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

**Fecha de informe: 28 de agosto de 2018**

**Nombre del proceso o dirección territorial auditada: Direccionamiento Estratégico**

**Dependencia líder del proceso: Dirección General**

**Servidor responsable del proceso: Manuel Castillo**

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

**Fecha de auditoría: 22 y 23 de agosto de 2018**

**Equipo Auditor: Yenny Bustos, Javier Guarín y Natalia Amezquita**

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 del proceso Direccionamiento Estratégico.
* 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**

Direccionamiento Estratégico cumple con el alcance del numeral 4 ya que tienen implementados los indicadores del plan de implementación, modelo de MIPG, procedimiento de salidas No Conformes, Acciones correctivas, lineamientos, crearon el comité de Gestión Institucional del desempeño, actualizaron las caracterizaciones, socializaron y tiene conocimiento de la ubicación y de cada uno de los conceptos en el proceso.

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

Direccionamiento Estratégico en el numeral 5 lleva a cabo la mayoría de los ítems, sin embargo se evidencia una observación en el numeral 5.2.2. de la ISO 9001:2015 comunicación de la política de calidad

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

Direccionamiento Estratégico cumple con el alcance del numeral 6 ya que planificaron e implementaron el mapa de procesos, se tuvo en cuenta la cadena de valor y en base a lo anterior se realizaron los respectivos ajustes y cambios.

Direccionamiento Estratégico usa el contexto estratégico para identificar los factores negativos, donde se evidencian los riesgos, adjuntamos acta de socialización del desarrollo de matriz de riesgo de seguridad de la información.

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

Direccionamiento Estratégico en el numeral 7 lleva a cabo la mayoría de los ítems, sin embargo, se evidencia una observación en el numeral 7.5.3. de la ISO 9001:2015 Control de la información documentada.

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

Direccionamiento Estratégico cumple con el alcance del numeral 8 debido a que ejecuta los parámetros de planeación, la trazabilidad del proceso cumple con la protección de la información y datos.

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

Direccionamiento Estratégico en el numeral 9 lleva a cabo la mayoría de los ítems, sin embargo, se evidencia una no conformidad en el numeral 9.1.2. de la ISO 9001:2015 satisfacción del cliente.

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

Direccionamiento Estratégico cumple con el alcance del numeral 10 debido a que verifica los soportes de las no conformidades registradas en el aplicativo y planifica acciones de mejora.

**11. OBSERVACIONES**

1. Al validar el conocimiento del equipo frente a la política y su ubicación, se evidencio que una parte del personal auditado no tiene clara la información, cumpliendo parcialmente el numeral 5.2.2. de la ISO 9001:2015 comunicación de la política de calidad.
2. Al validar la documentación, los formatos de procedimiento de tramites presupuestales y procedimiento para donaciones en especie, se evidencia que no se encuentran actualizados, por lo anterior se cumple parcialmente el numeral 7.5.3. de la ISO 9001:2015 Control de la información documentada.
3. **NO-CONFORMIDADES**

Validando la norma el numeral 9.1.2. de la ISO 9001:2015 satisfacción del cliente.

Se evidencio que, durante el periodo auditado, no existe un método para medir la satisfacción del cliente del proceso, por ende, no se evidencia seguimiento de la percepción del cliente ni validación del cumplimiento de sus necesidades y expectativas.

1. **RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA**

97%

**Tabla de Excel de porcentaje de resumen.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ITEM DE NORMA** |  | **VALOR PORCENTUAL** |
| **4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN** |  | **100%** |
| **5. LIDERAZGO** |  | **94%** |
| **6. PLANIFICACION** |  | **100%** |
| **7. APOYO** |  | **98%** |
| **8. OPERACIÓN** |  | **100%** |
| **9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO** |  | **83%** |
| **10. MEJORA** |  | **100%** |
|  |  |  |
| **TOTAL DE NO COMFORMIDADES** |  | **97%** |
|  |  | **MANTENER** |

**Cordialmente;**

|  |  |
| --- | --- |
| **NATALIA AMÉZQUITA** | **CARLOS ARTURO ORDÓÑEZ CASTRO** |
| **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. |