

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

Fecha de informe: 19 de Junio de 2020.

Nombre del proceso o dirección territorial auditada: Dirección Territorial Magdalena Medio

Dependencia líder del proceso: Dirección General

Servidor responsable del proceso: Amparo Chicue Cristancho.

Tipo de auditoría realizada: De primera parte, Subsistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015

Fecha de auditoría: 16 y 17 de junio de 2020

Equipo Auditor: Auditor Líder William Mahecha Hernández.

Equipo Auditor: Wilmer Edison Amaya.

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 Magdalena Medio.
- Por la modalidad de la auditoria virtual se puede presentar determinación ineficaz de la información documentada necesaria requerida por los auditores y las partes interesadas pertinentes, fracaso a la hora de proteger adecuadamente los registros de auditoría para demostrar la eficacia del programa de auditoría.
- 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

Proceso, procedimientos y demás instrumentos asociados al Subsistema de Gestión de Calidad (el corte de la información documentada a auditar es del 01 de agosto de 2019 al 30 de mayo de 2020).

- **Proceso Servicio al Ciudadano:** (Procedimientos y estrategias utilizadas en el aislamiento por la pandemia).
- **Proceso de Reparación Integral (Reparación Colectiva):** (Procedimiento Medidas de Satisfacción en Reparación Colectiva V6, Procedimiento para Gestión de la Implementación y Seguimiento de los PIRC V2, Instructivo para la Gestión Documental de Fortalecimiento Organizativo del PIRC de Grupos y Organizaciones Sociales y Políticas V1, Instructivo para Hacer Seguimiento y Mejora a los Planes Integrales de Reparación Colectiva V1 y Instructivo Flujo de Información del Programa de Reparación Colectiva V1).

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

Se evidencia que la Dirección Territorial Magdalena Medio da cumplimiento a los requisitos del capítulo 4 Contexto de la Organización, se cuenta con la comprensión de la organización, su contexto (mediante el desarrollo de la metodología como es instructivo para la construcción del contexto estratégico Direcciones Territoriales V1 de julio 9 de 2019 en sus etapas de identificación y priorización de actividades, DOFA, estrategias y activos de información; se evidencia que la versión del contexto estratégico en el cual se evidencia en el Acta 10 del 9 de julio de 2019, objetivo "Comité Técnico de la DT y aparece en la agenda la elaboración del contexto estratégico 2019, así se da la explicación en la presentación (conceptos, factores, metodología de la construcción del contexto) y se muestra liderazgo y conocimiento por parte del Directora Territorial. El contexto fue aprobado por OAP el 6 de agosto de 2019. El contexto 2020 fue aprobado con fecha 7 de mayo y fue socializado a todos los funcionarios y contratistas por correo electrónico el 18 de mayo de 2020 (Acta No. 2 de junio de 2020). Este contexto se articula con el Plan de Acción.

Así mismo, en la intranet existe una matriz consolidada de la identificación de partes interesadas (5 de diciembre de 2018) la cual esta proceso de actualización y se observa que no se ha socializado la matriz partes interesadas en la DT. Finalmente, el Subsistema 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. En el informe consolidado de contexto estratégico del 5 de diciembre de 2018 por la Oficina Asesora de Planeación se encuentra los resultados del análisis (capítulo 8.11).



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

Se evidencia cumplimiento en cuanto a los requisitos del capítulo 5 relacionadas con el Liderazgo y Compromiso en la Unidad Territorial Magdalena Medio en los siguientes aspectos: Se conoce por parte Director Territorial el alcance del Sistema Integrado de Gestión y sus procesos (Manual del Sistema Integrado de Gestión) a través de la ruta de la pagina web de la Entidad; se evidencia mediante correo electrónico del 14 de noviembre de 2019 donde se establecen las actividades y metas plan de acción 2020. Así mismo se evidencia el liderazgo y compromiso mediante la agenda del 12 y 13 de noviembre para concertar plan de acción de la DT. Se evidencia mediante correo electrónico la socialización y apropiación del plan de acción 2020 por parte de la Director Territorial, así mismo se evidencia mediante Acta No 17 de fecha 18 de noviembre de 2019 en el Comité MIPG - DT Magdalena Medio donde se agenda en el punto 2 la socialización de las metas estandarizadas 2020.

Se evidencia en la DT la apropiación y entendimiento de la Política y objetivos del SIG; mediante la ruta de la página web la Directora Territorial, funcionarios y contratistas conocen y apropian la política de calidad (articulando con los planes, programas y la Política Pública de Víctimas.

Finalmente, en cuanto a roles, responsabilidades y autoridades no se evidencia la validación de las piezas comunicaciones por parte de la Directora Territorial, el cual es responsabilidad del rol de profesional de comunicaciones (evidencia del correo electrónico con fecha 22 de mayo de 2020, donde se envía boletín de prensa). Así mismo se evidencia que el cargo profesional universitario 09 establecido en el Manual de Funciones, Requisitos Mínimos y Competencias Laborales donde se establecen los roles y responsabilidades con funciones misionales pero se evidencia su experiencia profesional en actividades de comunicación (Caja de Compensación Familiar Barrancabermeja - CAFABA de 9 de abril de 2008 al 31 de diciembre de 2011).

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

Se evidencia respecto al capítulo 6 numeral 6.1 Acciones Para Abordar Riesgos y Oportunidades. 6.1.1 El responsable del proceso determina los riesgos y oportunidades donde se evidencia mediante Acta de fecha 6 de septiembre de 2019 actividades de socialización al equipo de los lineamientos de la nueva metodología y observaciones realizadas al primer borrador por parte Oficina Asesora de Planeación, así mismo se evidencia la alineación del contexto estratégico con el plan de tratamiento de riesgos de procesos y corrupción) actividades necesarias para abordar los riesgos con el fin de: Asegurar que el proceso (o procedimientos cuando aplica) pueda lograr sus resultados previstos; Aumentar los efectos deseables; prevenir o reducir efectos no deseados y d) Lograr la mejora. Así mismo se evidencia en el Acta No del 26 de septiembre 2019 la aprobación del mapa de riesgos del DT de acuerdo con la metodología de administración de riesgos de la unidad.



Se evidencia mediante Acta 15 de 7 octubre de 2019 la realización del Comité MIPG- DT Magdalena Medio donde en el 5 de la agenda se hace socialización del nuevo mapa de riesgos ajustado y mediante correo electrónico del 27 de diciembre de 2019 se realizan actividades de monitoreo y materialización de riesgo (corte octubre a diciembre de 2019).

Finalmente, se evidencia la aplicación y entendimiento de los objetivos de calidad y objetivos estratégicos del Sistema Integrado de Gestión y actividades de socialización por parte del oficina Asesora de Planeación donde se trataron generalidades MIPG y Sistema Integrado de Gestión, capítulos norma ISO 9001:2015 y actividades de preparación para la auditorias de certificación.

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

Al evaluar los requisitos relacionados con el capítulo 7 Apoyo, se observa que la Dirección Territorial Magdalena Medio gestiona con el Nivel Nacional los recursos necesarios para la ejecución de sus actividades (en el seguimiento en el Plan de Acción aplicativo SIGESTIÓN), Se evidencia la participación de la DT mediante correo electrónico por parte del Director General (8 de noviembre de 2019 la Concertación Plan de Acción 2020 de las Direcciones Territoriales; así mismo se evidencia mediante correo electrónico 14 de noviembre de 2019 con se establece en la agenda la socialización de actividades y metas del plan de acción 2020 `por parte de la Directora Territorial.

Se evidencia la gestión y desarrollo del talento en el marco de los procedimientos: plan institucional de capacitación con actividades de asistencia al diplomado de carrera administrativa y formulación de indicadores en la ciudad de Bogotá. Se evidencia que actualmente la DT tiene (8) contratistas de prestación de servicios y (13) funcionarios de planta y (1) libre nombramiento y remoción. El proceso de servicio al ciudadano esta atendido por operadores de terciarizados con (17) personas para manejar (9) puntos (Cimitarra y Puerto Wilches, Puerto Berrio, San Pablo, Cimití, Santa Rosa del Sur, Morales, Arenal y Rio Viejo y CRAV a punto de operar en Barrancabermeja).

En cuanto a infraestructura se evidencia la coordinación con los enlaces del Nivel Nacional para las actividades de necesidades mantenimiento locativo, infraestructura tecnológica y servicios generales. Se evidencia Contrato N0. 1169 de2020 cuyo objeto: arrendamiento de la sede administrativa (14 de mayo hasta 31 de diciembre de 2020) Inmobiliaria INVERCOL. Se evidencia mediante correo electrónico la coordinación con el nivel nacional respecto a la solicitud de transporte y servicio de vigilancia (21 de abril de 2020). En cuanto a actividades de ambiente de trabajo (inspecciones planeadas) se evidencia informe de seguridad industrial con fecha de noviembre de 2019, así mismo se evidencia acta de fecha 18 de mayo de 2020 cuyo objetivo es realizar reunión mensual virtual del COPASST de la DT Magdalena Medio y se evidencia correo electrónico de fecha 19 de mayo (asunto reunión del COPASST Magdalena Medio con la agenda relacionada con la matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos laborales.



Respecto los numerales de toma conciencia la Dirección Territorial implementa, socializa y se asegura de que las personas tomen conciencia del Sistema Integrado de Gestión "SIG", mediante la realización de actividades coordinadas por el enlace SIG, de esta forma se asegura el cumplimiento de los requisitos relacionados a este capítulo. Respecto al desarrollo de competencias se evidencia que (4) funcionarios están desarrollando diplomado virtual en gerencia estrategia y gestión contemporánea y la capacitación curso virtual SGSST.

Con respecto a las comunicaciones internas, externas, divulgación y prensa se evidencia cumplimiento en términos generales de la utilización de los medios y mecanismos para la consecución de los objetivos comunicacionales (boletín de prensa y piezas comunicacionales); respecto el control de la información documentada la Dirección Territorial cuenta con la custodia de la información de toda su gestión y de la de los procesos según instrucciones generadas a Nivel Nacional y en el marco en el marco de los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión y como ejemplo se evidencia el expediente del sujeto colectivo de los cinco (5) corregimientos en su fases: acercamiento, identificación, aislamiento, diagnostico y formulación (acta de voluntariado 6 de julio de 2013 para el corregimiento de Monterrey proceso participativo de reparación colectiva) y se evidencia el control de la información documentada para el sujeto colectivo niños, niñas y adolescentes en el municipio de Monterrey (acta 01 de fecha del junio de 2019 donde se realiza reunión de seguimiento y concertación de las acciones del PIRC).

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

Al realizar la auditoria virtual en la Dirección Territorial Magdalena Medio se evidencia el cumplimiento de requisitos del capítulo 8 en cuanto a la planificación, el control operacional, para los servicios, la revisión de requisitos, el control de servicios suministrados externamente para el caso de la infraestructura suministrada por terceros para la operación (equipos de cómputo , instalaciones físicas donde se opera), provisión del servicio y control de salidas no conformes y el control, el cumplimiento de requisitos se evidencia las siguientes situaciones:

- Respecto al numeral 8.4 Control de los Procesos, Productos y Servicios suministrados externamente, la DT identifica las partes interesadas, los recursos que necesita para su operación, la interacción con los procesos (Reparación Integral-sujetos colectivos y servicio al ciudadano) de Nivel Nacional mediante la interacción de los procesos, procedimientos, manuales e Instructivos para estandarizar sus actividades; donde se evidencia mediante acta de voluntariado en el corregimiento de Monterrey el proceso participativo de reparación colectiva (sujetos colectivos).
- En lo concerniente a la comunicación con el cliente se evidencia que el proceso mantiene permanente comunicación con sus partes interesadas a través de canales para dar respuesta a solicitudes peticiones quejas y reclamos mediante la implementación de estrategias por la contingencia COVID 19 dadas por el proceso de servicio al ciudadano del Nivel Nacional y Se evidencia oficio firmado por la Directora Territorial con fecha 18 de marzo de 2020. Así mismo se evidencia reconocimiento a la DT por la excelencia destacada labor en la atención y servicio al ciudadano y no registrar ninguna queja procedente a la atención de los orientadores-notificadores de fecha abril y mayo 2020 (operador Outsourcing).



- Respecto al numeral 8.5 Producción y Provisión del Servicio y el numeral 8.6 Liberación de los Productos y Servicios; la Dirección Territorial Magdalena Medio determina y revisa los requisitos para los productos y servicios, se evidencia que define los requisitos, controles, revisión y lo comunica a las partes interesadas (asociados al Proceso de Reparación Integral-sujetos colectivos: Procedimiento Medidas de Satisfacción en Reparación Colectiva V6, Procedimiento para Gestión de la Implementación y Seguimiento de los PIRC V2, Instructivo para la Gestión Documental de Fortalecimiento Organizativo del PIRC de Grupos y Organizaciones Sociales y Políticas V1, Instructivo para Hacer Seguimiento y Mejora a los Planes Integrales de Reparación Colectiva V1 y Instructivo Flujo de Información del Programa de Reparación Colectiva V1), mediante la aprobación y ejecución e diferentes actividades como jornadas de servicios y reuniones con los grupos de interés.

- Así mismo se evidencia el control y la prestación del servicio de acuerdo con el expediente del sujeto colectivo de los cinco (5) corregimientos en su fases: acercamiento, identificación, aislamiento, diagnostico y formulación (acta de voluntariado 6 de julio de 2013 para el corregimiento de Monterrey proceso participativo de reparación colectiva) y se evidencia el control de la información documentada para el sujeto colectivo niños, niñas y adolescentes en el municipio de Monterrey (acta 01 de fecha del junio de 2019 donde se realiza reunión de seguimiento y concertación de las acciones del PIRC) y se evidencia el Plan de Reparación Colectiva - PIRC con fecha de elaboración julio de 2015 donde aparece documentada la medida de satisfacción concertada No. 2459 y su acta de implementación de fecha 14 de abril de 2018.

Finalmente, respecto al numeral 8.7 Control de las Salidas No Conformes en la Dirección Territorial no se identificaron salidas de productos y servicios no conformes respecto al Proceso de Reparación Integral-sujetos colectivos auditados.

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

Se evidencia el cumplimiento del numeral 9. Evaluación del mediante comunicaciones de seguimiento, medición, análisis y evaluación de indicadores (Plan de Acción –SIGESTIÓN corte primer trimestre de 2020), donde se evidencia mediante correo electrónico con fecha del 26 de abril 2020 donde se aprueba el seguimiento del plan de acción (corte enero-marzo de 2020) y se evidencia tablero de seguimiento Plan de Acción -2020 (instrumento de control y seguimiento DT).

Finalmente, en cuanto la implementación de actividades relacionados con la satisfacción del cliente en el marco de la prestación de los servicios a las víctimas se evidencia el informe de resultados de análisis de satisfacción con fecha de corte noviembre -diciembre de 2019 (Ousorcing), el cual se realizaron 2.926 encuestas (criterio bueno 97%).



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

Respecto al cumplimiento del numeral 10. Mejora, en el tratamiento de la no conformidad y acción correctiva se evidencia que el proceso ha generado y establecido planes de mejoramiento para el cierre de no conformidades de la auditoría interna de calidad se evidencia el correo electrónico de fecha 10 de junio de 2020 el cierre de la NC - 1799 y aprobada por la OAP; así mismo Se evidencia en el aplicativo SISGESTION el cierre de la NC 1489 y la NC-1800 cerradas con fecha de corte de 2019.

De acuerdo con lo anterior se genera observación como hallazgo del Capítulo 10. Mejora, con respecto a la norma ISO 9001:2015.

11. OBSERVACIONES

Observación No. 1

Se observa, que no existe la matriz de partes interesadas de la DT, se basan en el instrumento consolidado con fecha de publicación 5 de diciembre de 2018 del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad. Esto sucede en Dirección Territorial Magdalena Medio asociado al proceso de Direccionamiento Estratégico. Lo anterior se evidencia que se están implementando las estrategias establecidas para la identificación de necesidades en la matriz de partes interesadas en el marco de los grupos de interés involucrados para los procesos misionales y Direcciones Territoriales. 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 4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas, literales a) y b).

12. NO-CONFORMIDADES

No Conformidad 1. Dirección Territorial

No se evidencia, la validación de las comunicaciones generadas por parte de la Directora Territorial en el marco de los roles y responsabilidades establecidas en el Decreto 4802 de 2011 artículo 29 Funciones de las Direcciones Territoriales numeral 10. Esto sucede en la Dirección Territorial Magdalena Medio asociado al proceso de Gestión de Comunicación Estratégica. Lo anterior se evidencia que los roles y responsabilidades del profesional de comunicaciones es la elaboración, validación y envío de las piezas comunicacionales en lo pertinente al boletín de prensa con fecha 22 de mayo de 2020. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 5. Liderazgo, numeral 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización y Capítulo 7. Numeral 7.4 Comunicación.

**No Conformidad 2. Dirección Territorial**

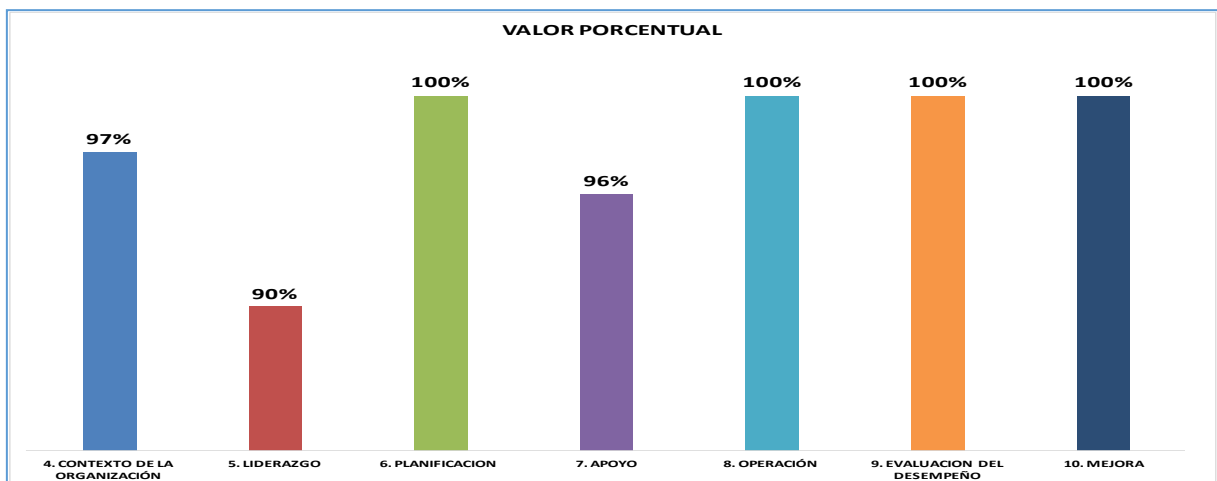
No se evidencia la trazabilidad de la información documentadas por falta del diligenciamiento del consecutivo del número de actas generadas en la ejecución de las actividades de la Dirección Territorial. Esto sucede en la Dirección Territorial Magdalena Medio asociado al proceso de Gestión Documental. Lo anterior se evidencia a través de la verificación del formato de algunas actas de reuniones ejecutadas por la DT en lo referente a acta de fecha 28 de octubre de 2019 con objetivo de realizar auditorías pedagógicas como actividad de capacitación para funcionarios, contratistas y operadores. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 7. Apoyo. Numeral 7.5 Información documentada y numeral 7.5.3 Control de la Información documentada.

RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

A continuación se identifican los resultados de los datos estadísticos generados en la herramienta papel de trabajo de la auditoría interna de calidad ISO 9001.2015 aplicada a la Dirección Territorial Magdalena Medio:

a) Cumplimiento de la norma**Tabla No. 1 Porcentaje por numeral de la Norma ISO 9001:2015**

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	97%
5. LIDERAZGO	90%
6. PLANIFICACION	100%
7. APOYO	96%
8. OPERACIÓN	100%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%
10. MEJORA	100%

Gráfica No. 1 Porcentaje por numeral de la Norma ISO 9001:2015

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.



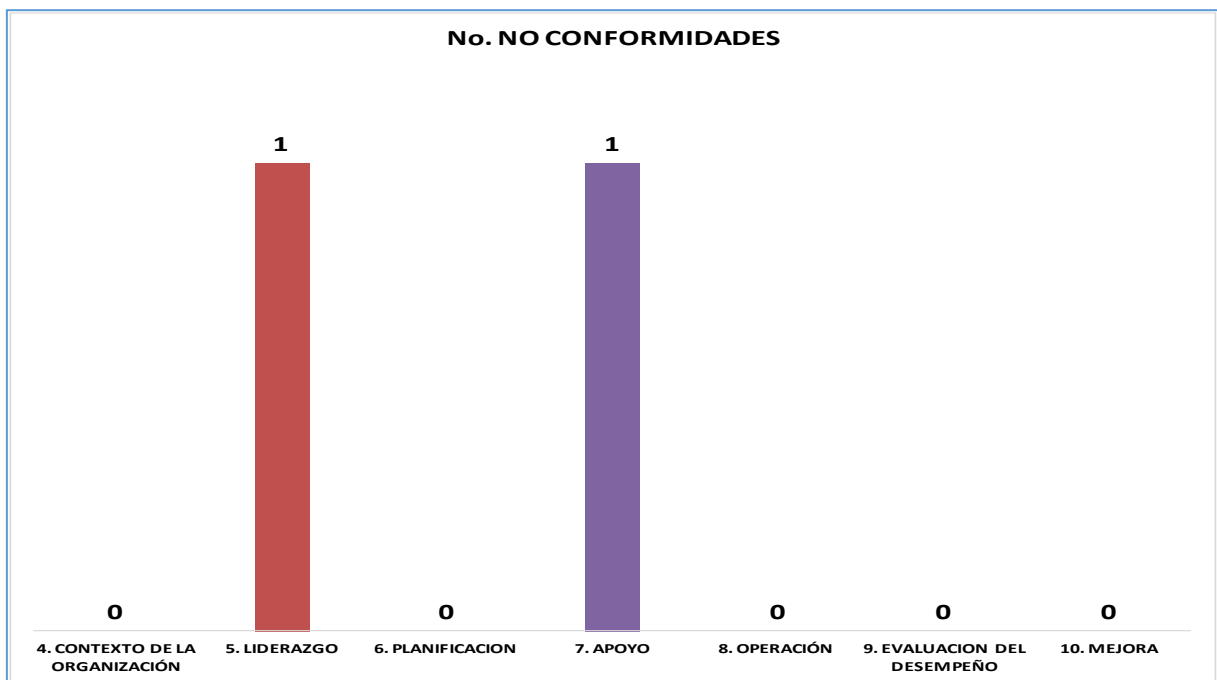
Porcentaje promedio del (98%) de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Subsistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015.

b) Número de No Conformidades y Observaciones

Tabla No. 2 Número de NC y Observaciones

ITEM DE NORMA	NÚMERO DE NO CONFORMIDADES	NÚMERO DE OBSERVACIONES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0	1
5. LIDERAZGO	1	0
6. PLANIFICACION	0	0
7. APOYO	1	0
8. OPERACIÓN	0	0
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0	0
10. MEJORA	0	0

Gráfica No. 2 Número de NC

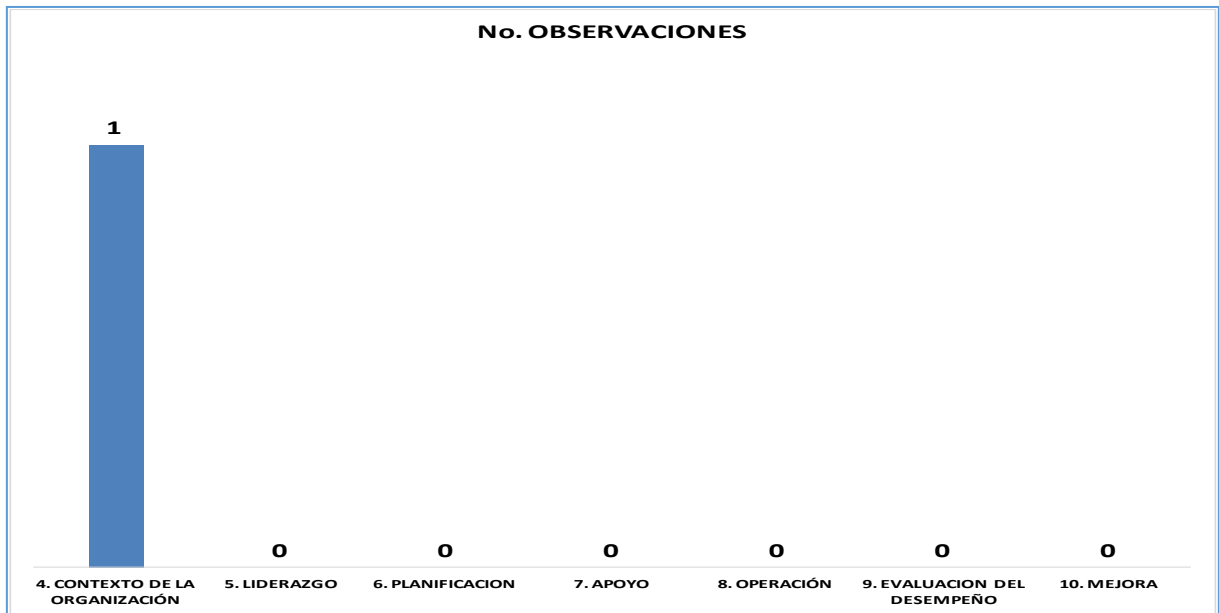


Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Se identificaron una (1) en el numeral 5 Liderazgo y una (1) en el numeral 7 Apoyo; 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.



Gráfica No. 3 Número de Observaciones



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Se identificaron una (1) Observaciones en el numeral 4 Contexto de la Organización; 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.

En conclusión los requisitos implementados por la Dirección Territorial Magdalena Medio asociados al Subsistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, se establece en un total de 57 items es decir el (95%) de los requisitos de calidad a mantener y mejorar continuamente.

Cordialmente;

William Mahecha Hernández
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.