



INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Fecha de informe: 04 de septiembre de 2019

Nombre del proceso o dirección territorial auditada: Reparación Integral –

Dependencia líder del proceso: Dirección de Reparación Integral

Servidor responsable del proceso: Enrique Ardila

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

Fecha de auditoría: 28 de agosto de 2019

Equipo Auditor: Claudia Yolima Gutierrez, Juan Manuel Galvis, Sandra Viviana Arévalo

0. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar a través del proceso de EVALUACIÓN INDEPENDIENTE el nivel de madurez del Sistema 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 de Reparación Integral
- 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.
- Pérdida 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 DE LA ISO 9001:2015

Con relación al numeral 4 de la norma ISO 9001:2015 se evidencia conformidad para el proceso de Reparación Integral puesto que cuenta con la revisión y actualización del formato de análisis del contexto, la actualización de a caracterización, identificando entradas, salidas y actividades en el marco del PHVA, así como también establecen los requisitos de los productos y servicios a través del formato de partes interesadas que maneja el SIG. Se realiza una oportunidad de mejora frente al numeral 4.2 de la norma ISO 9001:2015 relacionado con 4.2 comprensión de las



necesidades y expectativas de las partes interesadas puesto que, aunque cuentan con la identificación de las partes interesadas se observa que en la caracterización del proceso no se identifican la totalidad de las partes interesadas del proceso frente a la prestación de los productos y servicios, esto sucede en la Dirección de Reparación – Gestión Integral.

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

Con relación al numeral 5 de la norma ISO 9001:2015 se evidencia conformidad evidenciando se compromisos y liderazgo de parte del líder del proceso, ya que a través de comités directivos socializa y emite lineamientos relacionados con la operatividad del proceso, involucrando los equipos y grupos de trabajo de la Dirección y las Subdirecciones adscritas a la misma. Así mismo, en el proceso muestra conocimiento comprensión y compromiso frente a los requisitos del cliente, legales y reglamentarios, según el normograma, caracterización, formato de identificación de partes interesadas y mapa de riesgos. Cabe resaltar el manejo y conocimiento de la política y de los objetivos de calidad que los integrantes evidencian con relación al SIG.

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

Con relación al numeral 6 de la norma ISO 9001:2015 se evidencia conformidad evidenciado en la revisión y actualización de los riesgos a través del mapa de riesgos del proceso, ejecutándose los controles de manera consistente a lo definido dentro de la herramienta. Conjunto a esto, se realiza el monitoreo a la materialización de los riesgos mensualmente y se reporta cada dos meses a partir de los lineamientos emitidos desde la OAP, líder del procedimiento.

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

Con relación al numeral 7 de la norma ISO 9001:2015 se evidencia inconformidad frente al procedimiento de entrega de indemnización de administrativa se encuentra desactualizado frente a las normativas que afectan la prestación del servicio. Esto sucede en el proceso de Reparación Integral de la Dirección de Reparación. Lo anterior se evidencia a través de la revisión de la información documentada del procedimiento de entrega de indemnización administrativa con cod. 410.08.08.3, del 30/01/2017, versión 4, actividad 11, “documentar hechos Victimizantes y destinatarios relacionados e identificar criterios de operación y así determinar que trámite aplicar al caso”. Esta situación conduce al incumplimiento el numeral 7.5.3.1, con relación a la información documentada requerida por el Sistema de gestión de la calidad, la cual se debe controlar para asegurarse de que a) esté disponible y sea idónea para su uso donde y cuando se necesite.

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

Con relación al numeral 8 de la norma ISO 9001:2015 se evidencia conformidad para el proceso de Reparación Integral, ya que el mismo construyó conjuntamente al operador el manual operativo estableciendo los criterios de interacción frente la prestación del servicio contratado, las reglas de interacción y articulación enfocados a la prestación de los servicios, desarrollando comités mensuales que buscan establecer seguimiento a la prestación de los servicios, el cual les ha permitido mantener control frente a la prestación de los servicios, así mismo, tiene establecida ruta de comunicación con los proveedores que buscan mantener actualizada la operación frente a lineamientos que cambian o modifican los requisitos en la prestación de los servicios. Por último, el proceso tiene identificadas y realiza seguimiento a través de los



instrumentos establecidos a las salidas no conformes, caracterización, análisis del contexto y matriz de riesgos.

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

Con relación al numeral 9 de la norma ISO 9001:2015 se evidencia conformidad para el proceso de Reparación Integral ya que el proceso realiza seguimiento a las metas definidas a través del reporte de plan de acción e informes mensuales que son socializados al líder del proceso y a los responsables de los equipos y grupos de trabajo, permitiéndoles conocer el estado actual del proceso y las acciones de mejora que se deben implementar para garantizar el cumplimiento de estos. Así mismo, a través de encuestas de medición de la satisfacción de las partes interesadas realizadas se evidencia la medición del proceso de aprendizaje relacionado con un procedimiento documentado.

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

Con relación al numeral 9 de la norma ISO 9001:2015 se evidencia conformidad para el proceso de Reparación Integral ya que a partir de la revisión del plan de mejoramiento establecido frente a la no conformidad de la auditoria interna realizada en el 2018, se evidencia que se encuentra terminada y con seguimiento de parte del proceso. Así mismo, se logra consultar las no conformidades que se crean a partir del desempeño del proceso con relación al plan de acción.

11. OBSERVACIONES

4.2 Se observa que en la caracterización del proceso no se identifican la totalidad de las partes interesadas del proceso frente a la prestación de los productos y servicios del proceso, esto sucede en la Dirección de Reparación – Gestión Integral. Lo anterior se evidencia a través de registros documentados en el formato código 400.08.09-1 del 14/08/2019 caracterización del proceso. 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 a organización, numeral 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, literal a.

12. NO-CONFORMIDADES

No se evidencia, que el procedimiento de entrega de indemnización de administrativa se encuentre actualizado frente a las normativas que afectan la prestación del servicio. Esto sucede en el proceso de Reparación Integral de la Dirección de Reparación. Lo anterior se evidencia a través de la revisión de la información documentada del procedimiento de entrega de indemnización administrativa con cod. 410.08.08.3, del 30/01/2017, versión 4, actividad 11, “documentar hechos Victimizantes y destinatarios relacionados e identificar criterios de operación y así determinar que trámite aplicar al caso”. Esta situación conduce al incumplimiento el numeral 7.5.3.1, con relación a la información documentada requerida por el Sistema de gestión de la calidad, la cual se debe controlar para asegurarse de que a) esté disponible y sea idónea para su uso donde y cuando se necesite.

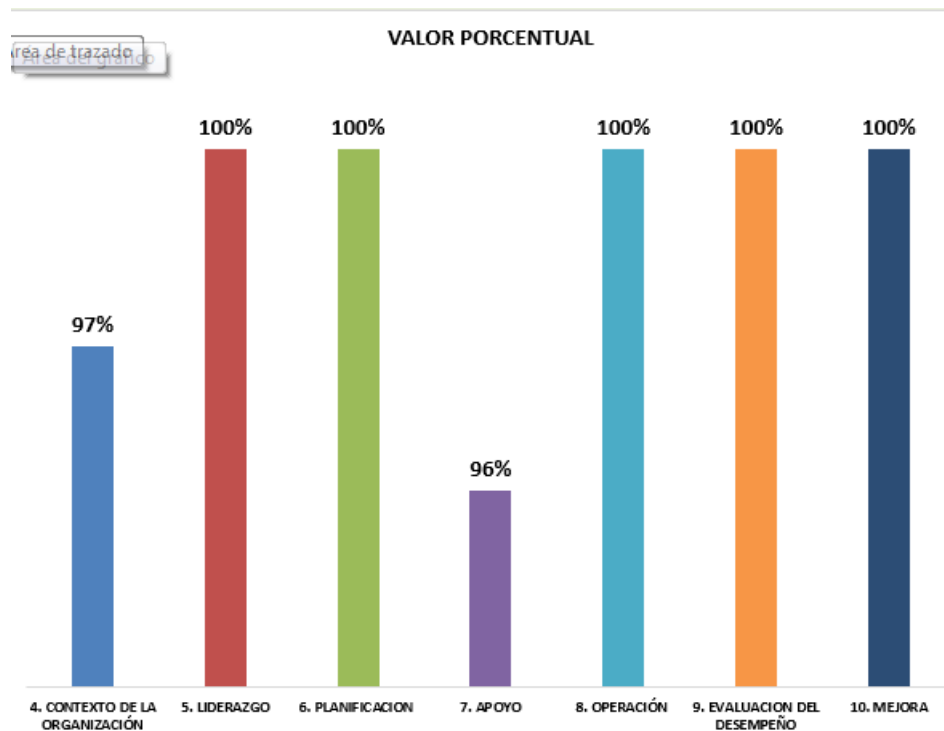


13. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

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

TOTAL DE NO CONFORMIDADES

99%

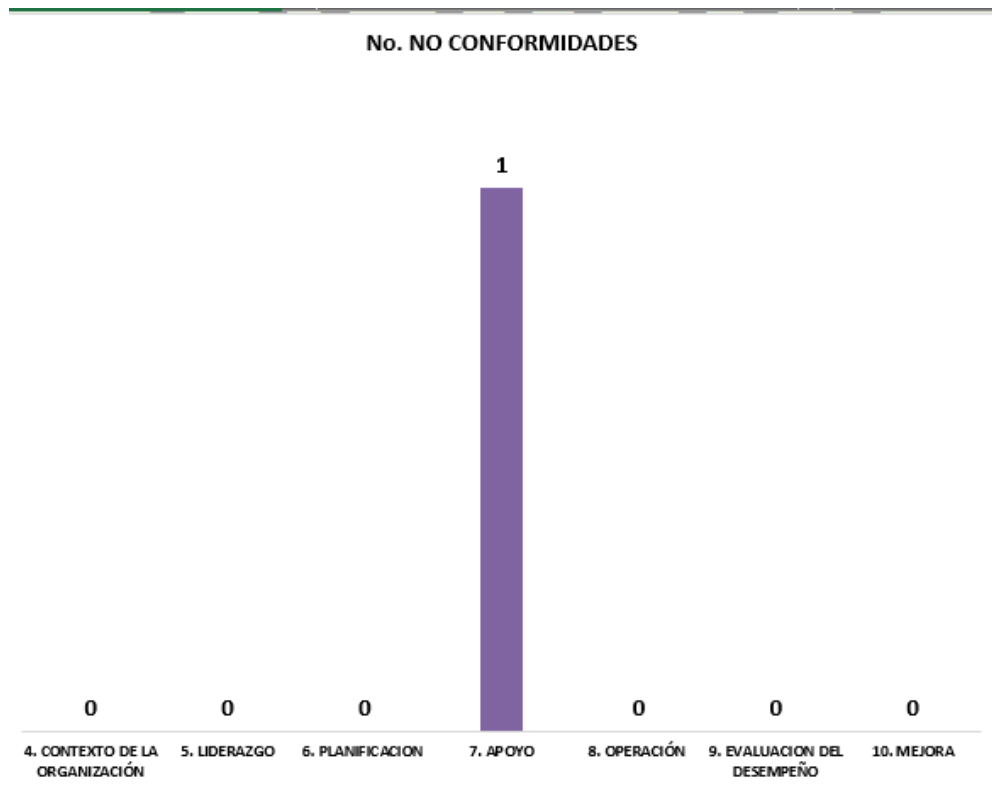


ITEM DE NORMA
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN
5. LIDERAZGO
6. PLANIFICACION

No. NO CONFORMIDADES
0
0
0



7. APOYO	1
8. OPERACIÓN	0
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0
10. MEJORA	0
TOTAL DE NO CONFORMIDADES	1

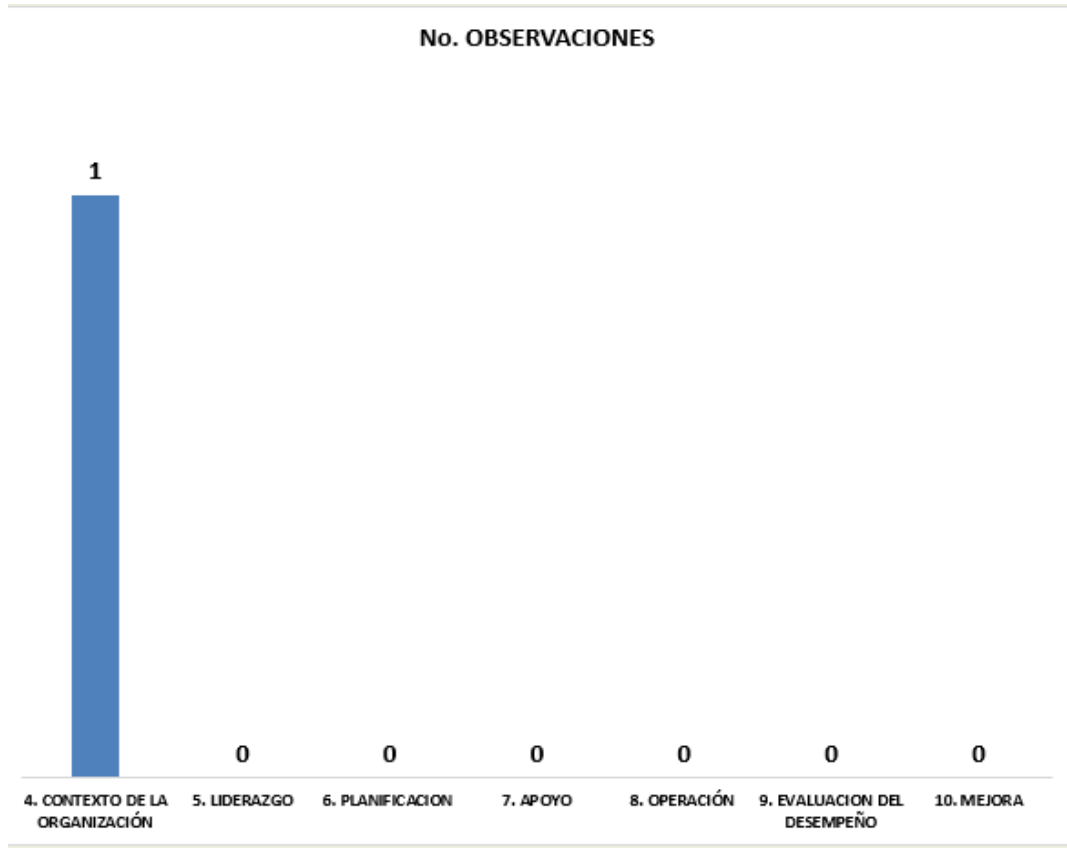


ITEM DE NORMA	No. OBSERVACIONES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	1
5. LIDERAZGO	0
6. PLANIFICACION	0
7. APOYO	0
8. OPERACIÓN	0
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0
10. MEJORA	0



TOTAL DE NO CONFORMIDADES

1



Cordialmente;

Claudia Yolima Gutierrez
Juan Manuel Galvis
Sandra Viviana Arévalo E
Equipo Auditor Líder

Carlos Arturo Ordoñez

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.