

Código de auditoria: AUD-146

Fecha: **Inicio** 2014-03-17 **Final**

Fecha del informe: 2014-09-02

TIPO AUDITORIA	PROCESO, DEPENDENCIA O TEMA A AUDITAR	RESPONSABLE
Calidad	Diseño y Planificación para la Reintegración	LUCAS URIBE LOPERA

OBJETIVO

Evaluar el cumplimiento, eficiencia y eficacia del proceso de diseño y planificación para la reintegración del Sistema de Gestión de Calidad

ALCANCE

Inicia en marzo 19 de 2014 . Se tendrán en cuenta todos los procedimientos, manuales, guías, instructivos y formatos publicados en el SIGER y toda la normatividad legal vigente

CRITERIOS

NTCGP1000:2009;CONPES 3554/2008. Decreto 1391/2011, Resolución 754/2013 y la Resolución 0043/2014.

AUDITOR LÍDER / DEPENDENCIA

HARVEY ALBERTO SAENZ ROJAS

Grupo de Desarrollo del Talento Humano

EQUIPO AUDITOR

ANDREA FERNANDEZ RAMIREZ

HALLAZGOS

1	Tipo Hallazgo:	No conformidad
	Descripción:	Al verificar los documentos relacionados con las Dimensiones de la Ruta de Reintegración se evidencia en la dimensión educativa que no existen procedimientos documentados, aún se encuentran en construcción.

"TODA IMPRESIÓN FÍSICA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA DOCUMENTO NO CONTROLADO"



2	Tipo Hallazgo: Descripción:	No conformidad Al verificar el documento Manual Operativo no se encuentra aprobado. El Manual de Operación remitido por el Grupo de Diseño por correo a la Oficina Asesora de Planeación para revisión el 15 de julio de 2013 y a la fecha (20/03/2014) aún no se ha recibido respuesta.
3	Tipo Hallazgo: Descripción:	No conformidad Al verificar el Normograma se evidencia que no está actualizado incluyendo la Resolución 004 de Enero de 2014.
4	Tipo Hallazgo: Descripción:	No conformidad Al validar si existe documentación del proceso se evidencia que en la Dimensión Educativa se encuentra en construcción y contextualización. El contenido no es coherente con los logros, re específico para cumplir con el objetivo del proceso
5	Tipo Hallazgo: Descripción:	No conformidad Al preguntar por las acciones necesarias propuestas para identificar lo relacionado a los documentos publicados para la Dimensión Educativa se evidencia que no se han propuesto acciones.
6	Tipo Hallazgo: Descripción:	No conformidad Al validar la información de la Matriz de Riesgo se evidencia que son del 2013 y fueron aprobados 15 días (Semana del 3 al 7 de marzo) y no se ha validado si son los de mayor probabilidad e i actuales a 2014
7	Tipo Hallazgo: Descripción:	No conformidad Al verificar el seguimiento y medición de las acciones y correcciones se evidencia que no se ti
8	Tipo Hallazgo: Descripción:	No conformidad Al verificar el documento Manual Operativo del proceso, se evidencia que se encuentra en con Se presentó el documento en digital a la auditoría, como evidencia del trabajo que se viene ac del Grupo

DESARROLLO

1. METODOLOGÍA

Para la auditoría se realizó entrevista a los colaboradores: Asesora del Grupo de Diseño y Profesional Especializada de la caracterización del proceso.

La información relacionada con los soportes documentales se solicitaron vía correo electrónico al colaborador entr con copia a la Asesora del Grupo y se tomó como respuesta lo remitido por la profesional especializada Angelica M Castañeda por este mismo medio.

Esta auditoría tuvo en cuenta la normatividad aplicable al Grupo de Diseño, el Manual de funciones y la documental publicada en el SIGER. También los documentos, soportes de la gestión y evidencias aportadas por el Grupo de D

2. REUNIÓN DE APERTURA

Se realiza la reunión con los siguientes colaboradores: Asesora del Grupo de Diseño Guadalupe Guerrero Lopez y Profesional Especializado designado Angelica María Alzate Castañeda por el Responsable del Proceso Diseño y P para la Reintegración Coordinador del grupo de Diseño Diego Julian Jones Navas (Asesor 14), el día 18 de marzo presente año en la Oficina del Director Programático de la Reintegración Piso 13.

Se revisa el documento de caracterización del proceso y las funciones del Grupo de Diseño.

En esta reunión se informa y/o concretan las reglas y hora para ejecutar la auditoria, la cual se describe a continua

- La información será remitida vía correo electrónico al colaborador del Grupo de Diseño con copia a la Asesora.
- Las reuniones serán con el Profesional Especializado Angelica María Alzate Castañeda y la Asesora del Grupo Gu Guerrero Lopez o a quien delegue y se iniciará a partir de las 2:00 pm a 6:00 pm., del día Martes 18 de marzo del p año.
- El sitio será la Oficina del Grupo de Diseño.
- El periodo auditado será vigencia 2013 y corte a viernes, 14 de marzo de 2014.
- La normatividad será la establecida para cada uno de los temas a cargo del Grupo de Diseño.
- Se entrevistará además a la Asesora del Grupo de Diseño que hará parte integral de la auditoria.

3. DISEÑO Y PLANIFICACION PARA LA REINTEGRACION

3.1. Verificación de documentación existente

- **Listado Maestro de Documentos**

Al verificar los documentos publicados en el SIGER encontramos 6 documentos, se evidencia que en el listado ma documentos tenemos 4 aprobados al momento revisar la documentación para la auditoría. Ver adjunto 2 pantallas consulta realizada durante la auditoría.

Cuadro No. 1 Listado Maestro de Documentos

Imagen No. 1 Documentos publicados – SIGER

Imagen No. 2 Documentos Internos publicados – SIGER

Se verificó la actualización del normograma publicado en el SIGER, encontrándose a la fecha no se encuentra actu la Resolución 0043 del 20 de Enero 2014 la cual contiene el manual de funciones del Grupo.

- Caracterización del proceso de Diseño Y Planificación para la Reintegración

La fecha de publicación de la caracterización y versión actualmente hacen referencia a la versión 2 con fecha del 17 del 2014.

Nombre del archivo publicado: DP-C-01 Caracterización Proceso Diseño y Planificación para la Reintegración V2

Imagen No. 4 Fecha Versión 2 Caracterización

En el formato descargado para trabajar la auditoría el día ,miércoles, 12 de marzo de 2014 aparece la versión 1 cor 19 de diciembre de 2013. El auditado expresa que desconoce la aprobación de la versión 1.

Nombre del archivo publicado: DP-C-01 Caracterización Proceso Diseño y Planificación para la Reintegración V1

Imagen No. 6 Fecha Versión 1 Caracterización

- Conocimiento de la Política de Calidad.

El auditado tiene claro el enfoque del objetivo del proceso a la política de calidad.

- Proveedores del Proceso

Dentro los proveedores existe uno de nombre "Sector Internacional, tercer sector y academia", que genera entrada dependiendo de la estrategia, por esto se define para algunas interrelaciones con el proceso relacionados con investigaciones sobre el proceso de paz de otros países y documentación sobre paz en algunas universidades.

- Ciclo de Deming PHVA del proceso

Se llevan a cabo actualmente las actividades definidas en el **Planear (P)**.

En la actividad de recopilar y analizar requisitos del cliente, las solicitudes son realizadas por todas las personas tanto internas (colaboradores) como externas (público en general) de la entidad, pero no se ha logrado tipificarlas por un filtro que permita su clasificación, afirma el auditado teniendo en cuenta las experiencias a la fecha. Para estos requerimientos el responsable de centralizarlas es el Coordinador del Grupo de Diseño quien direcciona a los colaboradores para dar respuesta. Con lo anterior se evidencia la inexistencia de un procedimiento documentado de lo que está implementado.

EVIDENCIA. Solicitud de requerimientos.

Se logra confirmar lo anterior con el correo recibido el pasado 07 de marzo de 2014 a las 10:27am cuyo asunto es del señor Oswaldo Ernesto Méndez para el Coordinador Diego Julian Jones Navas diegojones@acr.gov.co, cuyo contenido dice: (...) montaje ficha de inversión para lograr incluir aplicaciones didácticas. (...)

Las actividades relacionadas en la verificación (V), se encontró que a la fecha no se tiene un procedimiento documental. Las validaciones realizadas a los documentos que están en construcción se establecieron por medio de Circulars documentos con el paso a paso de la Metodología a 2013 de los cuales se pudieron verificar únicamente 2 documentos denominados Ayudas de memorias, para el 2014 se pudo constatar en la auditoría que existen registros como actas de reuniones sostenidas; así mismo el listado de asistencias a las reuniones.

El auditado hace mención a la validación realizada mediante retroalimentación para levantar la información contenida en la caracterización y habla sobre las reuniones internas de grupo; en las cuales participaron los asesores de la Dirección Programática de Reintegración, el Centro de Servicios Rafael Uribe (actualmente ACR Bogotá, por su localización), coordinadores de grupo territoriales (antes líderes de los Centros de Servicios); en esta retroalimentación se utilizaron medios como presentaciones en power point para explicar el actual Plan de Trabajo recomendado por la Asesora de Planeación en 2013 para dar inicio al Diseño de la ruta, nos indica la auditada que el proceso se desarrollaba argumentando los hitos y se retroalimentaban con la información de los coordinadores y se contraargumentaba para validar y ver la viabilidad de los logros definidos para el documento actualmente en construcción sobre el cual se establece la información relacionada con las Dimensiones incluyendo los logros por dimensiones y definidas en las tareas a cumplir por PPR. De este plan



se pudo verificar la existencia de un archivo en excel del Plan de trabajo asignado al auditado con metas de cumplimiento porcentajes y fechas límite de entregas. (El archivo en excel se encuentra en el equipo de la colaboradora auditada Otalora bajo el nombre de: Plan de Trabajo Angelica Otalora.xls. Fecha 20/02/2013 para el Proceso de Diseño del 2 definido por la Asesora mencionado en este parrafo).

El documento DIMENSIONES se encuentra en construcción y fue presentado por la auditada en la auditoria y explican incluyen la conceptualización y por qué fueron desarrollados estas dimensiones y logros.
No se evidencian actividades de verificar y actuar.

- Productos

En los Productos definidos encontramos actualmente la estrategia de CORRESPONSABILIDAD, la cual esta a cargo del Proceso de Direccionamiento Estratégico. El auditado indica que los productos entregados a 2013 para llevar a cabo la implementación y diseño de la estrategia hacian parte de la Dirección Programática de Reintegración y a 2014 se espera que sea definida por la Dirección.

Cuadro No. 4. Productos Proceso Diseño y Planificación para la Reintegración

El componente de CORRESPONSABILIDAD se valida en los encuentros regionales, 3 en total con los grupos territoriales verificó el listado de asistencias documento en físico de nombre : LISTADOS EVENTO ASESORES RUTA-2013.

Imagen No. 7 Lista de Asistencia Eventos Regionales

Para 2014 se crea la "Mesa de Corresponsabilidad" de Direccionamiento Estratégico con los colaboradores (GREC, Direccionamiento Estratégico, Grupo de Diseño, Implementación, entre otros), quienes actualmente tienen a cargo la implementación de la estrategia de CORRESPONSABILIDAD.

Imagen No. 8 Socialización Estrategia de Corresponsabilidad

Los productos identificados y mencionados en la caracterización no se han entregado al Cliente definido como el F Implementación para la Reintegración por encontrarse en la fase inicial de Conceptualización.

Cuadro No. 5 Productos Cliente Proceso Implementación para la Reintegración

Se encuentran definidos los 3 productos y el auditado deja ver la documentación relacionada como metodología y herramientas la cual incluye la justificación y contexto de las Dimensiones. Se logró verificar los productos aún en elaboración, indicando que a 31 de marzo de acuerdo al plan de trabajo definido por el Grupo sean entregados al F Implementación para la Reintegración.

Para el producto de las necesidades los 3 grupos: Implementación, Diseño y Seguimiento retroalimentan el Proce Diseño para entregarlo al Proceso de Evaluación, Control y Mejoramiento.

Cuadro No. 6 Productos Cliente Proceso Evaluación, Control y Mejoramiento

- Indicadores del Proceso

El auditado hace mención a los indicadores definidos para el BSC con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación encuentran aprobados para el Sistema de Calidad SIGER, se indica de parte de la auditada que fue retroalimentación Centros de Servicios (actualmente Sedes a nivel nacional) . Fecha: 27 de diciembre de 2013.

Cuadro No. 8 Indicadores

- Riesgos

Cuadro No. 9 Riesgos

Para la elaboración de la Matriz de Riesgos 2013 se realizó un Taller entre el Grupo de Implementación y Diseño. E pendiente la revisión y actualización dependiendo de la verificación de los indicadores a 2014.

El auditado indica que las acciones han mitigado los riesgos identificados en el 2013 con la participación y el apoyo Sedes y los responsables: 1. Coordinador grupo de diseño y grupo de evaluación y seguimiento; 2. Coordinadores misionales; 3. Coordinador área administrativa y financiera. La socialización en las Sedes de la contextualización c DIMENSIONES.

RIESGO	Responsable
Diseñar estrategias, metodologías, herramientas y acciones que no respondan a las necesidades del Proceso de reintegración	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinador grupo de diseño y grupo de evaluación 2. Coordinadores grupos misionales 3. Coordinador área administrativa y financiera
No se socializan adecuadamente lo diseñado	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinador grupo de diseño 2. Coordinador grupo diseño 3. Coordinador grupo diseño y talento humano 4. Coordinador grupo diseño
Ineficiencia en la planificación del proceso de diseño y planificación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinadores grupos misionales, Asesores D 2. Coordinador grupo de diseño 3. Coordinadores grupos misionales, Asesores D 4. Coordinador grupo de diseño 5. Coordinador grupo de diseño, subdirector de seguimiento, coordinador de implementación y Jefe Tecnología

I Proceso Diseño y Planificación para la Reintegración

- Requisitos

Los Requisitos del Proceso están definidos en la caracterización, pero a la fecha solo se evidencia que el Manual de Operaciones del proceso fue remitido desde el usuario Alba Leidy Sanchez Quintero del Grupo de Diseño a la Oficina de Planeación para revisión el 15 de julio de 2013 y a la fecha (18 de marzo de 2014) aún no se ha recibido respuesta que defina los procedimientos.

Cuadro No. 11 Requisitos del Proceso Diseño y Planificación para la Reintegración

Imagen No. 9 Correo Manual de Operaciones Diseño

El módulo de escenarios para la reconciliación se inició en 2012, pero la Asesora no aprobó la Ruta desarrollada y inicio a los planes de trabajo en 2013.

La construcción de la Planeación 2014 del Proceso Diseño y Planificación para la Reintegración y el Proceso de Implementación de la Dirección Programática de Reintegración se desarrolló al 21 de Octubre de 2013. Esto de acuerdo con lo indicado por el auditado.

Como evidencia se verificaron las actas en físico organizadas cronológicamente, además de los correos recibidos validación de las actividades desarrolladas, las ayudas de memorias que se encuentran en el equipo de la colaboradora Angelica Otoral y los talleres versión 1 y presentación en power point de la Asesora del Grupo (Guadalupe Guerrero).

A 2013 no se encontró ningún procedimiento documentado, se da inicio a la construcción en 2014 como avances de la nueva Dirección Programática y la gestión de la Asesora indicó la auditada.

Se pudo verificar que en la intranet el Sistema Misional - SIR están publicados documentos desactualizados como Instructivo SIR – Registro Nuevo Desmovilizado- Fecha: 30 de Octubre de 2012 en la forma y no se están utilizando actualmente por la entidad a nivel Central, está pendiente si el contenido corresponde a la implementación que se contextualizando en las sedes a nivel nacional de parte de la Asesora del grupo. Se indica en recomendaciones la Ver pantallazos de la consulta.

<!--[if !mso]-->

Documentos no controlados por el SIGER

<!--[if !mso]-->

- Las DIMENSIONES de la Ruta de Reintegración

En la Dimensión EDUCATIVA, se indica el marco conceptual con los puntos de vista desde la Norma, su conceptualización y los componentes identificados.

La Ruta de Reintegración se realiza mediante la metodología definida como planes de trabajo y la retroalimentación en las Sedes Territoriales, particularizados a los PPR para crear la ruta, definir dimensiones a integrar y los logros que se definen como metas. Las dimensiones tienen un indicador para cada uno de los logros y un control que se centraliza en el Sistema de Seguimiento y Evaluación. Este documento está en construcción se pudo verificar la existencia del documento de Dimensiones contextualizado en la Dirección Programática de Reintegración como herramienta insumo de la entidad.

EVIDENCIA. Documentos publicados.

La publicación del archivo en excel de nombre : Dimensiones de la Ruta de Reintegración, no es coherente con los nombres definidos en el documento con extensión .PDF publicado como documento interno de las Dimensiones de nombre Dimensiones de la Ruta de Reintegracion.pdf .

Imagen No. 10 Dimensión Educativa archivo pdf

Imagen No. 11 Dimensión Educativa archivo excel

La construcción de la Ruta y el reformular la ruta para construir una particular para los PPR por sedes a nivel nacional en cuenta desde sus inicios la parte teórica y conceptual como aporte al documento de las Dimensiones.

Los escenarios de validación realizados como procedimiento a cargo de Seguimiento y Evaluación para el cual el IRE cumple con los requisitos y el reto BLINDAR: tuvo en cuenta el soporte y la directriz de interrelación entre los procesos de Implementación y el Diseño al 31 de marzo de 2014.

El auditado explica que las dimensiones están asignadas por pareja de colaboradores, uno de implementación y uno de diseño logrando interrelacionarlos entre sí para cumplir el plan de trabajo.

Esta información de logros definida se entrega a cada grupo de trabajo (2 colaboradores por Dimensión) designada por Dimensión para su contextualización, se indica que el Grupo de Diseño no está completo para realizar esta tarea por lo que de igual manera se está desarrollando.

OBSERVACIONES



1. El auditado conoce la ubicación del Proceso Diseño y Planificación para la Reintegración dentro del Mapa de Proceso. 2. El auditado entiende claramente la Política de Calidad y el aporte que hace el Proceso de Diseño y Planificación para la Reintegración a la Política. 3. Esta pendiente remitir los documentos relacionados con las Circulares mencionadas durante la auditoría como retroalimentación al Proceso por el cual se Aprobó la cantidad de PPR para 2014.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Oficina Asesora de Planeación realizar la socialización con el Proceso de Diseño y Planificación de las versiones aprobadas antes de ser publicadas.
2. Se recomienda a la Oficina Asesora de Planeación realizar otra socialización de la Política, y del sistema ya con más interactiva.
3. Se recomienda planificar dentro del procedimiento relacionado a las Publicaciones de la Oficina Asesora de Planeación los tiempos definidos para la retroalimentación y aprobación de procesos.
4. Se recomienda abarcar en futuras auditorías las dimensiones por grupos.
5. Se recomienda levantar actas de las reuniones realizadas para tener como soporte a futuras auditorías. Se recomienda a la Oficina Asesora de Planeación incluir dentro de la publicación del Nomograma un enlace a las normas mencionadas para tener claridad al referenciarlas en las consultas de las mismas.

CONCLUSIONES

La documentación del proceso se encuentra en construcción y contiene la conceptualización y los instrumentos metodológicos para la implementación de la Ruta de Reintegración que respaldan la prestación de los servicios conforme a lo establecido en la Resolución 754 del 2013.

ANEXOS

Anexo: Informe Diseño.docx