



## INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

**Fecha de informe:** Junio 17 del 2020.

**Nombre del proceso o dirección territorial auditada:** Dirección Territorial de Chocó.

**Dependencia líder del proceso:** Dirección General.

**Servidor responsable del proceso:** Yianny Vanessa Palacios Moreno.

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

**Fecha de auditoría:** 8 y 9 de junio de 2020.

**Equipo Auditor:** Laureano Betancourt Barrera y José David Murcia Rodríguez (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

- Dificultad para acceder a las fuentes de información de la Dirección Territorial.
- 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 de esta.

### 3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Proceso, procedimientos (Reparación Colectiva y Servicio al Ciudadano) y demás instrumentos asociados al Subsistema de Gestión de Calidad. El corte de la información documentada a auditar es del 01 de enero al 29 de mayo de 2020.



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

La Dirección Territorial Chocó cuenta con un instrumento para aplicar el método (Matriz DOFA) con el fin de 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), así mismo, cuenta con el diagnóstico de la situación real y su análisis con los factores (internos y externos) que le afectan en el cumplimiento de sus objetivos y la capacidad competitiva de esta, como se evidencia en el Acta N° 1 del 19/03/2020 con el objeto de análisis de contexto estratégico 2020 realizado en la DT y el Instrumento Contexto Estratégico Direcciones Territoriales con el código 100,01,15-64 versión 1 de la DT Chocó. Por lo anterior, la DT identifica la importancia de conocer y entender su entorno obteniendo información actual y real que incide en 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**

La Dirección Territorial cuenta con un método para identificar, analizar, evaluar los riesgos y determinar roles y responsabilidades de cada uno de los servidores de la Dirección Territorial (esquema de las líneas de defensa) en los riesgos de gestión, corrupción y sistemas de información.

Sin embargo, se debe determinar los riesgos y oportunidades relacionados con el análisis de contexto, las necesidades y expectativas de las partes interesadas y los procesos, situación que no está documentada en la matriz de riesgos de la presente vigencia. Además, se debe abordar de manera planificada e identificar todas las acciones para administrar los riesgos y oportunidades que son proporcionales al potencial impacto en la conformidad de los productos y servicios suministrados, para que no afecte el cumplimiento de sus objetivos planteados.

En la Dirección Territorial conocen e identifican tanto los objetivos como la política del SIG, así como su documentación y disponibilidad. De igual manera, se verifica los avances y/o actividades ejecutadas y compromisos establecidos en el SIG por medio de una herramienta en Excel denominado "Plan de Implementación SIG 2020 Vf.xlsx".

Se tiene el procedimiento de medición y satisfacción del cliente con formatos asociados a la satisfacción de las víctimas, se cuenta con datos de la percepción, dichos datos son analizados para la toma de decisiones como se evidencia en un archivo en Word denominado "Informe y Análisis Encuesta de Satisfacción Canal Presencial".

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

Como se comenta en el numeral 5, la DT cuenta con un método para determinar los riesgos. No obstante, debe actualizar la matriz de riesgos acorde con el contexto formulado de la presente vigencia y definir las acciones necesarias para abordar todos los posibles riesgos y oportunidades de mejora, como se evidencia en el mapa de riesgos institucional 2020 v1.xlsx. publicado en la web institucional el 29 de enero de 2020 pero sus acciones y controles son de la vigencia anterior.

Producto del análisis del contexto, la Dirección Territorial aprovecha las oportunidades de su entorno como es el uso de nuevas tecnologías y otras posibilidades deseables y viables para abordar las necesidades de la sede o las de sus clientes, buscando mejorar la percepción de sus partes interesadas.



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

La Dirección Territorial tiene personal competente y suficiente con buenos conocimientos del Sistema de Gestión de la Calidad y de la operación de la entidad, así como un buen ambiente laboral para su operación.

A pesar de que la Unidad cuenta con una herramienta que se llama Sisgestión para la formulación, reporte y seguimiento del plan de acción, el cual permite a la Dirección Territorial medir la eficiencia y la eficacia de la gestión en relación de los procedimientos evaluados, para la toma de decisiones, la DT presenta pantallazos en un archivo en Word de la herramienta y su Plan de Acción.

Se determina y proporciona los recursos necesarios para garantizar la validez y la fiabilidad de los resultados, a través de instrumentos de seguimiento y medición de la satisfacción de los productos y servicios prestados en la DT.

Se observó durante la auditoria un ambiente operativo tranquilo, libre de conflictos y a través del liderazgo de la directora territorial, aportando cuidado con las emociones de su equipo de trabajo.

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

Se tienen determinados los requisitos de los productos y servicios que presta la Dirección Territorial en donde se definen los criterios a través de procedimientos y la aceptación de productos y servicios, se determinaron los recursos que aseguran la conformidad de estos y se cuenta con la documentación que demuestra la confianza en los procesos, asimismo, se definieron controles de la prestación del servicio, como también se observa fortaleza en cuanto a la trazabilidad de su ejecución y operación con la finalidad de realizar el seguimiento y asegurar la conformidad del servicio, lo anterior se evidencia en la matriz denominada "Matriz Requisitos vs Procesos V1", en los procedimientos auditados (Gestión de la Implementación y Seguimiento de los PIRC v2 y Atención Telefónica y Virtual v1) .

En cuanto al control de la salida no conforme, el proceso nacional del Servicio al Ciudadano informa por medio de correo electrónico emitido el 6 de abril de la presente vigencia los servicios no conformes relacionados a cada uno de los procesos y Direcciones Territoriales en un archivo Excel denominado "sncservicioalciudadano.xlsx", para que se tome las acciones para su corrección y así reportar al nivel nacional los datos, a la fecha, la DT Chocó no cuenta con un reporte de salida no conforme. La evidencia que presenta la DT, es un correo electrónico de Servicio al Ciudadano a la DT Chocó y un Archivo Excel denominado sncservicioalciudadano.xlsx.

## 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, basadas en hechos reales de su entorno.

En la DT se tienen determinados varios instrumentos para medir el desempeño de los procesos y su eficacia, producto de su aplicación, se obtiene información relevante para la toma de decisiones y formular acciones cuando se generan las alertas, así mismo, la DT por medio de correos electrónicos las comunica a sus partes interesadas. Lo anterior se evidencia en los



instrumentos anteriormente mencionados (Plan de Acción, contexto de la organización, Plan de implementación del SIG, Control de Salidas No Conformes, encuestas de satisfacción).

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

Se utilizan y aplican herramientas y metodologías necesarias para identificar, investigar y tratar las causas que inciden el bajo rendimiento de los procesos, Así mismo, permite formular acciones para mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad.

En lo referente al informe de calidad de la vigencia 2019, se observa a través de correo electrónico del 8 de junio de 2020 emitido por la DT Chocó a su enlace de SIG donde informa que no se presentaron no conformidades, por ende, no se observa no conformidades en SISGESTON, las demás no conformidades producto de la gestión por incumplimiento de indicadores del plan de acción se tomaron medidas correctivas y se encuentran cerradas a la fecha, observando una buena gestión buscando la mejora. Lo anterior se evidencia a través de pantallazos en un archivo en Word de la herramienta utilizada (Sisgestión).

## 11. OBSERVACIONES

- 11.1. Se observa, que La matriz de riesgos de la DT Chocó se encuentra desactualizada, por tanto, no se determinan ni se tratan los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y los servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente. Esto asociado a los Procesos del código 400.08.09-1 Reparación Integral y del código 740.04.09-1 Servicio al Ciudadano. Lo anterior se evidencia a través del Mapa de Riesgos Institucional (corrupción y gestión) – 2020, publicado en la web institucional el 29 de enero 2020. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 5, Numeral Liderazgo, 5.1 Liderazgo y Compromiso Gerencial, 5.1.2 Enfoque al Cliente, literal b).
- 11.2. Se observa, que el responsable del proceso no determina los riesgos relacionados con el análisis del contexto actual. Esto sucede en la Dirección Territorial Chocó, asociado a los Procesos del código 400.08.09-1 Reparación Integral y del código 740.04.09-1 Servicio al Ciudadano. Lo anterior se evidencia a través del Mapa de Riesgos Institucional (corrupción y gestión) – 2020, publicado en la web institucional el 29 de enero 2020. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 6, Numeral Planificación, 6.1.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

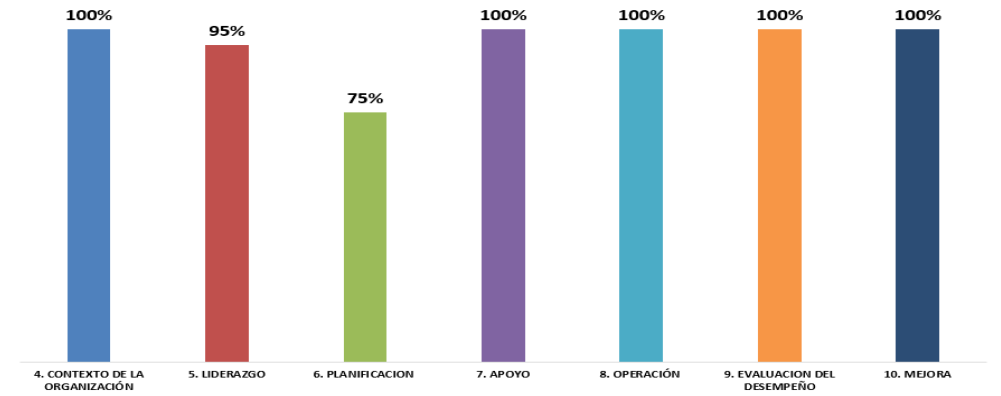
## 12. NO-CONFORMIDADES

- 12.1. No se evidencia, que la DT Chocó planifique las acciones para abordar los riesgos en relación con el análisis del contexto actual y así determinar acciones proporcionales al impacto potencial. Todo esto asociado a los Procesos del código 400.08.09-1 Reparación Integral y del código 740.04.09-1 Servicio al Ciudadano. Lo anterior se evidencia a través del Mapa de Riesgos Institucional (corrupción y gestión) – 2020, publicado en la web institucional el 29 de enero 2020. Esta situación conduce al incumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Capítulo 6, Numeral Planificación, 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.



### 13. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

Gráfica 1.  
VALOR PORCENTUAL



Fuente: Tomada de la Herramienta de calidad en Excel aplicada a la DT Chocó en la hoja denominada resumen de requisitos

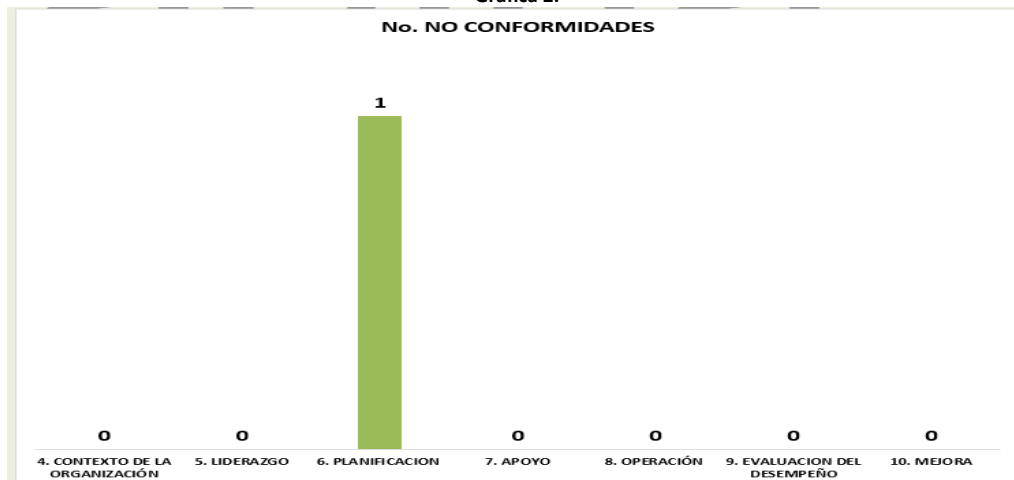
En esta gráfica se observa en valor porcentual el nivel de madurez de implementación de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 al Sistema de Gestión de Calidad en la DT Chocó. El cual presenta lo siguiente:

El proceso de auditoría aplicada en la DT Chocó, da un avance de cumplimiento del 95% para el capítulo 5 de la NTC ISO 9001:2015, por la observación asociada al numeral 11.1 de este informe.

De la misma forma se observa un avance de cumplimiento del 75% para el capítulo 6 de la NTC ISO 9001:2015 por la observación y no conformidad asociada al numeral 11.2 y 12.1 de este informe.

Los capítulos 4, 7, 8, 9 y 10 presentan un avance del 100% en la implementación de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 al Sistema de Gestión de Calidad en la DT Chocó.

Gráfica 2.

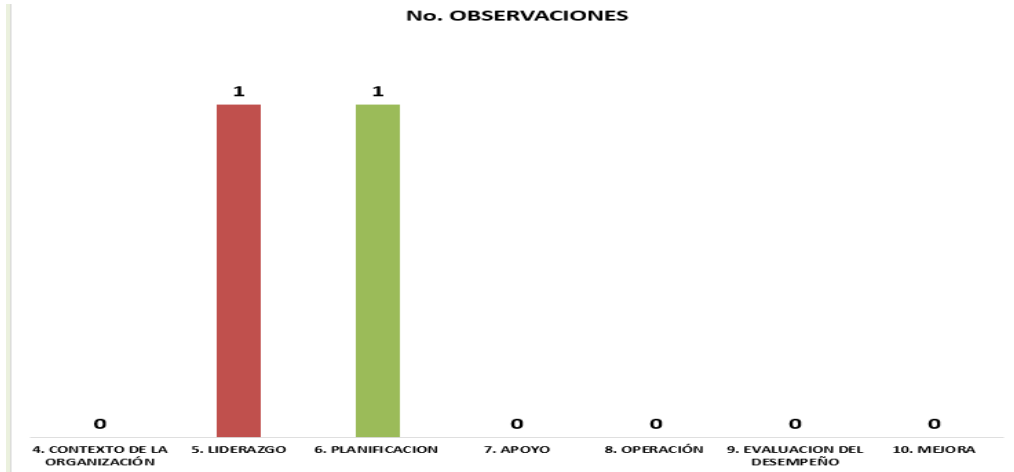


Fuente: Tomada de la Herramienta de calidad en Excel aplicada a la DT Chocó en la hoja denominada resumen de requisitos



Se identifica una No Conformidad del capítulo 6. Planificación, como se evidencia en el numeral 12.1 del presente informe; respecto a la aplicación de la herramienta de evaluación de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Subsistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015, situación como se representa en la gráfica 2.

Gráfica 3. No. OBSERVACIONES



Fuente: Tomada de la Herramienta de calidad en Excel aplicada a la DT Chocó en la hoja denominada resumen de requisitos

Se identifica dos observaciones de los capítulos 5 y 6. Liderazgo y Planificación, como se evidencia en los numerales 11.1 y 11.2 del presente informe; respecto a la aplicación de la herramienta de evaluación de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Subsistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015, novedad como se describe en la gráfica 3.

Porcentaje de cumplimiento de la norma NTC ISO 9001:2015

96%

Porcentaje de cumplimiento por numeral evaluado:

ITEM DE NORMA
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN
5. LIDERAZGO
6. PLANIFICACION
7. APOYO
8. OPERACIÓN
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO
10. MEJORA

VALOR PORCENTUAL
100%
95%
75%
100%
100%
100%
100%

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

ITEM DE NORMA
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN
5. LIDERAZGO
6. PLANIFICACION
7. APOYO
8. OPERACIÓN
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO
10. MEJORA

No. NO CONFORMIDADES	PROCESO VINCULADO
0	
0	
1	Direccionamiento Estratégico
0	
0	
0	
0	



Total de Observaciones:

2

Total de No Conformidades:

1

Total de Ítems a Mantener:

54

**Cordialmente;**

**JOSÉ DAVID MURCIA RODRÍGUEZ**  
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.