

Código de auditoria: AUD-1411

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

Fecha del informe: 2014-09-02

TIPO AUDITORIA	PROCESO, DEPENDENCIA O TEMA A AUDITAR	RESPONSABLE
Calidad	Seguimiento y Evaluación de la Reintegración	FELIPE ANDRES MARTI

### OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de los requisitos de la norma GP 1000 en el proceso de evaluación y seguimiento de la R

### ALCANCE

Ares responsable, Seguimiento y Evaluación, para esta auditoria se tendrá en cuenta la información publicada en e la fecha de la auditoria, para la cual se realizara la revisión, Verificación, cumplimiento y conocimiento de la caracte manuales, instructivos, guías, formatos y demás documentos necesarios. Normas y procedimientos existentes.

### CRITERIOS

Evaluar el cumplimiento de la normatividad definida en el normograma del proceso, bajo la Norma Técnica de Cali Gestión Publica (NTCGP 1000:2009). Igualmente son criterios de auditoría la caracterización del proceso y demás documentos como (procedimientos, instructivos, manuales y documentos externos).

### AUDITOR LÍDER / DEPENDENCIA

GIOVANNI ARTURO GONZALEZ ZAPATA

GRUPO DE CONTROL INTERNO

### EQUIPO AUDITOR

EDGAR GERARDO VASQUEZ MOLANO

### HALLAZGOS

1	Tipo	No conformidad
	Hallazgo:	
	Descripción:	La caracterización del proceso no cuenta con una interacción del proceso adecuada donde se determinan las entradas de los productos y/o servicios de tal forma que las entradas en la caracterización del proceso no describen a que actividad le apuntan , ni las actividades descri

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



producto y/o servicio entregan.

---

2	Tipo Hallazgo:	Oportunidad de mejora
	Descripción:	la socialización del cronograma en el que se determinan las actividades de seguimiento y evaluación no se ha dado a conocer en las demás oficinas de la ACR, lo que implica que aquellas que inician dentro del proceso no están informadas de las actividades y fechas, afectando de esta forma la eficacia, eficiencia y efectividad del proceso.
3	Tipo Hallazgo:	No conformidad
	Descripción:	Verificada la planificación no se encuentran determinados los requisitos del producto y/o prestación del servicio del proceso de evaluación y seguimiento, es decir que las salidas que tiene dicho proceso en su caracterización carecen de estándares y lineamientos claros referentes con los requisitos del mismo.
4	Tipo Hallazgo:	No conformidad
	Descripción:	No se han determinado ni realizado sistemáticamente los registros provenientes de los informes de los Grupos Territoriales referentes a los componentes de la Ruta de Reintegración como las particularidades de los participantes; necesarios para proporcionar evidencia requerida para la verificación de los requisitos de la prestación del servicio o de la calidad del producto.
5	Tipo Hallazgo:	No conformidad
	Descripción:	No se encuentran documentados los procedimientos ni las actividades requeridas para la validación, seguimiento, medición del producto y/o prestación del servicio en el nivel central ni en los Grupos Territoriales.
6	Tipo Hallazgo:	No conformidad
	Descripción:	No se encuentra documentado el procedimiento de seguimiento y evaluación
7	Tipo Hallazgo:	No conformidad
	Descripción:	No se encuentra documentado el procedimiento de administración de información y seguridad de los productos del proceso.

---



8 Tipo No conformidad  
Hallazgo:  
Descripción: No se encuentran documentados los mecanismos de medición evaluación y seguimiento que valorar de forma permanente la eficacia, eficiencia y efectividad del proceso y de los procesos cuales tiene interacción.

9 Tipo No conformidad  
Hallazgo:  
Descripción: La entidad no cuenta con un manual de calidad donde se incluyan el alcance del Sistema de los procedimientos documentados y la interacción entre los procesos.

## DESARROLLO

- El día lunes 17 de Marzo de 2014 se dio inicio a la auditoria de calidad, programada por la oficina de Control Inter diferentes áreas de la entidad. Este grupo auditor se reunió con el Subdirector de Seguimiento y Evaluación (Felipe La coordinadora del grupo de Análisis del Proceso (Johanna Villareal), El coordinador del Grupo de Análisis y Polít (Mauricio Restrepo) a los cuales se les realizo la siguiente entrevista:

- 4.1 como está determinada la secuencia e interacción de los procesos de los cuales recibe insumos.  
R/ Mediante el proceso de Direccionamiento Estratégico, marco estratégico, plan de acción institucional, planes de la subdirección, gestión con tecnologías de acuerdo con el SIR información ajustada, fuentes externas, metodologí seguimiento proceso, caracterización.

- Cuáles son los criterios que han adoptado para asegurarse que la operación y el control sean eficientes y eficace

R/ Cronograma entrega de productos, incluir nuevas herramientas, juego de indicadores, elaboración plan de segui 2014, reportes nacionales en base de datos esta información.

- Los procedimientos de su proceso se encuentran documentados?

R/ No se encuentran publicados a la fecha.

- Como entrada a su proceso con que estrategias cuenta para la construcción de metodologías de evaluación:

R/ Estándares DDR (Desarme, Desmovilización y Reintegración), ONU, hacer seguimiento, información de context bibliografía.

- Que indicadores de impacto tienen definidos dentro del proceso?.

R/ se tienen definidos indicadores de eficacia pero los indicadores de impacto y de eficiencia financiera no correspon proceso de evaluación y seguimiento de la ruta.

- Que riesgos tiene identificados en su proceso?

R/ Inexistencia de información, presentación de informes inadecuada, fuga de conocimientos, cronogramas de ent estrategias con implementación, convenios intercambio de información, seguimiento de informes, estandarizar ho nivel nacional (factores de riesgo, dimensión de seguridad), falta de: documentos publicados, respuesta a solicituc información, manual de calidad en la entidad.

- Como determinan la competencia necesaria de los servidores que ejercen funciones públicas?

R/ Mediante manual de funciones.

Se verifico la siguiente información allegada por medio electrónico:

**Dimensión Personal:**

- Población atendida en el beneficio de Atención Psicosocial
- Población que puede acceder al Apoyo Económico a la Reintegración por asistir al beneficio de acompañamiento psicosocial
- Población no atendida en el beneficio de Atención Psicosocial
- Estado Planes de Trabajo Población Objetivo

**Dimensión Educativa**

- Población atendida en el beneficio de Gestión en Educación
- Población no atendida en el beneficio de Gestión en Educación

**Dimensión Productiva:**

- Beneficio de Formación para el Trabajo
- Población objetivo del beneficio de Formación para el Trabajo
- Población atendida en el beneficio de Formación para el Trabajo
- Población no atendida en el beneficio de Formación para el Trabajo
- Beneficio de Inserción Económica – Planes de negocio Caracterización de la población con desembolso de BIE
- Análisis del mercado laboral de las PPR

**Dimensión Ciudadana:**

- Servicio Social
- Población objetivo de Servicio Social
- Población vinculada a Servicio Social



**Dimensión Familiar:**

- Censo de familia
- Dimensión De Habitabilidad
- Caracterización de las condiciones de habitabilidad de la población desmovilizada

**Dimensión de Seguridad:**

- Fallecidos, casos de riesgo, capturas y reincidencia

**Dimensión Salud:**

- Afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud – SGSSS
- Indicadores de Seguimiento Ruta de Reintegración

- Se verifico el formato y utilización del instrumento de seguimiento a las unidades de negocio ISUN

El día viernes 21 de Marzo a las 2:30 pm se reunió el grupo auditor con el subdirector y sus coordinadores a los cu informo los hallazgos encontrados en la Subdirección de Seguimiento y Evaluación, respecto a los procesos y pro del área bajo la Norma Técnica de Calidad NTCGP-1000:2009, los cuales fueron aceptados por la dependencia au

## OBSERVACIONES

- Se pudo observar que la ACR no cuenta con un manual de calidad en el que se establezca el alcance del Sistema: Gestión de Calidad, los procedimientos documentados, y la descripción de la interacción de los procesos. Se observó el alto grado de compromiso del responsable del proceso de seguimiento y evaluación de la ruta con e de Gestión de Calidad

## RECOMENDACIONES

- Establecer el rol y tareas concretas del Proceso de Evaluación y Seguimiento de la Ruta de Reintegración con los procesos misionales, de apoyo y estratégicos, de tal forma que las entradas del proceso sean completamente ider las actividades realizadas determinen plenamente sus productos.
- Realizar y comunicar el manual de Seguimiento y Evaluación de la Ruta de Reintegración.
- Establecer el procedimiento de los reportes mensuales de los Grupos territoriales, en los que se defina los ítem: evalúan y a los que se les debe hacer seguimiento
- Establecer el procedimiento de los reportes Nacionales verificando el cumplimiento de los requisitos establecido normatividad.



- Establecer los mecanismos de medición, evaluación y verificación que permitan valorar en forma permanente la eficacia y efectividad de las actividades realizadas para el cumplimiento y buena prestación del servicio al participante como el impacto de las mismas.
- Establecer el procedimiento documentado para realizar la evaluación del desempeño del proceso.
- Establecer el procedimiento documentado del monitoreo post culminación a las personas que culminan el proceso de reintegración.
- Establecer y determinar las competencias necesarias de los servidores públicos y/o particulares que realizan tareas que afectan la prestación del servicio o el producto del proceso. Si bien es cierto que existe el manual de funciones tanto para los servidores públicos como para los particulares, es que no existe un criterio objetivo que establezca dichas competencias para la vinculación de los contratistas y reintegrados de la ACR.
- Establecer si se cuenta con la formación adecuada o la toma de acciones para lograr la competencia necesaria de los servidores públicos o particulares que realizan tareas que afectan el proceso y sus productos.
- Establecer los registros que se deben llevar de cada procedimiento que hacen parte del proceso de evaluación y seguimiento de la ruta de reintegración.
- Realizar Seguimiento a las actividades realizadas a fin de analizar los resultados y proponer mejora continua en relación con ellas.
- Establecer y verificar la eficiencia, eficacia y efectividad de los controles adoptados dentro de los procedimientos.

## CONCLUSIONES

- El proceso de Evaluación y Seguimiento de la Ruta de Reintegración, no se encuentra completamente documentado, cumpliendo algunos parámetros de la norma NCTGP 1000, sin embargo se evidenció el trabajo que se ha adelantado en tener procedimientos claros y socializados dentro del área encargada de dicho proceso.

## ANEXOS

Anexo:



**ACR** Agencia Colombiana  
para la Reintegración

## INFORME DE AUDITORÍA



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

P 7 / 7