



## INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

**Fecha de informe:** 10 de julio de 2020

**Nombre del proceso o dirección territorial auditada:** Direccion Territorial Nariño

**Dependencia líder del proceso:** Direccion Territorial Nariño

**Servidor responsable del proceso:** William Alexander Pinzon

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

**Fecha de auditoría:** 8 - 9 de junio de 2020

**Equipo Auditor:** Victor Hugo Velasquez

Sandra Viviana Arévalo

### 0. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar el cumplimiento de los requisitos de la 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

1. Dificultad para acceder a las fuentes de información de la Direccion Territorial Nariño.
2. Imposibilidad de cumplir con el cronograma de auditoría interna planeado en los términos de tiempo y oportunidad establecidos.
3. Desechar la pertinencia del informe de auditoría interna que es producto del proceso auditor realizado.
4. Alarma en los servidores auditados de la entidad por el desconocimiento del proceso auditor como herramienta gerencial de la Unidad.
5. Perdida de información por falta de respaldo de esta.



### 3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Proceso, procedimientos y demás instrumentos de gestión - el corte de la documentación a auditar es del 01 de septiembre de 2019 al 31 de mayo de 2020.

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

La DT, determino las cuestiones externas e internas acorde a la metodología establecida por la Unidad, donde se identificaron los factores positivos y negativos. Analizando las cuestiones que surjan de los entornos legales, tecnológicos, sociales, nacionales y regionales. La Unidad tiene establecido un mapa de procesos en los que interactúan procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación.

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

La dirección territorial a través del director muestra su liderazgo y se ve reflejado en su equipo de trabajo con el cumplimiento del plan de acción, pagos por vía administrativa y de justicia y paz. Se promueve el enfoque por procesos, aseguran los recursos, comunicando a las partes interesadas el enfoque al cliente que tienen establecida la Unidad en su SIG.

Se tiene establecido canales de comunicación y de liderazgo con el operador quien es que presta la misionalidad de la unidad.

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

Se tienen establecidos mapas de riesgos de gestión y corrupción acorde a la metodología establecida por la Unidad y Función Pública.

La identificación de los riesgos partió desde la identificación del contexto de la organización.

Se tienen establecido los objetivos de calidad los cuales están alineados con la política de calidad, cada uno de estos indicadores son medibles, cuya información sale de la medición que se realiza con el plan de acción.

Se tienen establecido un procedimiento de Gestión del Cambio el cual se aplica cuando la Unidad lo requiera.

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

Se tiene establecido un plan de acción (meta, fecha de inicio, fecha de finalización, presupuesto). La Unidad proporciona, de acuerdo con su presupuesto, las personas necesarias para la operación de sus procesos y determina en su manual de funciones



para los servidores públicos y estudios previos para los contratistas de prestación de servicios, el nivel de educación, formación y experiencia de las personas que desarrollan las diferentes actividades para la operación y control de los procesos y que pueden afectar la calidad de los servicios.

La DT tiene su sede con cada uno de los servicios asociados, recursos de transporte, equipos tecnológicos.

Los puntos de atención y Centros Regionales los suministra el ente Territorial y están administrados por la Alcaldía o Gobernación. Se debe coordinar con los administradores de los puntos y centros regionales los programas que se tienen establecidos para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Aquí se debe trabajar en conjunto con el mantenimiento de estas sedes, señalización (punto de encuentro, salida de emergencia, entre otros).

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

La DT realiza las actividades acordes a lo establecido en las caracterizaciones de los procesos de Reparación Integral y Servicio al Ciudadano (procedimientos, puntos de control, riesgos asociados al proceso, indicadores, servicios no conformes).

Los equipos, planta y equipo que son suministrados por administrativa se encuentran identificados, protegidos y salvaguardados.

Se tienen establecido las salidas durante la producción y prestación del servicio, acorde a los requisitos (legales, norma, institución y del cliente).

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

Se verifica el cumplimiento de las metas del plan de acción en SISGESTION y del avance trimestral de cada uno de los indicadores planteados por la DT, estos cumplen con la meta establecida y no tienen comentarios de ajustes en el informe trimestral.

La DT en su comité de planeación analizan los resultados de las encuestas que realiza el operador frente a la prestación del servicio, se ve como una fortaleza este comité interno.

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

No tiene NO CONFORMIDADES abiertas.

La DT, mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SIG, acorde a los resultados del análisis y la evaluación.



## 11. OBSERVACIONES

### NUMERAL 4 DE LA ISO 9001:2015

- Se observa, que la DT NARIÑO no involucro en la actividad de socialización al operador OUTSOURCING del contexto estratégico de la organización aprobado en el 2020, operador que presta la misionalidad de la Unidad Lo anterior se evidencia a través de los listados de asistencia de la socialización a funcionarios y contratistas de la DT NARIÑO del contexto estratégico de la organización. 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, numeral comprensión de la organización y de su contexto.

### NUMERAL 6 DE LA ISO 9001:2015

- Se observa, que el riesgo de gestión "Imposibilidad de realizar seguimiento al correcto funcionamiento de los Comités de Justicia Transicional", los controles establecidos no son eficaces. Esto sucede en la DT NARIÑO lo anterior se evidencia en la NC No. 2011, la cual se encuentra cerrada a la fecha de la auditoría y en los reportes en el Formato monitoreo a la materialización de los riesgos V4 Código:100.01.15-15, el riesgo se ha seguido materializado mensualmente. 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 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades.

### NUMERAL 9 DE LA ISO 9001:2015

- Se observa, que los responsables de los podrecimientos establecidos por la Subdirección de Reparacion Colectiva se presentan debilidades en la aplicación de los criterios de operación, dado que no se tiene claridad del manejo de la información de los sujetos a reparar. Esto sucede en la Dirección Territorial Nariño, asociado al Proceso del código 400.08.09-1 Reparación Integral. Lo anterior se evidencia a través de del Procedimiento Caracterización del Daño para Pueblos y Comunidades Étnicas V1 Código: 430,08,08-19. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: capítulo 9 Evaluación del Desempeño, numeral 9.1 seguimiento, medición, análisis y evaluación.

## 12. NO CONFORMIDADES

### NUMERAL 4 DE LA ISO 9001:2015

- No se evidencia, que las partes interesadas identificadas en el Manual Sistema Integrado de Gestión (SIG) v8 Código: 120,01,06-1 con fecha de aprobación 14/08/2019 sean las misas que se encuentran identificadas en el FORMATO IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS V1 Código: 100,01,15-48. Esto sucede en el Proceso de Direccionamiento código Código:120.01.09-1. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015

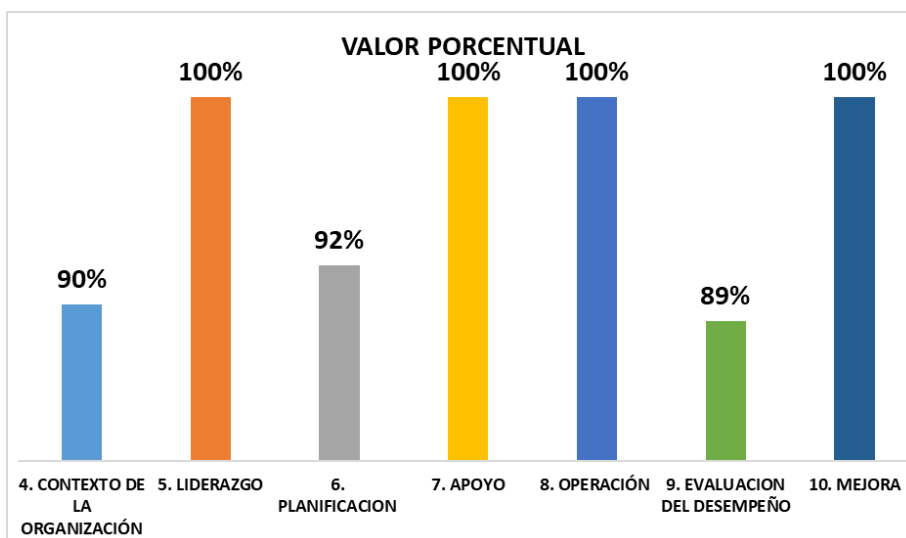
capitulo 4 operación, numeral comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

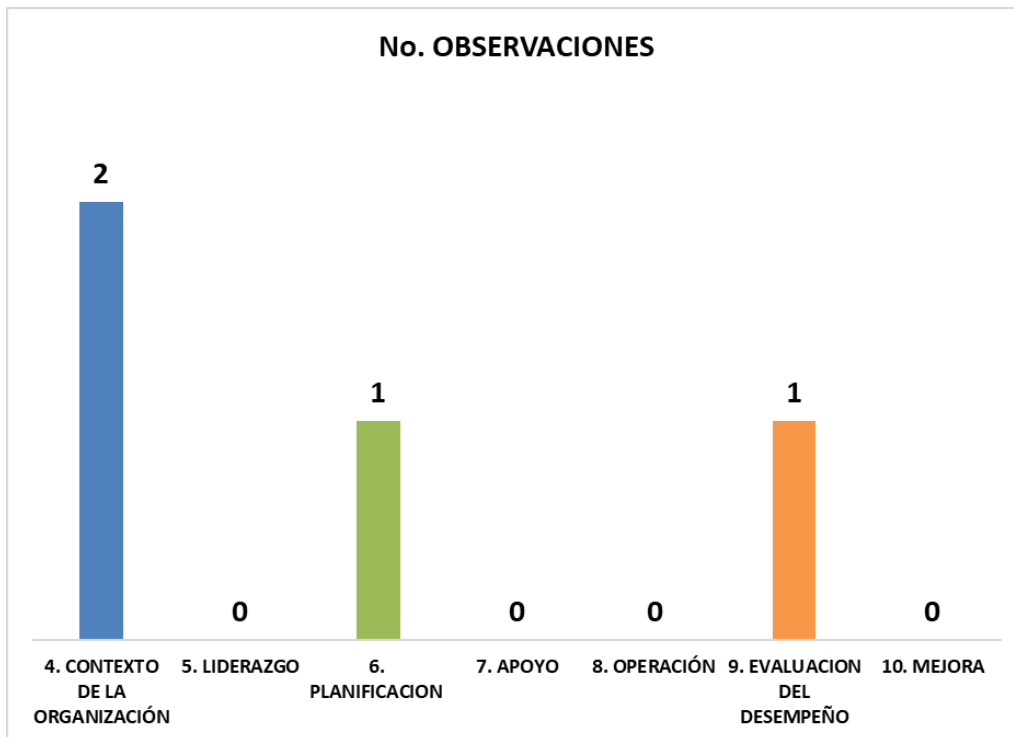
### 13. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

Se presenta el resumen estadístico de la auditoría interna desarrollado en la Direccion Territorial Nariño, donde se tiene un cumplimiento porcentual por requisito de la Norma ISO 9001:2015 así:

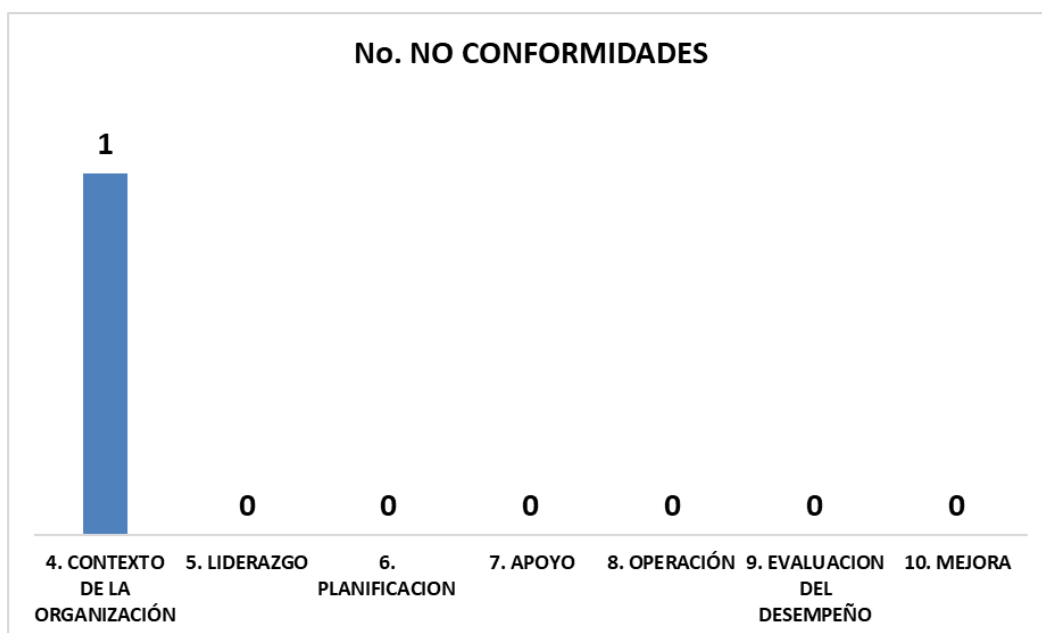
ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>90%</b>
<b>5. LIDERAZGO</b>	<b>100%</b>
<b>6. PLANIFICACION</b>	<b>92%</b>
<b>7. APOYO</b>	<b>100%</b>
<b>8. OPERACIÓN</b>	<b>100%</b>
<b>9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>	<b>89%</b>
<b>10. MEJORA</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL DE NO CONFORMIDADES MANTENER</b>	<b>1</b>

Los numerales 5. LIDERAZGO, 7. APOYO, 8. OPERACIÓN y 10. MEJORA obtuvieron un cumplimiento del 100% de los requisitos auditados, los numerales 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN con un cumplimiento del 90%, 6. PLANIFICACION con un cumplimiento del 92% y 9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO con un cumplimiento del 89% de los requisitos auditados de la norma ISO 9001:2015. Con los resultados obtenidos en la auditoría interna, el sistema se debe mantener en la Direccion Territorial Nariño.





En el desarrollo de la auditoria interna a la Dt Nariño, se detectaron cuatro (4) observaciones relacionados en los numerales 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN con dos (2) observaciones, 6. PLANIFICACION con una (1) observación y 9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO con una (1) observación. Se debe tener en cuenta por la DT estas observaciones hacer las correcciones que se requieran, para que no se conviertan en No Conformidades.





En el desarrollo de la auditoria interna a la Direccion Territorial Nariño, se detecto una (1) No Conformidad relacionada con el numeral 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN. No Conformidad que se le genera al nivel nacional al proceso de Direccionamiento Estratégico. Se

**Cordialmente;**

**Victor Hugo Velasquez Ortiz**  
Auditor

**Carlos Arturo Ordóñez 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.