



INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Fecha de informe: 30 de agosto de 2019

Nombre del proceso o dirección territorial auditada: Dirección Territorial Urabá

Dependencia líder del proceso: Dirección General

Servidor responsable del proceso: Elizabeth Granada Rios

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

Fecha de auditoría: 20, 21 y 22 de agosto de 2019

Equipo Auditor: Fabian Eduardo Gutierrez Ortiz

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 y sistemas de información utilizados desde la Dirección Territorial Urabá - Darién
- Imposibilidad de cumplir con el cronograma de auditoria interna planeado en los términos de tiempo y oportunidad establecidos.
- Inutilización de los hallazgos levantados durante el ejercicio auditor.
- 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 de “Canal Presencial”, “Toma de Solicitud de Indemnización Administrativa”, “Brindar Orientación y Asesoría para la Adecuada Inversión de los Recursos en el Marco de las Líneas de Inversión” y “Notificación de Indemnización Administrativa”, formatos, instructivos, guías y documentos del SIG, y demás instrumentos de gestión.

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

Se evidencia cumplimiento con el diligenciamiento del instrumento de contexto en la Dirección Territorial.



A treves del diligenciamiento del instrumento de contexto estratégico con la participación de todos los colaboradores de la DT se ajusta y cuenta con la articulación estratégica establecida por la norma.

Los funcionarios de la Dirección Territorial Urabá – Darién enuncian y describen las partes interesadas de la Unidad de manera clara y concisa.

Se evidencia a través de correos electrónicos y actas de reunión que se identifican, comprenden y gestionan las necesidades de los cooperantes internacionales que están articulados con la Entidad en el Territorio.

Si bien es cierto se realizan mesas del Bajo Atrato y Mesas de Reconciliación, no se tiene periodicidad de estas; no se cuenta con compromisos asociados a las necesidades de la parte interesada.

De acuerdo con las preguntas realizadas a los asistentes se evidencia conocimiento del Manual del Sistema Integrado de Gestión e identificación del Mapa de Procesos en los cuales se encuentran identificados y ubicados en él.

De acuerdo con la entrevista con la directora de la Dirección Territorial se evidencia dominio en las entradas, proveedores, actividades, salidas y partes interesadas como estructura de los procesos involucrados en la Dirección Territorial.

Se evidencia documentación en las Actas de Reunión, Compromisos, Acuerdos, Entregas, entre otros, en donde la información asociada al Sistema Integrado de Gestión queda documentada y de acuerdo con lo planificado por la Dirección Territorial.

La Dirección Territorial Urabá – Darién identifica, domina conceptos, y asocia todas las variables internas y externas de impacto positivo y negativo, generando conocimientos en el sentido del Mapa de Procesos, la Caracterización de Procesos, y en General el contenido del Manual del Sistema Integrado de Gestión.

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

De acuerdo con la entrevista realizada ala Directora Territorial se evidencia compromiso respecto al Sistema Integrado de Gestión y los beneficios que trae la implementación en el proceso. De igual forma se establecen espacios con los colaboradores en donde se tratan temas asociados al Sistema Integrado de Gestión.

Se identifican y comprenden los requisitos legales de las partes interesadas, ya que se evidencia la actualización del Normograma y utilización de éste como herramienta estratégica para definir las necesidades.

Se identifica el mapa de riesgos como herramienta estratégica para la toma de decisiones teniendo como referente el seguimiento y los planes de tratamiento.

En la vigencia actual no se han realizado encuestas de satisfacción ya que no hay encuestas ni fichas técnicas vigentes para este año para ciertos procesos, debido a la no actualización por parte de los procesos misionales (Reparación Integral, Registro y Valoración, entre otros). De igual forma no se evidencia retroalimentación por parte de estos procesos del nivel nacional en cuanto al informe resultado de las encuestas de satisfacción a las direcciones territoriales, ya



que solo Servicio al Ciudadano remitió retroalimentación de los resultados (periodo de enero - junio).

La Dirección Territorial Urabá – Darién realiza seguimiento a través del Plan de Implementación del SIG. Sin embargo, no se realiza seguimiento al incumplimiento de actividades.

Se evidencia seguimiento y socializaciones (con la asistencia de la Directora Territorial) sobre los temas de Política del Sistema Integrado de Gestión, Objetivos y generalidades asociadas al Sistema. Se evidencia apropiación sobre los temas de Política del SIG, Objetivos del SIG y generalidades asociadas al Sistema Integrado de Gestión.

A través de las entrevistas y la explicación de algunos documentos del SIG, el manual de funciones y los acuerdos de servicio de la Directora Territorial con los colaboradores del proceso, se evidencia la claridad y especificidad en las responsabilidades y autoridades asignadas a cada uno y los roles en los cuales participan.

La Dirección Territorial Urabá – Darién cuenta con altos niveles de apropiación de Liderazgo y Compromiso sobre todos los temas y conceptos del Sistema Integrado de Gestión (Política y Objetivos del SIG) generando apropiación y compromiso a todos los funcionarios de la DT. De igual forma se han definido de manera adecuada las responsabilidades y las autoridades del proceso permitiendo que los roles sean asignados, se comuniquen y se entiendan en la DT.

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

El proceso posee las Actas de Comité Estratégico y Territorial con el diseño y los seguimientos a los riesgos y oportunidades. De igual forma se planifican las acciones y controles para abordar los riesgos y oportunidades, así como la evaluación de la eficacia de dichas acciones.

La Dirección Territorial define qué se va hacer, quien es el responsable, los mecanismos de medición, y los recursos a utilizar evidenciando una planificación para el logro de los objetivos.

Se evidencia cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 por parte de la dirección territorial en cuanto a los temas de planificación de riesgos y otras oportunidades, así como los objetivos de calidad,

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

De acuerdo a la entrevista realizada con los funcionarios de la Dirección Territorial Urabá la ejecución de los procedimientos de Gestión Contractual desde el nivel nacional no cumplen con las necesidades de la Dirección Territorial, ya que son muy demorados en ejecutar la celebración de los contratos, y al preguntarle a la alta dirección por los requisitos en la contratación del personal manifestó que algunos contratistas no cumplen con las habilidades requeridas para el cargo y vuelve a generarse un reproceso en las actividades contractuales.

De igual forma es importante resaltar en los procedimientos ejecutados desde los Puntos de Atención o Centros Regionales la necesidad de gestionar a través de la OTI la garantía en el acceso a las herramientas tecnológicas pertinentes para su eficaz atención y orientación en el Punto de Atención, ya que se encontró dificultad para acceder a la plataforma de capacitación debido a problemas de acceso. De igual forma los participantes del procedimiento argumentan que estas situaciones para acceder a los sistemas de información se dificultan de acuerdo con las condiciones climáticas de la zona.



Con el objeto de garantizar los recursos en el tiempo y lugar establecidos, es importante denotar que desde la Dirección Territorial se ha solicitado el suministro del servicio telefónico y de repuestos para la impresora (Tóner) desde hace más de dos meses y a la fecha no se tiene respuesta, generando atraso en la ejecución de la entrega de cartas de indemnización, ya que no han podido ser impresas para su respectiva notificación.

Se realiza la revisión del Plan de Acción contra el informe trimestral con corte marzo de 2019 para realizar el seguimiento a las mediciones realizadas.

No se evidencian las competencias necesarias de las personas que realizan trabajo bajo su control afectando el desempeño y la eficacia del proceso; de igual forma no se asegurara que estas personas sean competentes, ya que no cumplen los criterios en educación, formación, habilidades o experiencia apropiadas.

Se tiene programada la socialización de la matriz de comunicaciones a todo el equipo territorial, y posterior actualización desde el nivel nacional.

En términos generales esta Dirección Territorial cumple con los requisitos mínimos establecidos en la norma ISO 9001:2015, sin embargo se encuentran debilidades en el seguimiento a las solicitudes de apoyo que impiden la eficacia y eficiencia en la ejecución de las actividades objeto de cumplimiento de la Dirección Territorial, que si continúan sucediendo podrían generar el incumplimiento de alguno de los requisitos.

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

Se evidencia conocimiento en los informes de supervisión de los operadores y se lleva a cabo desde la Dirección Territorial el diligenciamiento de los recibidos a satisfacción que son soporte de dichos informes.

Se observa cumplimiento, por parte del operador (proveedor de servicios externo) del Punto de Atención, en las actividades del procedimiento Canal Presencial en las cuales se ven involucrados.

No se logra evidenciar la adecuada infraestructura para prestar los servicios de atención en el punto de Ciudadela Educativa y Cultural Puerta del Sol, ya que se argumenta que es un punto temporal mientras se adecua las instalaciones del Centro Regional ubicado cerca de este mismo.

Al revisar la ejecución del procedimiento Notificación de Indemnización Administrativa se evidencia que se está generando un reproceso en las actividades ejecutadas desde la Dirección Territorial, ya que las Bases de Municipalización que llegan desde el proceso de Reparación Integral se encuentran con una alta dispersión de municipios, generando que las estrategias definidas para programación de notificaciones deban ser replanteadas para abarcar la mayor cantidad de entregas.

Se evidencia un incumplimiento de los requisitos 8.5.2. y 8.5.6. de la Norma ISO 9001:2015 correspondientes a la prestación del servicio y la identificación de la información documentada y su control de cambios, ya que al revisarse la ejecución del procedimiento Brindar Orientación y Asesoría para la Adecuada Inversión de los Recursos en el marco de las Líneas de Inversión, se evidencio el uso no intencionado del formato "Cumpliendo mi Sueño" que se encontraba sin identificación del SIG (sin código, sin versión, sin fecha de aprobación).



La Dirección Territorial evidencia conocimiento en los informes de supervisión de los operadores y se lleva a cabo desde el proceso el diligenciamiento de los recibidos a satisfacción documentados que es soporte de los informes, y en los cuales se evidencia el cumplimiento de los requisitos establecidos para los productos.

La Directora Territorial y el enlace SIG realizan periódicamente el monitoreo de Salidas No Conformes generadas por todos los procesos, particularmente en las actividades responsabilidad del operador del Punto de Atención en las actividades del procedimiento en las cuales se ven involucrados.

Es importante realizar ajustes en la ejecución de la operatividad aplicada a la Dirección Territorial, ya que se encuentran actividades en los procedimientos auditados que impiden evidenciar el cumplimiento total de las actividades, así como la eficacia, eficiencia y efectividad de éstas, generando el uso inadecuado de la información documentada. De igual forma es pertinencia del proceso de Reparación Integral suministrar información confiable en los procedimientos que se encuentran bajo su responsabilidad, y no generar reprocesos operativos en la ejecución de las actividades del procedimiento generada por la inadecuada información suministrada desde el inicio del flujo documental.

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

En el proceso se evidencia seguimiento a las actividades establecidas en los acuerdos de servicio (gestión) y que no se encuentran asociadas al Plan de Acción de la Dirección Territorial. Se realiza seguimiento a través de los comités estratégicos que se llevan a cabo y se evalúa el avance de la meta establecida en los acuerdos.

Si bien es cierto se retroalimenta a la Dirección Territorial Urabá – Darién sobre el estado de satisfacción de los clientes, en el informe Consolidado de Canales enero – mayo de 2019, no se pueden establecer acciones de mejora, ya que el informe no tiene información discriminada por región, zona geográfica, dirección territorial o cualquier tipo de desagregación georreferenciada que permita enfocar o focalizar esfuerzos a un punto específico al alcance de la Dirección Territorial.

Se evidencia el seguimiento al cumplimiento de las actividades de la Dirección Territorial en las reuniones definidas como Comités Estratégicos y Comités Territoriales encaminados a mostrar los resultados del Plan de Acción, las Actividades de los acuerdos de servicio y los compromisos pendientes por cumplimiento generados en espacios de seguimiento anteriores.

La Dirección Territorial Urabá posee un alto nivel de actividades evaluativas periódicas que permite evidenciar un seguimiento a las actividades responsabilidades de los funcionarios y contratistas, Plan de Acción y Plan de Implementación de manera efectiva. De igual forma se realiza seguimiento a las No Conformidades y los compromisos establecidos por la alta dirección en las salidas de las revisiones por la dirección que se llevan a cabo anualmente. A pesar de los esfuerzos realizados es importante gestionar que los informes de satisfacción de las partes interesadas referencien zonas o regiones mas específicas para poder tomar decisiones desde la dirección territorial para la focalización de estrategias.

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

Se evidencia toma de decisiones para determinar oportunidades de mejora, cuando se requiere apoyo en el proceso de entrega de cartas de indemnización en las jornadas de notificación por parte de los demás colaboradores del proceso, ya que la Directora Territorial solicita a los



funcionarios y contratistas direccionar los esfuerzos para dar cumplimiento a estas actividades. Esta Directriz es dada por la Directora Territorial en los Comités Estratégicos a través de un compromiso con cada uno de ellos y consignada en el acta respectiva.

En la Dirección Territorial se ha determinado, de acuerdo con la entrevista con el enlace SIG, que se han realizado y diseñado actividades correspondientes a eliminar las causas de las No Conformidades levantadas o a corregirla (de acuerdo al caso – vigencia 2016 y 2017), sin embargo, durante la vigencia 2018 y 2019 la DT Urabá no ha tenido No Conformidades.

Si bien es cierto para la vigencia alcance de la auditoria no se tiene No Conformidades registradas, para la vigencia 2017 la Dirección Territorial cuenta con 17 No Conformidades, de las cuales se diseñan y programan actividades asociadas a eliminar la causa de la No Conformidad y a evitar su repetición. La No Conformidad 1239, tiene 2 actividades en estado "Aprobadas" y aun no se ha dado cierre a las mismas, motivo por el cual la No Conformidad no se ha cerrado.

Se evidencia en el proceso el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción a través de las decisiones tomadas en los comités para aportar a la eficacia del Sistema Integrado de Gestión de la Dirección Territorial.

Resultado de la Revisión por la Dirección del 2018 no se encuentran compromisos ni actividades pendientes por parte de la Dirección Territorial Urabá, sin embargo, es un compromiso permanente de la Dirección Territorial los temas de mejoramiento, implementando estrategias de comunicación del SIG a través de mecanismos innovadores para generar aumento en la cultura de Calidad en la organización y particularmente en la Dirección Territorial.

El proceso cuenta con prácticas de mejora encaminadas a buscar la satisfacción de las partes interesadas y la mejora en el desempeño y la eficacia del SIG, sin embargo, se deben gestionar actividades encaminadas a dejar registrado en el aplicativo SISGESTION las acciones que permitan evidenciar el cumplimiento de éstas, y evitar el incumplimiento de los planes de mejoramiento e incurrir en un incumplimiento del numeral 10 de la norma ISO 9001:2015.

11. OBSERVACIONES

Numeral 4. Contexto de la Organización.

Se observa que desde la alta dirección de la Dirección Territorial Urabá se realiza y comunica a los funcionarios y contratistas de la entidad, y a los operadores (en efecto cascada), la información concerniente sobre el antifraude, ya que esta información es transmitida a los usuarios del Punto de Atención y a su vez genera impacto en la población para evitar ser estafados. Por lo anterior se considera como una buena práctica que va más allá del cumplimiento de la norma ISO 9001:2015.

Numeral 5 y 9. Liderazgo y Evaluación del Desempeño.

Se observa a través de entrevista con la directora que en el proceso se realizan acuerdos de servicio con los contratistas de la Dirección Territorial Urabá, permitiendo realizar una documentación de sus actividades, un seguimiento a su cumplimiento y un liderazgo en las actividades del Sistema Integrado de Gestión. Por lo anterior es una buena práctica que va más allá del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Numeral 6. Planificación.

Se observa un alto conocimiento en los conceptos de Política y Objetivos del Sistema Integrado de Gestión, ya que los 3 colaboradores de la Dirección Territorial Urabá (escogidos de manera



aleatoria) que se les pregunto la definen, la identifican y comprenden su aporte en el quehacer de sus actividades diarias como articuladores de todo el sistema. Por lo anterior es resaltar que se evidencia un valor agregado más allá del cumplimiento de la norma ISO 9001:2015.

Numeral 7. Apoyo.

Se observa a través de entrevista como una buena práctica el diseño, implementación y mantenimiento de un Manual de Convivencia de la Dirección Territorial Urabá, generando lineamientos para la buena convivencia y el orden al interior del proceso dando un plus a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 en cuanto al ambiente de trabajo.

Se observa la necesidad de gestionar a través de la OTI la garantía en el acceso a las herramientas tecnológicas pertinentes para su eficaz atención y orientación en el Punto de Atención, ya que en los procedimientos ejecutados desde los Puntos de Atención o Centros Regionales (procedimientos de Canal Presencial y Solicitud de Indemnización Administrativa) se encontró dificultad para acceder a la plataforma de capacitación debido a problemas de acceso. De igual forma los participantes del procedimiento argumentan que estas situaciones para acceder a los sistemas de información se dificultan de acuerdo con las condiciones climáticas de la zona. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos del numeral 7.1.3. b) de la norma ISO 9001:2015.

Se observa que desde la Dirección Territorial Urabá se ha solicitado el suministro del servicio telefónico y de repuestos para la impresora (Tóner) desde hace más de dos meses y a la fecha no se tiene respuesta, generando atraso en la ejecución de la entrega de cartas de indemnización, ya que no han podido ser impresas para su respectiva notificación. Por lo anterior se evidencia a través de la entrevista con la directora territorial que para asegurar el cumplimiento de los requisitos del numeral 7.1.4. es importante garantizar los recursos en el tiempo y lugar establecidos.

Se observa que la ejecución de los procedimientos de Gestión Contractual desde el nivel nacional no cumplen con las necesidades, ya que de acuerdo a la entrevista realizada con los funcionarios de la Dirección Territorial Urabá las actividades resultado de los procedimientos son muy demoradas en ejecutar, lo que genera tardanza en la celebración de los contratos; de igual manera al preguntarle a la alta dirección por los requisitos en la contratación del personal manifestó que algunos contratistas no cumplen con las habilidades requeridas en los documentos técnicos definidos para el cargo y vuelve a generarse un reproceso en las actividades contractuales, Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, en su numeral 8.4.1. relacionado con el control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente y el 7.2. literal b) asociado a las competencias del personal.

Numeral 8. Operación.

Se observa una buena práctica en la ejecución del procedimiento Notificación de Indemnización Administrativa ejecutado por la Dirección Territorial Urabá, ya que se revisa y valida la información de las cartas antes de realizar el contacto telefónico para evitar la citación de la notificación de una carta con errores, generando un valor agregado a los requisitos establecidos en el numeral 8.2.2. de la norma ISO 9001:2015.

Se observa cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 numeral 8.5.1. en la revisión realizada en el Punto de Atención provisional de la Ciudadela Educativa y Cultural Puerta del Sol de la Dirección Territorial Urabá, ya que se evidencio el cumplimiento del procedimiento de canal presencial a través de la documentación recolectada, generando un cumplimiento del procedimiento y de los criterios establecidos en la norma ISO 9001:2015 en el numeral 8.5.1.



Se observa un cumplimiento parcial en la ejecución del procedimiento toma de solicitud de indemnización administrativa, debido a la falta de soportes de la víctima Sonia Morales Sandoval (documento ilegible de Yeferson Sandoval) ya que no se observó la ejecución completa del procedimiento, y consecuentemente la evidencia recolectada fue insuficiente. De acuerdo con lo anterior se deben realizar prácticas de mejora para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: numeral 8.5. sobre la producción y provisión del servicio.

Se observa que se está generando un reproceso en las actividades ejecutadas desde la Dirección Territorial Urabá, ya que durante la revisión del procedimiento Notificación de Indemnización Administrativa se evidencia que las Bases de Municipalización que llegan desde el proceso de Reparación Integral se encuentran con una alta dispersión de municipios, generando que las estrategias definidas para programación de notificaciones deban ser replanteadas para abarcar la mayor cantidad de entregas. Por lo anterior se deben realizar acciones de mejora para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Numeral 8.1. literal e).

12. NO-CONFORMIDADES

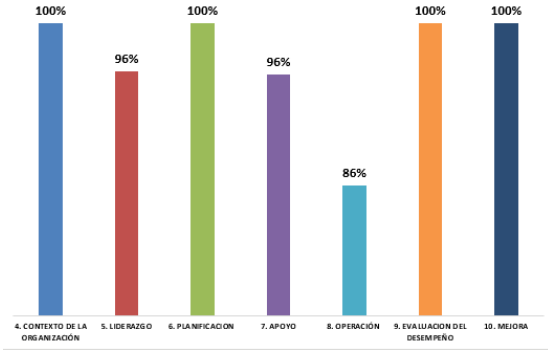
Se evidencia un incumplimiento de los requisitos 8.5.2. y 8.5.6. de la Norma ISO 9001:2015 correspondientes a la prestación del servicio y la identificación de la información documentada y su control de cambios, ya que al revisarse la ejecución del procedimiento Brindar Orientación y Asesoría para la Adecuada Inversión de los Recursos en el marco de las Líneas de Inversión, se evidencio el uso no intencionado del formato "Cumpliendo mi Sueño" que se encontraba sin identificación del SIG (sin código, sin versión, sin fecha de aprobación).

13. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

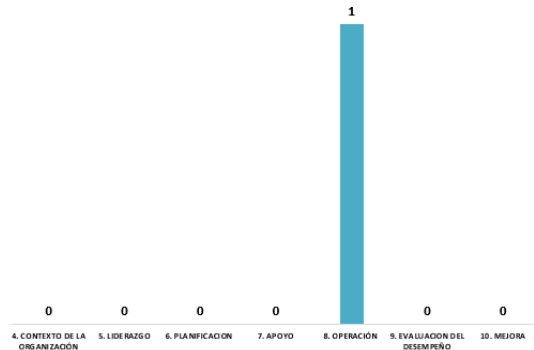
ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL	No. NO CONFORMIDADES	No. OBSERVACIONES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	100%	0	0
5. LIDERAZGO	96%	0	1
6. PLANIFICACION	100%	0	0
7. APOYO	96%	0	2
8. OPERACIÓN	86%	1	3
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%	0	0
10. MEJORA	100%	0	0
TOTAL DE NO COMFORMIDADES	97%	1	6
	MANTENER	1,72%	10%



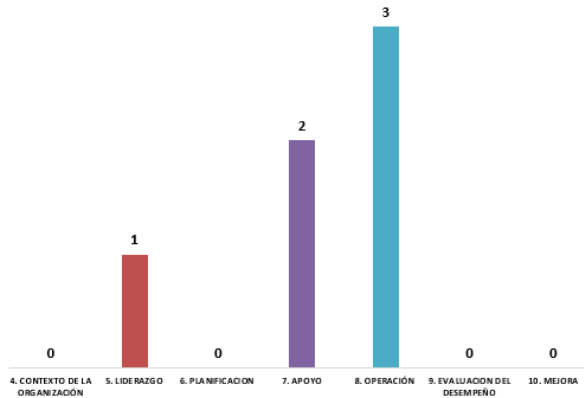
VALOR PORCENTUAL



No. NO CONFORMIDADES



No. OBSERVACIONES



Cordialmente;

Fabian Eduardo Gutierrez Ortiz
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.