INFORME DE AUDITORÍA

Código de auditoria: AUD-149 Fecha: **Inicio** 2014-03-17 **Final**

Fecha del informe: 2014-09-02

TIPO AUDITORIA	PROCESO, DEPENDENCIA O TEMA A AUDITAR	RESPONSAB
Calidad	Implementación para la Reintegración	LUCAS URIBE LOPERA

OBJETIVO

Evaluar y determinar la conformidad del proceso de Implementación para la Reintegración de acuerdo a la norma c
NTCGP 1000 del 2009

ALCANCE

1.-El inicio y cierre de la Auditoria será en el despacho del Director de Programático de Reintegración y/o el Coordir
Grupo de Implementación , el dio lunes 17 a las 2 pm se realizara la instalación 2.- La entrega de las evidencias se
medio físico y magnético 3.- El equipo auditor podrá solicitar realizar mesas de trabajo, entrevistas, reuniones, etc,
uno de los responsables de los temas auditados. 3.- Las horas de las reuniones curan concertadas 4.- Los temas
será de acuerdo a la normatividad legal vigente para la implementación de la Ruta de Reintegración - De acuerdo a
de calidad NTCGP 1000:2009 5. El énfasis de
esta Auditoria se centrara en las dimensiones Personal, Productiva, Educativa y Seguridad:, estas la realizaran el e
Auditor de nivel central. En cuanto a las visitas de los centros de servicios se auditara la Oficina de Agencia Colomb
la Reintegración- Bogotá

CRITERIOS

Se revisara la aplicabilidad de la Norma Técnica de Calidad cola Gestión Publica (NTCGP 1000:2009), Manual de l
Planeación estratégicos, nornograma y todo lo relacionado con la Caracterización del proceso de implementación.
Auditoria se realizara teniendo en cuenta como apoyo la siguiente normatividad: Resolución 0692 de 27 de junio de
Conformación de grupos y sus funciones, Resolución 0754 de 18 de julio de 2013. Decreto 1225 de Junio 12 de 20
Resolución 0346 de Julio 12 del 2012 Fases de las acciones de servicio social, Diagnóstico y/o preparación, Evalu
resultados y/o sistematización, Decreto 4138 de Noviembre 3 de 2011 Funciones de la subdirección, Ley 1450 del
2011 Atención a población en proceso de reintegración, Ley 1424 del 29 de Diciembre del 2010 Seguimiento ales
de contribución ola verdad histórica y la reparación,
CONPES 3554 de 01 Diciembre del 2008 Aplica para el diseño y seguimiento de las metodologías de monitoreo de
la política, Ley 975 de Julio 25 del 2005 Desmovilización Requisitos de elegibilidad para desmovilización individual
documentos y normas vigentes.

AUDITOR LÍDER / DEPENDENCIA

WILSON FERNANDO MELO VELANDIA GRUPO DE CONTROL INTERNO

EQUIPO AUDITOR

NELSON SARRIA MUÑOZ *GERARDO FABIAN TORO TORO

HALLAZGOS

1	Tipo Hallazgo:	No conformidad
	Descripción:	Se evidenció la falta de objetivos del siger
2	Tipo Hallazgo:	No conformidad
	Descripción:	Se evidenció la falta de actualización de los documentos de usuario sir en relación con el proc riesgo de uso de documentos obsoletos, igual que los documentos de enfoque multidimensi ruta de reintegración y la estrategia de corresponsabilidad
3	Tipo Hallazgo:	No conformidad
	Descripción:	Se observó retrasos en la revisión y publicación de documentos: Instructivo para el Apoyo por Seguridad a Personas en Proceso de Reintegración y Procedimiento: casos de riesgo, remiti de enero de 2014 para tal fin. También los documentos: Instructivo para la Terminación del Be Acompañamiento Psicosocial y el acta de terminación del Beneficio de Acompañamiento Psic remitida el 26 de febrero de 2014, evidenciado lo anterior a partir de correos electrónicos.
4	Tipo Hallazgo:	No conformidad
	Descripción:	Se evidenció la falta de entendimiento de la política del siger por el grupo territorial
5	Tipo Hallazgo:	No conformidad
	Descripción:	Se evidenció el desconocimiento del Plan General de Implementación por el grupo territorial v recomienda fortalecer los procesos de comunicación al interior del proceso
6	Tipo	No conformidad

	Hallazgo:	
	Descripción:	No existe procedimiento para comunicar los cambios y medidas adoptadas en la ruta de reint

7	Tipo Hallazgo:	Oportunidad de mejora
	Descripción:	Se evidenció que se encuentra mal definida la secuencialidad de las actividades 2 y 3 del procedimiento de acceso y seguimiento al beneficio de atención psicosocial, sin embargo se con el mismo y se llevan de manera adecuada los registros Se evidenció que faltan desarrolla lineamientos del enfoque de la ruta de reintegración (evidencias de los logros de la dimensió personal) y de la estrategia de corresponsabilidad (documentación de ésta y el módulo de ac externos en el SIR), lo que permite decir que no están completamente definidos los requisitos producto y/o servicio En la Dimensión productiva se pudo evidenciar que los Reintegradores r conocen y no han tenido capacitación en los conceptos utilizados para viabilizar los proyectos TIR, Flujo de fondos , etc). En la dimensión Educativa presenta diferencias con el procedimier publicado en el Siger. Se otra parte se pudo evidenciar que existe construida la maya concept programática pero no se pudo establecer la metodologia de implementación .

8	Tipo Hallazgo:	No conformidad
	Descripción:	Se evidenció desconocimiento del número total de indicadores del proceso y la falta de la ficha del indicador: Personas que Avanzan en su ruta de reintegración, uno de los indicadores de m importancia para la entidad.

9	Tipo Hallazgo:	Oportunidad de mejora
	Descripción:	En el instructivo existe fallas conceptuales y desconocimiento en el uso de formato. En la guía evidenció la falta de mayor rigurosidad para establecer el contexto para la reestructuración del negocios, según lo estipulado en el instructivo de acceso a los beneficios de inserción econó planes de negocio

10	Tipo Hallazgo:	No conformidad
	Descripción:	Se evidenció en la caracterización del proceso la no interacción con el proceso de atención, p descripción detallada que brindaron los entrevistados respecto a la interacción fundamental q con este proceso

DESARROLLO

El Desarrollo de la auditoria tuvo inicio mediante reunión con los profesionales Paola Pedraza, Katherin Diaz y Nels Velandia el día 18 de marzo desde las 9 a.m. hasta las 12 m., la cual se retomó el mismo día a las 2 p.m. hasta las indagándose según los criterios y alcances de la auditoria establecidos en el plan de auditoria.

El día jueves 20 de marzo se visitó desde las 2 p.m. a las 5 p.m. el grupo territorial Bogotá, entrevistándose inicialm
coordinadora y su asesora jurídica, posteriormente con 3 reintegradores.
El día 25 de marzo se tuvo reunión de 11 a.m. a 12m. Donde se socializaron los hallazgos y se realizó el cierre a la
estando presentes en dicha reunión Paola Pedraza, Katherin Diaz y Nelson Velandia.

Para dar inicio se toma el primer bloque que corresponde al PLANEAR y se pregunta:

1.- Que reglamenta la Ruta de Reintegración y como está definida:
RTA/ La define la Resolución 0754 del 2013 y dice :

Y está definida en el artículo 3 y dice :

Observación Auditores:
Se debe tener definido por acto administrativo que contempla la Ruta de Reintegración y tener definido la metodolo
clasificar en cada etapa a las PPRs.

2.- Dónde se encuentran desarrollado las Dimensiones
RTA/ Esta en documentos técnicos, memorandos y circulares. De igual manera se ha dado a conocer en seminari
de Coordinadores.
Observación Auditores: Se solicita evidencia y se remite las presentaciones en diferentes eventos, sin embargo al
el SIGER este documento esta desactualizado.

3.- Como se planifica el trabajo en el grupo de Implementación (5.3)
RTA/ Se Trabaja con el Plan Operativo de la Dirección y con el Plan Operativo del Grupo de Implementación , al igua
articula con el Plan Operativo del Grupo de Diseño
Observación Auditores:
solicita evidencia y se remite el Plan Operativo del Grupo de Implementación

4.- Que indicadores usa el grupo de implementación para medir el proceso / (5.4.2)
RTA/ Se tiene diseñado un tablero de indicadores de 11 indicadores.

Observación Auditores:
En el Siger solo existen tres, dos de ellos se encuentran desarrollados y no se pudo determinar el indicador de pe
avanzan en el proceso de Reintegración.

5.- Existe un documento de contexto estratégico de Implementación.
RTA/ Existe presentaciones desarrolladas en diferentes espacios, el último de ellos hace referencia a la presentac
de Leyva , donde se definieron tres estrategias (Brindar, Proyectar, Posicionar), pero no existe un documento técni

Observación Auditores:
Se pudo evidenciar diferentes presentaciones y trabajos participativos, pero no existe un documento técnico conso
defina este contexto estratégico.

6.- Que dimensiones de la Ruta de Reintegración están diseñadas e implementadas (7.3.1)
RTA/ Existe una maya Programática, logros por alcanzar y por actividades por realizar. Según la circular 005 del 11 d
del 2014, se tiene previsto que al 30 de marzo se llegue a un 60% y para abril 30 del 40% restante. Todas las Dim
están implementadas pero no todas están subidas.
Observación Auditores:
Se pudo evidenciar por parte de los auditores que existe una Maya Programática , pero no se pudo establecer la es
su implementación lo mismo que su espejo en el SIR

7.- Cuales procedimientos están en operación que dan respuesta al proceso de implementación. 7.1
RTA/ ver anexo 1
Observación Auditores:
No se pudo establecer por este grupo auditor que procedimientos se encuentran implementados en los Grupos te
En una muestra aleatoria se revisó los procedimientos de las Dimensiones de Educación, Productiva, Seguridad y
encontrando diferencias entre el procedimiento publicado en el Siger y el aplicado en el Grupo Territorial.

8.- Cual es la metodología utilizada para clasificar a las PPR,s en las diferentes etapas Básica, Intermedia y avanza
RTA/ no existe procedimiento diseñado
Observación Auditores:
Se debe construir una metodología y ser aprobada y subida al Siger.

9.- Como se controla el cumplimiento de la resolución 0754 en lo referente los beneficios económicos (7.3.2).
RTA/ Con las planillas de asistencia y los Biométricos
Observación Auditores:
Se debe construir un aplicativo que sea automático y no permita el pago una vez cumplida los tiempos y requisitos
Resolución 0754
10.- Que registros se llevan en el grupo de Implementación para medir los resultados (7.3.6)
RTA / se miden por medio del plan operativo, Control Interno y la Oficina de Planeación también miden la gestión d
Observación Auditores:
Se debe medir periódicamente y sistemáticamente la gestión por medio de indicadores, cada indicador debe tener
vida.

11.- Como se mide la satisfacción de las PPRs (8.1)
RTA/ Se midió por medio de un estudio que hizo la firma econometría, este estudio lo lidero atención al ciudadano.
Observación Auditores:
Estos estudios deben servir para un mejoramiento continuo que permita retroalimentar la gestión y tomar medidas
correctivas. El grupo debe hacer visitas de campo en los grupos territoriales que permita comparar lo planeado cor

12.- De acuerdo con las auditorías internas y externas que planes de mejoramiento se está desarrollando.
RTA/No existe planes de mejoramiento, sin embargo el grupo si ha tomado estrictamente las sugerencias hechas
auditorías realizadas y las ha implementado

HACER

1.- Que Controles se han implementado para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la ruta de reintegración
RTA/ Existe mapa de riesgos de gestión.
Observación Auditores:
El grupo debe generar un mapa de riesgos para implementación que permita saber los posibles riesgos de la ruta
PPRs, ejemplo que no se pague doblemente beneficios económicos a los participantes o no se pague por encima
norma.

2.- Que procedimientos se encuentran implementados (4.2.2)
RTA /ver anexo 1
Observación Auditores:
De acuerdo a la visita al grupo territorial Bogotá 1 , los procedimientos difieren de lo existente en el Siger y lo imple

3.- Quien aprueba los procedimientos que se encuentran en el Siger (4.2.2)
RTA/ Se aprueban en consenso entre el grupo, el coordinador y el Director.

4.- En que sitio se encuentra los registros de la ruta de Reintegración (4.2.3)
RTA/ En el Siger y en el SIR
Observación Auditores:
La ruta de Reintegración y cada una de las Dimensiones deben tener su espejo en el SIR, esto es que se debe co
herramientas necesarias y suficientes para albergar la información de las PPRs.

5.- Como es la comunicación con los Centros de Servicios (5.5.3)
RTA/ por medio de Seminarios, conferencias, memorandos, correos, circulares, etc.

6.- El grupo de Implementación tiene los recursos necesarios y suficientes para desarrollar las funciones.
RTA/ Se tiene los recursos humanos, técnicos, tecnológicos y administrativos necesarios

7.- Como es la metodología utilizada para retroalimentar la Ruta de Reintegración (8.5.1) (análisis de datos, result
auditorias, revisión casos exitosos).
RTA/ Se hace por medio del Plan operativo y el Plan general de Implementación
Observación Auditores:
Se debe diseñar la ruta de manera integral y completa para poderse implementar de igual manera, sin embargo es
auditor no pudo evidenciar que exista investigación que permita retroalimentar la Ruta de Reintegración.

VERIFICAR

1.- Como se verifica la implementación de la Ruta de Reintegración. (7.3.5).
RTA/ Haciendo seguimiento a la maya y al plan operativo
Observación Auditores:
Se debe construir una metodología de seguimiento y los instrumentos como la maya y el plan operativo debe subir

Se debe mejorar la implementación a los procesos de seguimiento, medición, para demostrar la conformidad de l requisitos del servicio. Es preciso aclarar que se han implementado Encuestas para medir la satisfacción del clien

2.- Como es la metodología para desarrollar la corresponsabilidad.
RTA/ Esta metodología y los documentos técnicos están en construcción y deben publicarse el 31 de Marzo según cronograma
Observación Auditores:
El grupo auditor considera que la Corresponsabilidad es uno de los pilares de la Ruta de Reintegración y debe implementarse a la mayor brevedad posible.

3.- Que indicadores se utilizan para medir el cumplimiento de implementación.
RTA/ Por medio de 11 indicadores, en la actualidad están las hojas de vida en construcción.
Observación Auditores:
No existe medición y documento de análisis de estos indicadores, se debe construir indicadores de género.

4.- Que impacto ha generado el nuevo modelo de la Ruta de Reintegración.
RTA/ Esta es una pregunta para la Subdirección de seguimiento, sin embrago no conocemos estudios de impacto

5.- Que registros genera el SIR para el grupo de Implementación.
RTA El SIR es el instrumento que proporciona la información válida para la ACR, de él se puede obtener por medio búsqueda avanzada, etc toda la información de los participantes. La Subdirección de Seguimiento construyo un ma información en EXCEL, que permite tener toda la información de los participantes en una USB o cualquier medio el
Observación Auditores:
Se debe fortalecer el SIR como instrumento de consulta pero no es pertinente que la información este en medios r y sea susceptible a perdida.

ACTUAR

1.- Como participan los Grupos Territoriales en la implementación de la Ruta de servicios (7.3.7).
RTA/ Los grupos territoriales participan activamente en la construcción y mejoramiento continuo.
Observación Auditores:
Los líderes participan en las reuniones, grupos focales, seminarios. Estos auditores no encontraron evidencias documentales donde se haga sugerencias a la Ruta.
2.- Que acciones correctivas y preventivas se toman a fin de solucionar algunas no conformidades. (8.5.2).
RTA/El grupo de implementación no tiene planes de mejoramiento. Pero las auditorías practicadas se toma los cor necesarios.

EN CUANTO AL DESARROLLO DE LA AUDITORIA EN EL GRUPO TERRITORIAL SE AUDITO LO SIGUIENTES TEM

DIMENSION PERSONAL

En el desarrollo de la auditoria se entrevistó a una reintegradora II inicialmente se socializó el ejercicio de auditoría

venía realizando en la ACR, los objetivos del mismo y la importancia que tiene para la entidad determinar cómo es
cuanto a la implementación del SIGER de cara a la meta propuesta de lograr la certificación en el año 2014, pero ta
la importancia de mejorar la gestión institucional.
Se procedió a indagar sobre la dimensión personal, donde la profesional estableció de manera clara y acertada lo
de la misma, los logros a alcanzar según la dimensión.
Se indagó sobre el procedimiento de acceso y seguimiento al beneficio de acompañamiento psicosocial, solicitan
descripción del mismo. La profesional evidencio un claro conocimiento y aplicación del mismo, mostrando a la vez
registros respectivos del procedimiento tanto físicos como los que reportan el SIR, especialmente el plan de trabaj
realiza con cada participante.
Se pudo constatar que en la descripción las actividades dos y tres del procedimiento aparecen trastocadas en térm
orden, por eso esto se destaca como un aspecto de oportunidad de mejora, ya que en la práctica el profesional ap
procedimiento y los respectivos registros.

DIMENSION EDUCATIVA

Para el desarrollo de la Auditoria específicamente al procedimiento de beneficio de Gestión en educación de la PPI
Grupo familiar, se inició realizando preguntas referente al conocimiento de la política de calidad y al conocimiento d
objetivos de este procedimiento.
Encontrando buenos conocimientos frente a este tema.

De acuerdo al cuestionario establecido, se evidencio durante el desarrollo de esta auditoria cumplimiento en las ac
desarrolladas, exceptuando la DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD No. 21 en cuanto a Recoger, verificar y registrar en
planilla de asistencia de la entidad educativa, ya que se evidencia que se está registrando la información en unas
asistencia diferentes a la establecida en el procedimiento.

DIMENSIÒN PRODUCTIVA:

De manera aleatoria de pregunto a un Profesional de Reintegrador sobre el procedimiento utilizado para la identific
programación, evaluación, financiamiento y sostenibilidad de los proyectos productivos. Se pudo evidenciar que no
conocimiento del procedimiento y de los manuales para su construcción. Se pudo evidenciar que en este grupo Te
existen dos profesionales de las áreas económicas que se encargan de este tema.
También se preguntó sobre el Seguimiento (isun1-Isun2 Isun3) se pudo evidenciar que el Reintegrador de la ACR
1 y 3 . El isun 2 lo elabora el profesional del OIM. Contrario a lo que se dice en el convenio con esta organización.

OBSERVACIONES

1.- Se visitó solo un centro de servicio, lo que implica una gran limitación en términos de los resultados de la auditc
fue posible tener una reunión con el Director Programático de Reintegración para evidenciar el compromiso con el

RECOMENDACIONES

- ✓ Se debe terminar de diseñar la ruta de manera integrar para de la misma manera se pueda implementar.
- ✓ El grupo de implementación debería hacer una inspección a los Grupos Territoriales a fin de revisar los plane factico y poder hacer los ajustes en la ruta
- ✓ Se recomienda que los dueños del proceso se empoderen de la política de calidad de la Entidad, por ser los responsables.
- ✓ Unificar criterios en cuanto a la construcción de Controles, ya que esto debe ser una participación por parte de líderes y la sede central. Tener en cuenta la satisfacción del cliente, la calidad del servicio y el logro de los objetivos entidad.
- ✓ Es importante definir donde quedará la publicación de los respectivos indicadores del proceso de implementa la reintegración.
- ✓ Se debe estudiar la posibilidad de formalizar y estandarizar mediante un procedimiento, la actualización y pub documentos, para evitar retrasos en esta actividad y que le permita al SIGER mantener dentro de lo posible un rang de ineficiencia en la actualización documental.
- ✓ Se recomienda que los dueños del proceso se empoderen de la política de calidad de la Entidad, como direc responsables.
- ✓ Documentos como los planes operativos enmarcados en el proceso, igual que el mapa de riesgos deben ser posible no solo publicados, sino buscar formas de evidenciar el conocimiento y comprensión de los mismos por p todos los colaboradores que trabajan en el proceso.
- ✓ Es importante definir con mayor precisión en la construcción del mapa de riesgos del proceso la participación grupos territoriales y que se vean reflejados en el mismo.
- ✓ Con el fin de preparar al proceso de implementación para la reintegración hacia la certificación que se ha pue meta la entidad en el año 2014, es importante ampliar este ejercicio de auditoria a una muestra más representativa grupos territoriales.
- ✓ El ejercicio de lectura y revisión de distintos documentos revisados de este proceso, implica la tarea de ajuste muchos de ellos en lo que tiene que ver con contenidos y redacción, dando cumplimiento en mayor grado a la actu de documentos del SIGER.
- ✓ La entidad debe definir sus objetivos de calidad, un aspecto sine qua non para la certificación, pero también l de medirlos y evidenciar su avance en términos de eficacia, eficiencia y efectividad del SIGER.
- ✓ Se recomienda reorganizar la documentación de las dimensiones de la ruta de reintegración en el SIGER, ya esta en la actualidad, produce confusión y no se da claridad respecto a los documentos y registros con que cuenta proceso. Igualmente debería relacionarse a los anteriores los documentos de soporte SIR, que se elaboran con el orientar al usuario en las funcionalidades del SIR, para hacer registros en este sistema.
- ✓ Los documentos de enfoque de la ruta están desactualizados por lo cual se recomienda su actualización.
- ✓ El instructivo de gestión del beneficio de inserción económica debería contener como elemento una lectura lo posible de contexto para la estructuración de los planes de negocio de los participantes. Importante fortalecer el ter género en los lineamiento de la ruta de reintegración.

CONCLUSIONES

1. La actualización de documentos se vuelve un punto crítico a trabajar por el proceso de implementación para la

reintegración.
2. Se debe definir no solo la maya programática , sino la manera y el tiempo de implementarlo.
3. Se debe adoptar el modelo de Reintegración por acto administrativo
4. Las circulares donde se desarrolla la Ruta de Reintegración debe tener correlación directa con la Resolución 07 requiere mayor comprensión de la política del SIGER por el grupo territorial.

ANEXOS

Anexo: