



INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Fecha de informe: 2 de Junio 2020

Nombre del proceso o dirección territorial auditada: Dirección Territorial Sucre

Dependencia líder del proceso: Dirección General

Servidor responsable del proceso: Isaac Hernández Hernández.

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

Fecha de auditoría: 26 y 27 de mayo 2020

Equipo Auditor: Jacqueline Mediana Rojas. Juan Carlos castellanos Mayorga.

0. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar a través del proceso de Evaluación Independiente el nivel de madurez del subsistema de Gestión de calidad de la Dirección Territorial Sucre, de acuerdo con el cumplimiento de los requisitos establecidos.

1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.

Inicia con la reunión de apertura y concluye con la reunión de cierre y seguimiento al plan de mejoramiento.

2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR

- Falta de capacitación, conocimiento y apropiación del manejo de plataformas tecnológicas por parte del equipo auditor y del equipo auditado.
- Dificultad de conexión a internet por parte del equipo auditor, imposibilidad de acceso a plataformas tecnológicas.
- Comunicación inefectiva entre equipo auditor y la Dirección Territorial Sucre.
- Dificultad para acceder a las fuentes de información y documentación de la Dirección Territorial Sucre.
- Imposibilidad de cumplir con el cronograma de auditoria interna de calidad según lo planeado en los términos de tiempo y oportunidad establecidos.
- Problemas de interpretación de los conceptos y preguntas de los servidores auditados de la entidad por el desconocimiento del proceso.

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

- Procesos, procedimientos, y demás instrumentos asociados al subsistema de Gestión de Calidad, el periodo de la información documentada a auditar es el 01 agosto de 2019 al 30 de marzo de 2020

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

Se evidencia cumplimiento de los requisitos relacionados con la documentación, actualización, implementación y apropiación de la Dirección Territorial Sucre del Capítulo 4 de la Norma ISO 9001:2015, teniendo en cuenta la metodología establecida por la organización para tal fin e implementada por la Oficina Asesora de planeación basada en el desarrollo de la metodología DOFA y descrita en el documento Guía Para La Construcción Del Contexto Estratégico. Código:100,01,15-64 V1, se desarrolla el análisis de contexto con instrumentos del sistema de calidad, proceso de Direccionamiento Estratégico y su respectivo seguimiento evidenciado en las actas de reunión, correos electrónicos sobre análisis y ajuste de contexto por proceso y de la DT Sucre.

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

Se evidencia cumplimiento en cuanto al cumplimiento de los requisitos relacionados con la documentación, actualización, implementación de la Dirección Territorial Sucre del Capítulo 5 de la Norma ISO 9001:2015. Requisitos relacionadas con el liderazgo y compromiso en la Unidad Territorial Sucre al preguntarle a la Director Territorial y al equipo de la DT sobre modelo de liderazgo se evidencia el enfoque por procesos, pensamiento basado en riesgos y el enfoque hacia la satisfacción del cliente, se evidencia socialización de la Política y objetivos del SIG, se tienen establecidos los roles, responsabilidades y autoridad los cuales son monitoreados por el Director Territorial, sin embargo se establece como observación la debilidad en la apropiación de la política de calidad y de los objetivos de calidad por parte de tres colaboradores de la Dirección Territorial Sucre. Observación 1 que se describe en el numeral 11 de este informe.

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

Se evidencia cumplimiento de los requisitos relacionados con la documentación, actualización, implementación y apropiación de la Dirección Territorial Sucre del Capítulo 6 de la Norma ISO 9001:2015. Sobre el numeral 6.1 Acciones Para abordar Riesgos y Oportunidades, se evidencia mapa de riesgos de acuerdo con la última actualización de Nivel Nacional, de esta forma La Dirección Territorial Sucre determina los riesgos necesarias para asegurar el cumplimiento de los resultados planeados, y previene o reduce efectos no deseados logrando una mejora, los documenta, actualiza implementa y los apropia evidenciado en los documentos análisis y aprobación de matriz de riesgos de la dirección Territorial Sucre, los correos relacionados y resultado de las preguntas realizadas con respecto a los riesgos de la DT.

Lo anterior se sustenta la siguiente información: Correo remitido a la OAP con el Mapa de Riesgos de la DT.msg; Convocatoria Acta de aprobación Riesgos.msg, 191023 Acta Aprobación MR - DT Sucre.pdf; mapa de riesgos (Impreso).xlsx

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

Al evaluar los requisitos relacionados con la documentación, actualización, implementación y apropiación de la Dirección Territorial Sucre del Capítulo 7 Apoyo, de la

Norma ISO 9001:2015, se observa que la Dirección Sucre gestiona con el Nivel Nacional los recursos necesarios para la ejecución de sus actividades

La Dirección Territorial determina las competencias necesarias de las personas que realizan las tareas bajo su control, comprendiendo que el desempeño y eficacia del proceso permitiendo que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas. Se presenta certificación de evidencias firmada por el Director Territorial Sucre sobre este tema adicionalmente se identifica resultados encuesta, Greate Place To Work, con resultado muy satisfactorio del 74% lo que evidencia mejora en el clima laboral.

Al solicitar el plan de emergencias de la Nueva sede DT Sucre se informa que ya la Aseguradora de Riesgos Laborales y el Responsable del grupo de Talento Humano de Nivel Nacional encargado del tema realizaron visitas relacionadas, en el mes de febrero, de la cual se solicita respectiva evidencia el día 26 y se recibe desde nivel nacional el día 27 de mayo acta correspondiente, pero a la fecha no se cuenta con el Plan Emergencias para la DT Sucre por lo que se genera la No Conformidad N° 1 establecida en el numeral 12 No conformidades de ese informe.

Esta no conformidad es de responsabilidad conjunta con la Secretaria General -Grupo de Talento Humano en cuanto a su formulación del plan de emergencias y la apropiación por parte de la Dirección Territorial Sucre.

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

Al evaluar los requisitos relacionados con la documentación, actualización, implementación y apropiación de la Dirección Territorial Sucre del Capítulo 8 Operación de la Norma ISO 9001:2015 analizando los procesos de atención al ciudadano y el proceso de reparación colectiva se evidencia cumplimiento para los requisitos relacionados con los numerales 8.1 planificación y control operacional, 8.2 requisitos para los productos y servicios, 8.3 diseño y desarrollo de los productos y servicios sin embargo, 8.6 liberación de los productos y servicios y 8.7 control de las salidas no conformes en los reportes No. 1 Salidas no conformes SC.pdf y Reporte No. 2 Salidas no conformes GA.pdf; sin embargo se generan la no conformidad N° 2 relacionada en el capítulo 12 de este informe con respecto al numeral 8.4.3 Información para los proveedores externos.

9. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 9 EVALUACION DEL DESEMPEÑO DE LA NORMA ISO 9001:2015

Con respecto a la documentación, actualización, implementación y apropiación de la Dirección Territorial Sucre del Capítulo 9 de la Norma ISO 9001:2015 en cuanto al seguimiento medición, análisis y evaluación se evidencia cumplimiento de los requisitos por parte de la Dirección Territorial Sucre mediante documento propio de la territorial Sucre denominado Reporte PA-DT Sucre donde se consigna el respectivo avance de los indicadores de la DT y Acta de CEAT – Comité Estratégico para la Articulación Territorial del 26 de febrero 2020.



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

Sobre la documentación, actualización, implementación y apropiación de la Dirección Territorial Sucre del Capítulo 10 de la Norma ISO 9001:2015. Sobre el capítulo de no conformidad y acción correctiva se evidencia que el proceso ha generado y establecido planes de mejoramiento y oportunidades de mejora para el cierre de no conformidades del plan de acción y de auditorías anteriores registradas en el aplicativo SISGESTION.

Lo anterior se evidencia en la documentación relacionada con las actividades 11621.1, 11621.2 y otras con las no conformadas 1765 actividades 12780 12781 y 12782 1; Acta inspección de infraestructura, dotación y mobiliario, Acta Socialización Resultado de inspección de inspección de infraestructura dotación y mobiliaria, análisis de causa y accione de mejora numeral 9.1.3; Acta conformación del Comité Técnico, Actas CEAT y pantallazo Planner Office 36

11. OBSERVACIONES

Se observa, falta de apropiación en cuantos aspectos generales del sistema integrado de gestión por parte de al menos tres colaboradores de la Dirección Territorial Sucre. Esto sucede en videoconferencia realizada el día 26 de mayo al entrevistar a tres funcionarios, colaboradores sobre la política de calidad de la Unidad y los objetivos del mismo se presentan interferencias y falta de precisión en sus respuestas. Lo anterior se evidencia a través de la grabación de la sesión de auditoria. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2018: numeral 5.2.2 Comunicación de la política de calidad literal b) se comunica, se entiende y se aplica dentro de la organización.

12. NO-CONFORMIDADES

No se evidencia, Plan de emergencias para la nueva sede de la Territorial Sucre. Esto sucede al solicitar el plan de emergencias de la Nueva sede DT Sucre se informa que ya la Aseguradora de Riesgos Laborales y el Responsable del grupo de Talento Humano de Nivel Nacional encargado del tema realizaron visitas relacionadas, en el mes de febrero. Lo anterior se evidencia a través de la solicitud realizada por la DT Sucre al proceso de Talento Humano, a cual tiene respuesta el día 27 de mayo consistente en el acta de visita pero no se cuenta con el plan de emergencias de la DT Sucre actualizado a la nueva sede. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Capitulo 7 apoyo, numeral 7.1.4 ambiente para la operación del proceso. Esta no conformidad debe ser tratada por el proceso de Talento humano y la Dirección Territorial Sucre.

No se evidencia, información documentada conforme en el aplicativo MARIV con relación al sujeto colectivo Zona Rural de Ovejas. Esto sucede al solicitar información sobre el acta de socialización y se encuentra cargado documento diagnóstico del daño del 2015. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Capitulo 8 Operación, numeral 8.4.3 información para los proveedores externos. No conformidad relacionada con el proceso de Reparación Colectiva de nivel Nacional dado que los

permisos al territorio fueron asignados a partir del 30 de marzo del 2020 sin capacitación en la herramienta.

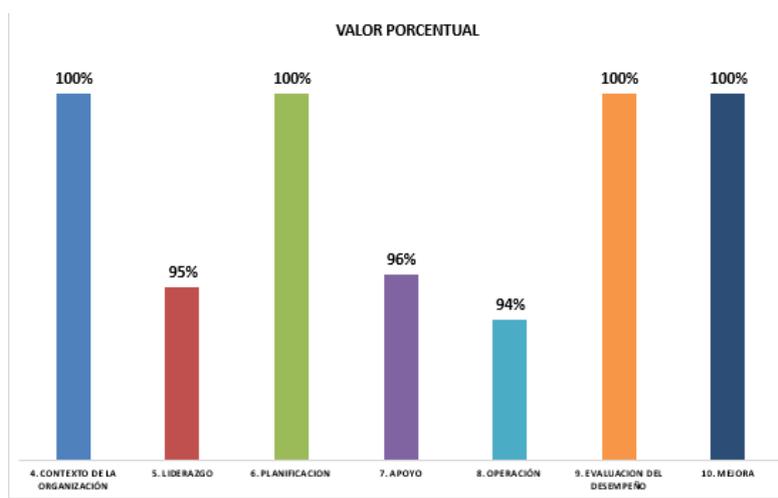
13. FORTALEZAS Y ASPECTOS POSITIVOS:

Entre los aspectos más significativos identificados como positivos y/o fortalezas se encuentran:

- El compromiso dedicación y responsabilidad de los colaboradores de la Dirección Territorial Sucre.
- El liderazgo del Director Territorial y de los responsables de Los diferentes procesos.
- El desarrollo de iniciativas y propuestas para mejorar las condiciones físicas y del ambiente laboral de trabajo y su contribución al uso racional de los recursos y la mejora del clima laboral , se cuenta con una nueva sede y se ha establecido un espacio para el dialogo y el compartir social en las Tertulias con Isaac.
- La comunicación permanente del Director Territorial con los todos y cada uno de los colaboradores de la DT Sucre.
- El trabajo y colaboración del Enlace de Planeación en cuanto al manejo documental del manejo de las actas, codificación e documentos y apropiación de nuevas tecnologías en el monitoreo de los indicadores y no conformidades de la Dirección Territorial Sucre.
- La disposición para acceder virtualmente a la auditoria por parte de la Dirección Territorial Sucre a pesar de los problemas técnicos relacionados.
- La participación activa de todos los funcionarios y contratistas de la Dirección Territorial Sucre

14. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA DIRECCIÓN TERRITORIAL SUCRE

Se presenta el resumen estadístico de la auditoria interna de calidad con un promedio de cumplimientos de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 del 98% teniendo en cuenta las (2) no conformidades con responsabilidad de Nivel Nacional y una (1) observación con responsabilidad de la Dirección Territorial.



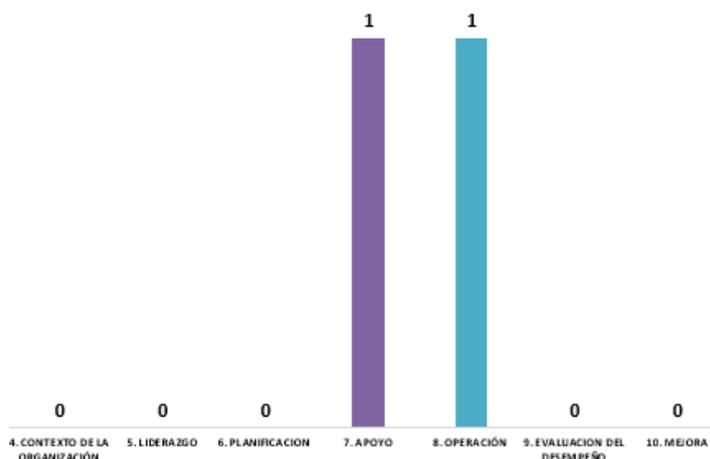


Con respecto a los Capítulos 4, 6, 9 Y 10 de la norma ISO 9001:2015 se evidencia el cumplimiento del 100 % de los requisitos por parte de la Dirección Territorial Sucre, lo anterior sustentado en las evidencias aportadas en el ejercicio de la Auditoría.

En el Capítulo 5 de la norma ISO 9001:2015, se obtiene un valor del 95 % existen aspectos a mejorar relacionados con la apropiación de aspectos generales del sistema de gestión de calidad tales como la política de calidad y los objetivos de calidad convirtiéndose en una oportunidad de mejora.

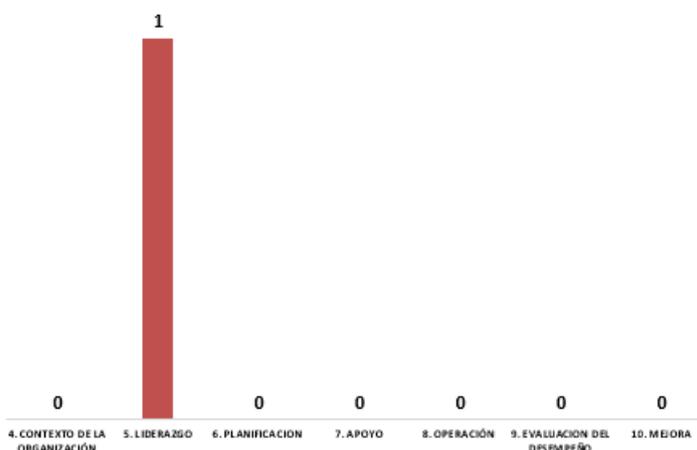
El Capítulo 7 obtiene un valor del 96 % y el Capítulo 8 un 96 % con una (1) no conformidad cada capítulo, relacionadas a procesos de Nivel nacional y que se tendrán que trabajar conjuntamente.

No. NO CONFORMIDADES



Como resultado de la auditoria se genera un total de (2) dos No conformidades, relacionadas con el Nivel Nacional. Capítulo 7 apoyo, capítulo 8 operación asociadas al incumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

No. OBSERVACIONES



Asi mismo se genera un total de una (1) observacion para la Dirección Territorial Sucre procesos relacionadas con los capítulo 5 de liderazgo en cuanto a la apropiacion de la politicas y los objetivos de calidad .

Cordialmente;

Jacqueline Medina Rojas
Auditoria de calidad

Juan Carlos Castellanos Mayorga
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 restructura 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.