**INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**Fecha de informe:** Agosto 21 de 2018

**Nombre del proceso o dirección territorial auditada:** Dirección Territorial Atlántico

**Dependencia líder del proceso:** Dirección General

**Servidor responsable del proceso:** Alfredo Enrique Palencia Molina

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

**Fecha de auditoría:** 9 – 10 de agosto de 2018

**Equipo Auditor:** José David Murcia Rodríguez

1. **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

1. **GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR**

• Dificultad para acceder a las fuentes de información de la Dirección Territorial.

• Imposibilidad de cumplir con el cronograma de auditoria 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 la misma.

1. **CRITERIOS DE AUDITORÍA**

Proceso, procedimientos y demás instrumentos de gestión - el corte de la documentación a auditar es del 01 de enero de 2018 al 30 de junio de 2018.

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

En la Direccion Territorial de Atlántico se cuenta con un método (Matriz DOFA) para determinar el contexto, las partes interesadas y el alcance del sistema de gestión que le permiten ver todo el escenario de la Dirección Territorial (DT), pero por falta de lineamientos claros, la DT no se cuenta con el diagnóstico de la situación real de este y su análisis, factores (internos o externos) que afecten a la DT en el cumplimiento de sus objetivos y la capacidad competitiva de esta, sin embargo, la DT ha realizado gestiones para atender los factores negativos en las reuniones Comités Territoriales, comités estratégico Centro Regional y Ruta Integral.

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

La Dirección Territorial tiene un método para determinar los riesgos. Sin embargo, se debe considerar todas las cuestiones que no se encuentran documentadas en el contexto y que generan riesgos que afectan el cumplimiento de sus objetivos. Además, debe abordar el contexto de la Dirección Territorial de manera planificada e identificar todas las acciones para administrar los riesgos y oportunidades que son proporcionales al potencial impacto en la conformidad de los productos y los servicios suministrados.

Se tiene el procedimiento de medición y satisfacción del cliente con formatos asociados a la satisfacción de las partes interesadas. No obstante, dicho procedimiento no reconoce en su integridad los diferentes grupos de interés porque se aplica de manera exclusiva a los procedimientos de Reparación Integral y Medidas de Reparación.

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

Como se comentó en el numeral 5, se cuenta con un método para determinar los riesgos. No obstante, debe definir el plan de acción necesario para abordar todos los posibles riesgos y las oportunidades de mejora. Al evitar los riesgos, eliminarlos o mitigarlos se pueden hacer realidad las oportunidades de mejora que establecieron. Implementar las acciones, revisar y comprobar su efectividad, aprender de la experiencia y mejorar de forma continua.

Producto del análisis del contexto, se debe tener acciones necesarias para aprovechar las oportunidades de su entorno como es el uso de nuevas tecnologías y otras posibilidades deseables y viables para abordar las necesidades de la Dirección Territorial o las de sus clientes, buscando mejorar la percepción de sus partes interesadas.

Aunque los cambios efectuados por los diferentes procesos son comunicados y aplicados de manera planificada y sistemáticas, se debe planificar los cambios en y documentar los cambios las potenciales consecuencias.

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

La Dirección Territorial tiene personal competente y suficiente con buenos conocimientos del Sistema de Gestión de la Calidad y de la operación de la entidad, como también tiene instalaciones agradables con un buen ambiente de operación.

Se tiene instrumento para formular los indicadores y tener la trazabilidad de las mediciones a través de Sisgestión. No obstante, hay indicadores que no tiene línea bese, lo cual no permite medir la eficiencia y la eficacia de la gestión, para la toma de decisiones.

El proceso de Comunicaciones cuenta con un documento denominado "Plan Estratégico de Comunicaciones Internas" en donde se determina las comunicaciones internas y externas pertinentes como son correos electrónicos, carteleras, Boletines de Prensa, Redes Sociales, etc, pero en el documento no se encuentra clasificado como interno o externo y no se enuncia en el objeto las comunicaciones externas.

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

Se tienen determinados los requisitos de los productos y servicios que presta la Dirección Territorial en donde se definen los criterios a través de procedimientos y la aceptación de productos y servicios, se determinaron recursos que aseguran la conformidad de los productos y servicios y se tiene la documentación que demuestra la confianza en los procesos y se definieron controles en el plan de acción, matriz de riesgos y puntos de control en la operación.

Sin embargo, se presentó debilidad en el control de las salidas no conformes al no tener registros del monitoreo de este.

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

La evaluación del desempeño es un registro crítico para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra funcionando correctamente o si los cambios son necesarios para cumplir con dichos requisitos. Es muy importante reunir toda la información necesaria para tomar decisiones acertadas, basadas en hechos reales y no en conjeturas.

Por lo anterior, se tienen determinados varios instrumentos para medir el desempeño de los procesos y su eficacia, con base en esta información la Dirección Territorial toma acciones cuando se generan las alertas por medio de correos electrónicos para mejorar el desempeño.

Sin embargo, se presentaron debilidades en el monitoreo de la satisfacción, análisis, evaluación de los datos y la información apropiada que surge por el seguimiento y la medición de la percepción de las partes interesadas. Lo anterior se debe a que no se ha implementado dentro de la fecha de alcance de auditoría, por ende, no cuenta con registros de seguimiento.

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

Se tienen establecidas las acciones necesarias para identificar las áreas que tienen un bajo rendimiento, además de utilizar herramientas y metodologías necesarias para investigar las causas de ese bajo rendimiento y como apoyo para realizar la mejora continua.

1. **OBSERVACIONES**
   1. Se encuentra sesgado el contexto de la Dirección Territorial por instrucciones de Direccionamiento Estratégico de solo identificar tres situaciones por factor para cada cuestión para un total de doce (12) factores, limitando el escenario de la situación de la DT. IS0 9001:2015 Numeral 4.1 – **Direccionamiento Estratégico.**
   2. El proceso de Direccionamiento Estratégico no da el lineamiento a los demás procesos para realizar el análisis del contexto estratégico para formular acciones y poder realizar el debido seguimiento a las acciones o plan operativo producto de este, sin embargo, la DT ha realizado gestiones para atender los factores negativos en las reuniones Comités Territoriales, comités estratégico Centro Regional y Ruta Integral. IS0 9001:2015 Numeral 4.1 – **Direccionamiento Estratégico.**
   3. En las caracterizaciones de los procesos se tiene formulado el alcance del sistema de gestión de calidad y en las mismas se identifican los productos y/o servicios los cuales coinciden con los productos y/o servicios ofrecidos en la DT, pero al tener la limitante de identificar todos los factores en el contexto estratégico no se tiene a consideración la comprensión de este, por ende, su alcance se encuentra limitado. IS0 9001:2015 Numeral 4.3 – **Direccionamiento Estratégico.**
   4. La Direccion territorial tiene identificados los procesos y procedimientos con criterios de gestión para medir la gestión de los procesos, pero en la DT manifiestan una debilidad en los controles de los operadores debido a que no se tiene en cuenta la Dirección Territorial para la formulación de los estudios previos el contexto de cada DT, ya que cada uno tiene un contexto distinto. IS0 9001:2015 Numeral 4.4 – **Direccionamiento Estratégico y Gestión Contractual.**
   5. La Dirección Territorial tiene un mapa de riesgos, compuesto por riesgos de gestión y de corrupción, a los cuales se les hace monitoreo mensual. Se conoce el mapa de riesgos institucional publicado en la página web e intranet de la Unidad, pero no se cuenta con un instrumento para gestionar las oportunidades. IS0 9001:2015 Numeral 5.1.2 – **Direccionamiento Estratégico.**
   6. Se cuenta con una herramienta para radicar PQRS denominada SGV, pero esta tiene debilidades debido a que no se puede filtrar por DTs y no cuenta con un campo para asignar la fecha máxima de respuesta para tener un mayor control y que le genere alertas tempranas para una respuesta oportuna a las víctimas. IS0 9001:2015 Numeral 5.1.2 – **Direccionamiento Estratégico.**
   7. Se encuentra publicado en la web el procedimiento de medición de satisfacción a las partes interesadas, pero se observa que solo se tienen identificados dos formatos de encuestas para reparación integral y medidas de reparación y no cuenta con encuestas enfocadas a todas las partes interesadas de la unidad y en el procedimiento las DTS solo aplican el formato sin tener en cuenta su contexto. IS0 9001:2015 Numeral 5.1.2 – **Direccionamiento Estratégico y Gestión para la Asistencia.**
   8. En la Dirección Territorial cada proceso tiene definido un mapa de riesgos, compuesto por riesgos de gestión y de corrupción, a los cuales se les hace monitoreo mensual. Se conoce el mapa de riesgos institucional publicado en la página web e intranet de la Unidad, pero no se cuenta con un instrumento para gestionar las oportunidades. IS0 9001:2015 Numeral 6.1.1 – **Direccionamiento Estratégico.**
   9. La Dirección Territorial cuenta un instrumento en donde se define las acciones para abordar estos riesgos, pero no las oportunidades. IS0 9001:2015 Numeral 6.1.1 – **Direccionamiento Estratégico.**
   10. Aunque los cambios efectuados por los diferentes procesos son comunicados y aplicados de manera planificada y sistemáticas, se presenta debilidad en la planificación de los cambios en cuanto a cambios de líderes de procesos y no se encuentra documentado y no se tiene identificado las potenciales consecuencias. IS0 9001:2015 Numeral 6.3 – **Direccionamiento Estratégico.**
   11. Se presentan la trazabilidad de las mediciones a través de Sisgestión, pero se observa indicadores que no tiene línea bese como es el caso del indicador 84749, el cual no permite medir la eficiencia y la eficacia de la gestión. (Servicio al ciudadano), sin embargo, el proceso presenta evidencia de actas de ajustes de indicadores en donde solicita cambios en fechas de cumplimiento y la eliminación de indicadores en donde no les aplica por la dinámica de la DT. IS0 9001:2015 Numeral 7.1.5.2 – **Direccionamiento Estratégico.**
   12. El proceso de Comunicaciones cuenta con un documento denominado "Plan Estratégico de Comunicaciones Internas" en donde se determina las comunicaciones internas y externas pertinentes como son correos electrónicos, carteleras, Boletines de Prensa, Redes Sociales, etc, pero en el documento no se encuentra discriminado por interno ni externo y no se enuncia en el objeto las comunicaciones externas. IS0 9001:2015 Numeral 7.4. – **Comunicación Estratégica.**
   13. La Dirección Territorial realiza devoluciones al nivel nacional porque las cartas cheques que no cumplen con los datos de identificación que permitan que el servicio prestado sea conforme, sin embargo, no se observa acciones para el tratamiento de las salidas no conformes. IS0 9001:2015 Numeral 8.7.1 – **Direccionamiento Estratégico**
   14. Los procesos misionales remiten a la dirección territorial un correo electrónico solicitando el monitoreo y la materialización del servicio no conforme en el mes de julio de acuerdo al procedimiento, por ende la DT remite el correo en los términos establecidos en el procedimiento, pero esta información no se tiene en cuenta para la auditoría porque no se encuentra en los tiempos estipulados en el alcance de la auditoría, adicional a lo anterior en la DT no ha tomado acciones adecuadas para el tratamiento de las no conformidades, por lo anterior no se cuenta con la documentación del tratamiento de las salidas no conforme. IS0 9001:2015 Numeral 8.7.1 – **Direccionamiento Estratégico**
   15. La Dirección Territorial tiene identificado un instrumento de medición de satisfacción al cliente, pero este no se ha implementado dentro de la fecha de alcance de auditoría, por ende, no cuenta con registros de seguimiento, sin embargo, la dirección territorial a través de los comités de territoriales, de ruta y estratégicos que se realiza de manera periódica en donde se revisa las necesidades de las partes interesadas y realiza seguimiento a los compromisos de estas. Si bien es cierto que se tienen identificadas las necesidades del cliente, no se cuenta con la percepción de este. IS0 9001:2015 Numeral 9.1.2 – **Direccionamiento Estratégico**
2. **NO-CONFORMIDADES**
   1. La Dirección Territorial no analiza, ni evalúa los datos que surgen por el seguimiento a la medición grado de satisfacción del cliente al no recolectar la información de la percepción, por ende, no se cuenta con registros del análisis de la información, incumpliendo el numeral 9.1.3 de la norma ISO 9001: 2015.
3. **RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA**

Se presenta al auditado y a todo su equipo de trabajo de la sede los hechos relevantes durante el desarrollo de la auditoría y el resumen estadístico obtenido del diligenciamiento de la herramienta de auditoría:

Porcentaje de cumplimiento de la norma NTC ISO 9001:2015



Porcentaje de cumplimiento por numeral evaluado:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ITEM DE NORMA |  | VALOR PORCENTUAL |
| 4. Contexto de la organización |  | 88% |
| 5. Liderazgo |  | 75% |
| 6. Planificación |  | 67% |
| 7. Apoyo |  | 94% |
| 8. Operación |  | 94% |
| 9. Evaluación del desempeño |  | 67% |
| 10. Mejora |  | 100% |

Total de No-conformidades por cada numeral y procesos vinculados:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ITEM DE NORMA |  |  | No. NO CONFORMIDADES | PROCESO VINCULADO |
| 4. Contexto de la organización |  |  | 0 |  |
| 5. Liderazgo |  |  | 0 |  |
| 6. Planificación |  |  | 0 |  |
| 7. Apoyo |  |  | 0 |  |
| 8. Operación |  |  | 0 |  |
| 9. Evaluación del desempeño |  |  | 1 | Direccionamiento Estratégico |
| 10. Mejora |  |  | 0 |  |

**Total de Observaciones:**



Ítems de norma no evaluados (no aplican para Direcciones Territoriales)

****

**Cordialmente;**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **José David Murcia Rodríguez** | | |  | |
| **Auditor líder** | | | **Jefe Oficina de Control Interno** | |
|  | | |  | |
| **Versión** | **Fecha del cambio** | **Descripción de la modificación** | |
| 1 | **30**/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. | |