



## INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

**Fecha de informe:** 6 de septiembre de 2019

**Nombre del proceso o dirección territorial auditada:** Proceso Gestión para la Asistencia

**Dependencia líder del proceso:** Dirección General

**Servidor responsable del proceso:** Beatriz Ochoa

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

**Fecha de auditoría:** 26 y 27 de agosto 2019

**Equipo Auditor:** Astrid Johanna Rojas - Victor Hugo Velasquez

### 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 de información del Proceso Gestión para la Asistencia.
- 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 y demás instrumentos de gestión - el corte de la documentación a auditar es del 01 de enero de 2019 al 31 de julio de 2019.



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

El proceso, 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. La construcción del contexto del proceso se realizó constructivamente por los integrantes de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria. Lo anterior se verifico mediante acta del 9 de mayo de 2019 donde el proceso realizo el ejercicio de construcción, el cual fue aprobado por la OAP el 21 de mayo de 2019.

Existen mecanismos para identificar y comprender las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas, esto se validó con la encuesta de satisfacción de las víctimas con relación al servicio brindado en la elaboración de las entrevistas únicas, encuesta que realizo el proceso de gestión para a la asistencia. Se realiza también retroalimentación por parte del proceso de servicio al ciudadano de los de los canales escrito, telefónico y presencial del primer semestre del presente año (enero 23, 24, 25, y 31, febrero 8, 11, 12, 15, 18, 19, 25, 26 y 27, marzo 15, 18, 19,, 20 y 21, abril 26 y 29, mayo 15, 16, 20, 21, 22, 23, 24 y 29) de cómo fue la percepción de estos tres canales.

El 15 de marzo se realizó la revisión y actualización de la caracterización del proceso de gestión para la Asistencia donde se ajustó el objetivo y algunas actividades del hacer acorde a la dinámica actual del proceso. El 3 de abril se realiza solicitud de cambios para actualizar la caracterización.

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

El líder del proceso muestra su liderazgo y se ve reflejado en su equipo de trabajo con el cumplimiento del plan de acción, generación de lineamientos en materia de asistencia y atención a las víctimas, implementación de planes, programas y proyectos en materia de atención y orientación a las víctimas y la coordinación de la entrega de la asistencia humanitaria con posterioridad a la ocurrencia de los hechos victimizantes. 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.

El líder realiza reuniones de seguimiento con su equipo de trabajo donde se realiza seguimiento a los compromisos y metas del proceso. Se valida con acta del 11 de julio de 2019, reunión de líderes del 15 de marzo de 2019, reunión del 26 de abril y presentación del organigrama de la Unidad, que dirección y subdirecciones hacen parte del proceso de gestión para la asistencia, su misionalidad, que se hace y como se tienen distribuidos los grupos internos de trabajo (líneas de producción o de acción).

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

Se tienen establecido el mapa de riesgos de gestión y corrupción acorde a la metodología establecida por la Unidad y Función Pública. El mapa de riesgos de la DT se construyó participativamente, se tienen identificados dos (2) riesgos de gestión y de corrupción uno (1), se le realiza seguimiento mensual a su materialización en el formato establecido para tal fin. 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 le realiza seguimiento en los comités que tiene establecido el proceso, se validaron las actas de los meses de (febrero 11 de 2019, marzo 11 de 2019, abril 25 de 2019 y julio 15 de 2019).

## 7. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 7 APOYO 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.

El proceso tiene establecido con corte a junio en su plan de acción diecinueve (19) indicadores, el indicador táctico tiene un cumplimiento del 47%.

Los funcionarios de planta como contratistas cumplen con las funciones y actividades contractuales estos se encuentran ajustados y alineados con la misionalidad de Unidad, para el cumplimiento de las metas establecidas.

Se realizó evaluación técnica y económica al proceso de selección de orden de compra Servicios BPO Servicio al Ciudadano, esta orden de compra fortalecerá la misionalidad y prestación del servicio que tiene establecido el proceso. Esto se validó mediante acta de evaluación técnica del 26 de diciembre de 2018, para la prestación del servicio en 2019.

Se actualizó la matriz de comunicaciones acorde a las partes interesadas establecidas por la Unidad (que comunicar, como comunicar, cuando comunicar y a quien comunicar), esta actualización se realizó en el mes de marzo de 2019 y fue válida y ajustada por la OAP en el mes de mayo.

El proceso realizó un estudio de cargas cuyo objetivo principal planteado, fue identificar las necesidades en términos de recurso humano de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria por medio de un estudio técnico de cargas de acuerdo con las funciones, actividades, tiempos y frecuencias. Se desarrolló a través de cuatro (4) líneas de acción (Caracterización de Necesidades y Capacidades, Gestión para la Entrega de asistencia humanitaria, Medidas de Asistencia y Enfoques, Trámite de solicitudes de Asistencia Humanitaria), contando con cinco (5) líneas de acción cuya gestión es de tipo transversal o apoyo (Administración y Gestión de Requerimientos Técnicos, Gestión Integral, Lineamientos Técnicos y Conceptuales, Requerimientos Administrativos y Judiciales y Seguimiento Financiero, Operativo y Contractual).

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

Para la operación y pago de la asistencia y ayuda humanitaria se estableció el contrato No 1596 de 2018 con el Banco Agrario de Colombia, se validaron las actas de seguimiento del 30 de enero de 2019, 21 de febrero de 2019, 22 de marzo de 2019, 26 de abril de 2019, 24 de mayo de 2019, 31 de julio. Se puede validar que el seguimiento por parte de la Unidad y el Banco es riguroso y se cumple cada uno de los compromisos establecidos en las actas de seguimiento.



Se realiza seguimiento a la orden de compra OC 34928, donde se evaluaron los resultados y avances al operador, se realiza seguimiento acorde a lo establecido en los requisitos de la norma, de la ley, de la institución y del cliente. Se valida acta y listado de asistencia de los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio.

Para la evaluación del operador se tuvo en cuenta el menor valor ofertado, respecto a los demás proponentes, no obstante, se proceden a revisar todas y cada una de las cotizaciones en las siguientes variables: (Verificación de Ítems Cotizados, Verificación de Cantidades, IVA del 19%, Verificación de Precio Techo, Verificación de Precio Artificialmente Bajo, Comparativo con el Excel Anexo, Sobrepasa el presupuesto de la Entidad), con lo anterior digo como ganador de este proceso a el proveedor Outsourcing S.A.. Para esta selección se cumplió con todo lo establecido por el proceso contractual en su manual de contratación pública.

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

Se verifica el cumplimiento de las metas del plan de acción en SIGGESTION y del avance trimestral de cada uno de los indicadores planteados por el proceso, estos cumplen con la meta establecida y no tienen comentarios de ajustes en el informe trimestral. Se realiza seguimiento a las actividades de plan de acción del proceso, a través de mesa de trabajo con cada uno de los responsables de las actividades con el fin de generar alertas y acciones de mejora.

El proceso tiene establecido un informe de gestión donde se evalúa la gestión desarrollada por las 10 líneas de acción que integran la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria (SAAH), (Servicio al Ciudadano, Atención Presencial y Estrategias Complementarias, Telefónico y Virtual, Atención Escrita, Notificaciones, Lineamientos Técnicos y Conceptuales, Política Pública, Intervención y Responsabilidad Social, Asesoría y Acompañamiento Territorial, Gestión para la Entrega de Atención y Ayuda Humanitaria, Trámite de Solicitudes de Asistencia Humanitaria, Gestión de Requerimientos Administrativos y Judiciales, Gestión y Administración de Sistemas de Información, Seguimiento Financiero, Operativo y Contractual y Gestión Integral), se validaron los informes de gestión de los meses de abril, mayo y junio.

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

Se verifica el reporte de monitoreo de riesgos correspondiente a mayo de 2019 con las evidencias de los puntos de control. Durante este mes se identificó un caso de materialización de riesgos por colocación a persona reportada como fallecida, el cual se escaló al Banco Agrario con el fin de iniciar la investigación pertinente. En la matriz adjunta se describe el proceso iniciado por parte de la Unidad y se adjunta la evidencia del caso.

Se realiza seguimiento a los compromisos establecidos para la NC 1712 frente al monitoreo de las metas de las actividades definidas para plan de acción de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria 2019.

#### **11. OBSERVACIONES**

##### **NUMERAL 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN DE LA ISO 9001:2015**

Se observa que la documentación e identificación de las partes interesadas se encuentra con evidencia, al momento de la auditoría no se evidencia las partes interesadas como elemento o insumo primordial en la elaboración de instrumentos de medición de satisfacción del cliente, se debe seguir trabajando sobre su apropiación al interior del equipo. 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 4.2.

#### **NUMERAL 7 DE LA ISO 9001:2015**

Se observa que, al realizar preguntas sobre conocimiento básico del SIG a algunos de los integrantes del equipo, no se evidenció apropiación. El líder del proceso y el enlace tienen evidencia y registro que se ha trabajado en el proceso de proporcionar información correspondiente al SIG, por cuanto se debe continuar con la labor pedagógica de creación de Toma de Conciencia sobre el SIG y la importancia de su implementación en todas las actividades cotidianas. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Capítulo 7 Numeral 7.3.

Se observa que el equipo de trabajo no tiene el conocimiento sobre la herramienta estandarizada para comunicar asuntos internos y externos de acuerdo a lo requerido por la Norma de calidad ISO 9001:2015 (que comunicar, como comunicar, donde comunicar a quien comunicar). Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Capítulo 7 Numeral 7.4.

Se observa que el formato de uso y monitoreo de (Identificación de Salidas No Conformes) no está actualizado en el SIG, de acuerdo con lo establecido en la caracterización por el proceso. Se debe solicitar su actualización. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Capítulo 7 Numerales 7.5.2. y 7.5.3.1

#### **NUMERAL 8 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE LA ISO 9001:2015**

Se observa que el proceso actualizo e identifico en el Formato de Identificación de Salidas no Conformes las salidas no conformes acorde a su caracterización, pero no se encuentra publicado en el SIG. La falta de esta publicación puede generar errores en el proceso de monitoreo, por cuanto las DTS pueden monitorear sobre el formato publicado y no sobre el que el proceso actualizo. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Capítulo 8 Numeral 8.7.1.

#### **12. NO CONFORMIDADES**

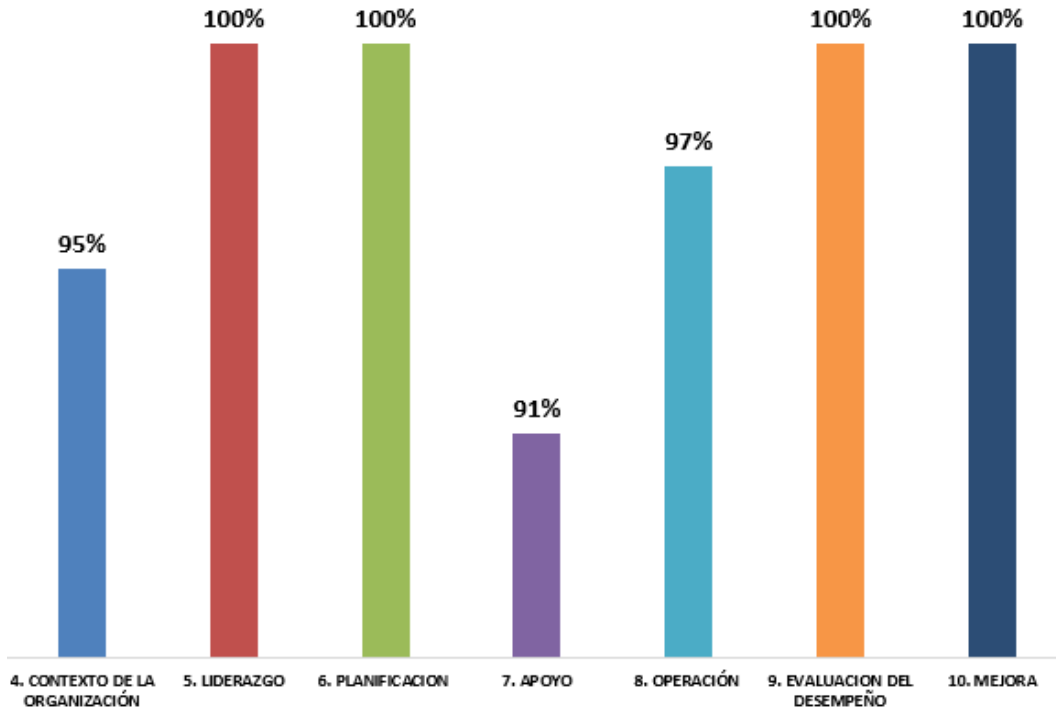
No se levantaron No Conformidades por incumpliendo de algún requisito de las.

#### **13. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA**

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>95%</b>
<b>5. LIDERAZGO</b>	<b>100%</b>
<b>6. PLANIFICACION</b>	<b>100%</b>
<b>7. APOYO</b>	<b>91%</b>
<b>8. OPERACIÓN</b>	<b>97%</b>
<b>9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>	<b>100%</b>
<b>10. MEJORA</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL DE NO COMFORMIDADES</b>	<b>0</b>
	<b>MANTENER</b>

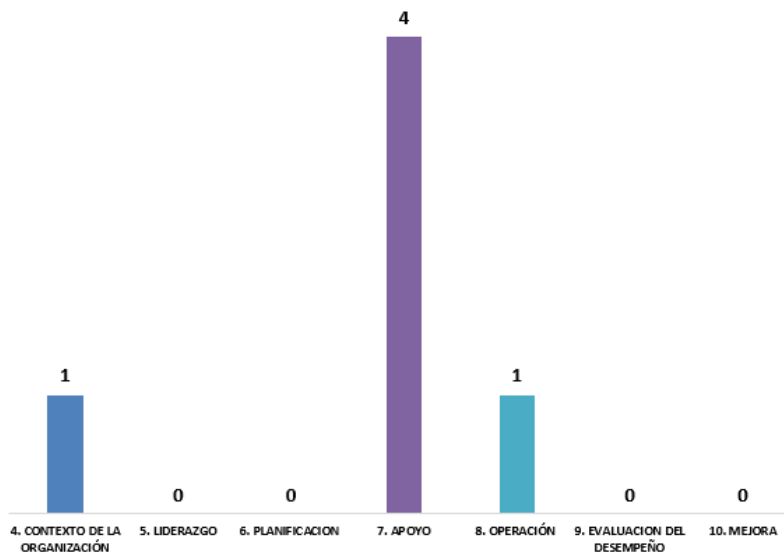


VALOR PORCENTUAL



El Proceso de Gestión para ala Asistencia debe mantener la apropiación del SIG en cada uno de los requisitos de los clientes, de la norma, de la ley y los de la institución. En los capítulos 4. Contexto de la organización con un 95%, 7 Apoyo con un 91% y 8 Operación con un 97% de cumplimiento, se deben formular planes de mejoramiento para dar cumplimiento a todos los requisitos de la norma. Se debe mantener los capítulos 5 Liderazgo, 6 Planificación, 9 Evaluación del desempeño y 10 Mejora.

No. OBSERVACIONES





Los capítulos 4 Contexto de la organización, 7 Apoyo y 8 Operación cuentan con observaciones las cuales se les debe dar un tratamiento y seguimiento para que no se conviertan en No Conformidades.

**Cordialmente;**

**Firma:**

**Astrid Johanna Rojas**  
**Auditor**  
**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.