de la auditoria no se presentando no conformidades para el proceso

## 13. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA



Concluida la auditoria al proceso servicio al ciudadano y después de recopilar la información, así como las evidencias de cada numeral, se generaron dos (2) observaciones para el proceso. Las observaciones se presentaron en el capítulo 4 de la norma ISO 9001:2015

**Cordialmente;**

**Erwin Ramirez Avila**  
Auditor líder

**Carlos Arturo Ordoñez Castro**  
Jefe Oficina de Control Interno



<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.