

Código de auditoría: AUD-1515

Fecha: **Inicio** 2015-06-30 **Final** 2015-07-02

Fecha del informe: 2015-07-10

TIPO AUDITORIA	PROCESO, DEPENDENCIA O TEMA A AUDITAR	RESPONSABLE
Calidad	ACR - VALLE DEL CAUCA	ROCIO GUTIERREZ CELY

OBJETIVO

Determinar el grado de conformidad del Grupo Territorial - Valle del Cauca, frente a los requisitos normativos (NTCGP-1000) y los definidos por los procesos de la Entidad.

ALCANCE

Aplica hasta la fecha de entrega del plan de auditoría.
Ubicación: Instalaciones del Grupo Territorial - Valle del Cauca (Cali).
Se tendrán en cuenta los procedimientos, manuales, guías, instructivos y formatos estandarizados por los procesos y la normatividad legal vigente.

CRITERIOS

Requisitos NTC-GP 1000: Numerales 4.1, 4.2, 5.2, 5.3, 5.4.1, 5.4.2, 5.5.3, 6.1, 7.1, 7.2, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5
Política de calidad y Objetivos de calidad
Planeación estratégica de la Entidad (misión, visión, objetivos estratégicos, plan de acción)
Manual de funciones
Plan operativo
Normogramas
Mapa de Riesgos de Gestión
Registros
Informes de gestión
Indicadores de gestión
Requisitos legales
Requisitos internos establecidos por los procesos (Manuales, procedimientos, instructivos)

AUDITOR LÍDER / DEPENDENCIA

PAULA VIVIANA OLAYA GONZALEZ

EQUIPO AUDITOR

NINI MAYERLY ROJAS RICO

*

HALLAZGOS

1	Tipo Hallazgo:	Oportunidad de mejora
	Descripción:	1. El Coordinador del GT considera oportuno que los asesores de ruta y corresponsabilidad sean contratados desde comienzo de año (primer semana del año), como apoyo para iniciar la planificación del GT antes del inicio de actividades operativas.
2	Tipo	Oportunidad de mejora

Hallazgo:	
Descripción:	2. La actualización que se esté realizando a los documentos del sistema de gestión de calidad debería informarse con antelación de manera preventiva, para evitar reprocesos por los cambios de los documentos al momento de la publicación de las nuevas versiones.
3 Tipo Hallazgo:	No conformidad
Descripción:	1. Al verificar el uso el uso del formato GD-F-12 Formato de control y distribución de comunicaciones oficiales externas, con fecha 04/09/2014 versión 02, se evidencia que no se inició a utilizar desde la fecha de su actualización. Se continuó utilizando la versión AF-F-10, versión 01 hasta diciembre de 2014. Los espacios del encabezado del formato Fecha, hora y número de radicación no son diligenciados. Esto genera incumplimiento del numeral 4.2.4. y del procedimiento control de registros GD-P-03.
4 Tipo Hallazgo:	No conformidad
Descripción:	2. Al verificar el registro Acta de reunión, para presentar casos excepcionales generados del beneficio de acompañamiento psicosocial, se observó el uso del formato con fecha diferente a la vigente, así: AF-F-02, 27/09/2012, versión 01 AF-F-02, 04/09/2014, versión1 (documento modificado) GD-F-01, 04/09/2014, versión 02 Evidenciando que el control del documento fue modificado, generando un incumplimiento del numeral 4.2.4. y del procedimiento control de registros GD-P-03.
5 Tipo Hallazgo:	Oportunidad de mejora
Descripción:	1. Al consultar por los correos electrónicos que se envían para realizar la citación del comité de remisión de documentos de nuevos desmovilizados del hogar de paz, el profesional de hogar de paz, informa que se efectúa de manera informal (personalmente o por teléfono) lo cual genera incumplimiento a los requisitos establecidos en el IR-P-11 Procedimiento de ingreso y actualización de personas desmovilizadas con entrega física GAHD al programa de reintegración IR-P-14, y al Procedimiento para el ingreso de desvinculados que son entregados físicamente por el ICBF IR-P-14, contraviniendo el numeral 4.2.4 Control de Registros.
6 Tipo Hallazgo:	Oportunidad de mejora
Descripción:	1. La profesional administrativo informa que efectúa el cargue de los documentos de los desmovilizados como coda, cédula, certificación bancaria, por tres módulos, debido a que no es posible consultar los documentos adjuntos del PPR desde Reportes, si ha sido cargado por individuo / Nuevo desmovilizado o individuo / Entrega física GAHD. Lo que puede sobrecargar el sistema de información, crear duplicidad de registros y generar repetición de actividades para un mismo proceso. Se debe evaluar la causa por la cual no es posible consultar la información cuando es cargada desde módulos distintos.
7 Tipo Hallazgo:	No conformidad
Descripción:	2. Se revisaron documentos adjuntos en el SIR de la PPR Eduan Steven Mendoza Garzón coda 0126-14 del ICBF y Marcelina Valencia con coda 1143-13 y no se encontró cargado el concepto de reintegración de la PPR ni línea base quienes fueron desvinculados el 19 de Junio de 2015, a su vez se verificó el cargue de la línea base de la PPR Raúl Mauricio Chuquizan coda 0313-15, se observó que fue cargada un día antes de la entrega física y el procedimiento estipula que se debe hacer 7 días antes, el concepto está cargado el 28 de junio y el ppr se independizó el 19 de junio de 2015, lo que genera un

incumplimiento en lo establecido en el procedimiento IR-P-14 e IR-P- 11 contraviniendo el numeral 4.2.4.

DESARROLLO

Se dió inicio al ejercicio de auditoría con la reunión de apertura el 30 de Junio de 2015, donde se realizó la presentación del equipo auditor y auditados. Se expuso el propósito de la auditoría de calidad, se recordó el objetivo, alcance y agenda general del plan de auditoría enviado previamente. Se explicaron los tipos de hallazgos existentes y la metodología para el desarrollo de la auditoría.

La auditoría fue atendida por el Coordinador del Grupo Territorial Valle del Cauca - Rocio Gutierrez Cely, con el acompañamiento de los Asesores de Ruta y Corresponsabilidad, y durante el desarrollo del plan participaron integrantes del Grupo Territorial, de acuerdo a la información solicitada.

Los hallazgos de la auditoría fueron informados durante el desarrollo de la misma, y se consolidaron e informaron al Coordinador del GT en el acta de cierre el jueves 2 de Julio de 2015.

La auditoría se desarrolló en los tiempos definidos en el plan de auditoría. Se contó con buena disposición por parte de los auditados. Se suministró la información solicitada para verificar el cumplimiento de requisitos auditados. Se realizaron entrevistas y revisión de evidencias de los siguientes procesos:

Atención al ciudadano

Implementación

Seguimiento y Evaluación

Gestión Documental

Adquisición de bienes y servicios

El GT tiene conocimiento de la planificación de la Entidad; participaron en la construcción del plan estratégico 2015. Existe conocimiento de la misión, visión, política y objetivos de calidad, y de la participación del GT para su cumplimiento.

La planificación del GT se efectúa bajo dos escenarios: Uno responde a las solicitudes de la DPR y el otro corresponde a las metas internas del GT. El Coordinador del GT considera importante incluir en los planes operativos temas administrativos, no solamente misionales.

Se realiza seguimiento mensual a metas a través de tablero de control de la DPR, y un seguimiento cualitativo dentro del GT con apoyo de los asesores de ruta y corresponsabilidad.

Se realiza seguimiento en promedio cada quince días a las metas con todo el GT, y se realiza seguimiento por parte de los profesionales reintegradores a subgrupos.

El GT participa en proyectos piloto, relacionados con instrumentos para la prevención de riesgos. Son llamados a participar en construcción, validación de instrumentos y proyectos misionales.

Hay asignadas responsabilidades para la comunicación dentro de los integrantes del GT. La comunicación con los PPR es directa y existe una respuesta positiva de su parte. Existe política de calidad en la atención.

Proceso Atención al ciudadano:

El proceso socializa al GT sobre temas generales del proceso. La principal participación del GT en el proceso es "rendición de cuentas" y en actividades que permiten contribuir en la identificación de expectativas y necesidades de los ciudadanos. El call center es una herramienta productiva. Los mecanismos que ofrece el proceso son buenos para campañas y encuestas sobre clientes de la zona. Las ferias de atención también apoyan la identificación de expectativas y necesidades.

Con respecto a la atención de clientes y ciudadanos en general, existe atención personalizada y vía telefónica primordialmente. Se tienen asignadas responsabilidades a diferentes personas, de acuerdo al la fuente de solicitud (telefónica, presencial , fax, correo). Se tiene registro de atención a clientes, como control dentro del GT. Se toman acciones al interior del GT para mejorar la atención de los PPR. Existe la figura de profesional flotante que tiene disponibilidad para atender situaciones emergentes que se presenten con los PPR.

El GT realiza el envío de informes trimestral como lo solicita el proceso.

Proceso Implementación:

Se verificaron las actividades Ingresos al proceso de reintegración, el beneficio acompañamiento psicosocial, gestión en educación, registro de asistencias, casos excepcionales y culminación del proceso de reintegración.

Se verificó el ingreso de nuevos desmovilizados al GT Valle, se identificó entrega formal de los documentos a través de acta de reunión en la que participan Supervisor del Hogar de paz, profesional reintegrador asignado a hogar y coordinador del GT.

Se verifica uso del acta de reunión del 1 de Junio de 2015 GD-F-01 Fecha 04/09/2014 Versión 02.

Se verifica levantamiento línea base a través de F-RBP-36 Fecha 09/05/2012 Versión 02.

Se verifica uso del Acta de compromiso proceso de reintegración de personas y grupos alzados en armas IR-F-34 Fecha 16/03/2015 Versión 04 y Acta de acuerdo para la entrega física IR-F-33 Fecha 15/08/2013 Versión 03, de los siguientes PPR entregados por ICBF:

Eduan Steven Mendoza Garzon coda 0126-14

Marcelina Valencia coda 1143-13

Se verifica uso del formato Acta de compromiso proceso de reintegración de personas y grupos alzados en armas IR-F-34 Fecha 16/03/2015 Versión 04 y Acta de entrega física IR-F- 32 Fecha 15/08/2013 Versión 03 del PPR Raul Mauricio Chuquizan. Se verifica fechas de cargue en el SIR de Concepto de reintegración del PPR reflejadas el 28 de Junio de 2015, con fecha de independización el 19 de Junio.

El GT a través de los profesionales asignados cuenta con manejo y apropiación de las actividades que se deben realizar para el trámite de un ingreso irregular a través del asistente de atención, profesional jurídico, profesional administrativo y coordinador del grupo territorial, identificándose claridad en los roles y conocimiento de la normatividad que regula los ingresos.

Con respecto a la atención psicosocial, el GT cumple con las actividades establecidas en los método de operación correspondientes. De acuerdo a las necesidades de la PPR se asigna un Profesional Reintegrador II con perfil que se ajuste al PPR. Se realiza primer acompañamiento por parte del PR II para evitar que la PPR se evada. Se verifica asignación de PR al PPR Nelson Felipe Batioja.

Se verifica uso de formato consentimiento informado IR-F-47, FECHA 10/02/2014, VERSIÓN 01.

Se verifica uso de formato Hoja de respuestas cuestionario multiescalar. IR-F-22 VERSION 2.

Se verifica plan de trabajo de Jennifer Johanna Torres Cano. Tiene definidos compromisos.

Leydi Yuliana Mosquera Gomez. Tiene plan de trabajo definido.

Se verificó resumen de acuerdos de plan de trabajo firmados (concertados) de las PPR:

Juan Pablo Luque Cardona

Wilmer Cortes Gonzalez

Leydi Yuliana Mosquera Gomez

Cada Profesional Reintegrador realiza seguimiento, para evaluar si los PPR asignados tienen definido su plan de trabajo, y verificar su estado de avance. Se revisa registro de sistencias de acompañamiento psicosocial, del mes de Julio de 2015. Formato IR-F-43, fecha 10/02/2014. versión 6. Se verifica trazabilidad del acta de entrega de planillas de asistencia acompañamiento psicosocial, los registros de asistencias correspondientes, y su registro en el SIR.

Se verificó cumplimiento de actividades del beneficio de gestión en educación y el correspondiente registro de asistencias. Se verifica registro de PPR en modulo SIR gestión de cupo en FA, asignación de consecutivo e impresión de carta de FA. Se verifica registro educativo de PPR, con soporte de nivel educativo de 5 de primaria Leidi Adriana Sanchez. El profesional Reintegrador verifica que la institución este inscrita en el ministerio de educación.

Se verifican actas de reunión con instituciones educativas y planillas de registro de asistencia del beneficio de FA.

Para el caso de las actividades de culminación, el GT realiza una proyección de culminados desde comienzo de año. Se verifica cumplimiento de actividades del procedimiento de culminación.

Se verifican registros de culminados:

Arquimides Gomez Salazar: se verifica culminación del proceso de reintegración en SIR.

Mauricio Muñoz Brand: Culminado en 2014, se verifica acto de culminación, AJ-F-01, 14/08/2013, versión 3. Fecha de culminación 30 de abril de 2014.

Proceso Evaluación y seguimiento:

Simultaneo a la verificación de la culminación del proceso de reintegración, se verifican actividades relacionadas al monitoreo post culminación.

Se verificaron registros de los siguientes PPR:

Mauricio Muñoz Brand: Se verifica diligenciamiento de formato SR-F-01, fecha 18/02/2013, VERSIÓN 01. Registro cargado en SIR el 20/05/2014. El formato no tiene la opción de registro de fecha de diligenciamiento.

Ana Milena Aroca culminó el 18 de diciembre de 2014. Acto administrativo GL-F-01, fecha 03/09/2014, versión 04. Fecha de cargue del monitreo post, 19/12/2014.

Se realiza verificación de formato visita domiciliaria del monitoreo post. SR-F-02, fecha 02/05/2014, versión 03. PPR, Adrian Calle, 23/06/2014.

PPR: Walter Humberto Gomez, 24/06/2015.

Proceso Adquisición de bienes y servicios:

Se verificaron actividades relacionadas con la contratación de personal que presta servicios en la misión del proceso de reintegración. Anualmente la DPR envía al GT un listado de plaza de los profesionales que se requieren sean contratados de acuerdo a seguimiento de ingresos y proyección de nuevos PPR en el GT. Se realiza concertación para determinar el numero de personas. Funciona igual para los otros cargos (gestión documental, abogado 1424).

El proceso de contratación lo realiza directamente el coordinador del GT, mediante solicitud de Usuario Sigep al grupo de asuntos contractuales a través de correo electrónico por parte de la profesional Administrativa. Se verifica carpeta de

contratación de los contratistas Irne René Otero Promotor, David Marulanda PRII, Diana Carolina Cabezas Profesional Reintegrador Hogar de Paz. Se verifica el uso del formato de estudios previos BS-F-07 versión 02 conforme a la versión actual. Se verifica memorando en el cual se remiten los documentos MEM14-013385 / JMSC 5202023 del profesional Ricardo Marulanda Marin. El GT cuenta con una copia de los documentos de contratación de los contratistas como archivo interno.

Se verifica suspensión del contrato de la profesional Ximena Izquierdo Urbano frente a suspensión por periodo de maternidad, soportado mediante BS-F-01 Formato solicitud de modificación contractual suscrito por el supervisor y la contratista. El formato se encuentra conforme a la versión 01 Fecha 20/05/2013.

Se identifica por parte del coordinador que no se tienen establecidos tiempos para el proceso de contratación por parte del grupo de asuntos contractuales, lo que ha ocasionado tiempos prolongados para el mismo trámite, cuando se realiza en fechas diferentes a la contratación masiva.

El Coordinador realiza evaluación y seguimiento a las funciones y desempeño de funcionarios y contratistas, con compromisos para mejorar su desempeño.

Durante el desarrollo de la auditoría se verificó el seguimiento que realiza el GT a su planificación y al cumplimiento de operaciones por parte de los integrantes del grupo. Se realizan seguimientos mensuales por cada uno de los componentes de la ruta de reintegración. Se realiza seguimiento trimestral a metas. Se realizan informes trimestrales a la DPR del comportamiento de las condiciones. Se realizan informes de corresponsabilidad trimestrales que son enviados al GRE y a implementación.

El GT implementa acciones para mejorar los controles y seguimientos, y mejorar la calidad en la atención de clientes. En la reunión de cierre se recalcó a todos los integrantes del grupo, la importancia de registrar las acciones que se determinen en la operación.

OBSERVACIONES

1. Se evidencia de manera general conformidad de la operación del GT frente a los requisitos definidos por la NTCGP-1000 y los definidos en los métodos de operación de la Entidad.
2. Se evidencia conocimiento general de la planificación de la Entidad, y se realiza planificación del GT acorde a sus necesidades.
3. El GT ha implementado controles internos para garantizar la verificación de las actividades, minimizando incumplimientos.
4. Se observa conocimiento por parte del Coordinador y asesores, de las actividades y estado de las mismas. Existen buenas prácticas de seguimiento internas para el cumplimiento de metas y requisitos en general.
5. Se observa compromiso con la satisfacción del cliente.
6. De manera general se observa organización de los registros resultado del desarrollo de las actividades.
7. Se observa buena comunicación interna que permite el flujo de la información y la detección de situaciones a mejorar o corregir a tiempo.
8. Se evidencia un autocontrol frente a los procesos de seguimiento del equipo de trabajo generados por empoderamiento y compromiso frente a las tareas desempeñadas.

RECOMENDACIONES

No aplica para el tipo de auditoría.

CONCLUSIONES

Se cumplió con el objetivo de la auditoría. Se evaluó la conformidad de los procesos incluidos en el plan frente a los requisitos normativos, por parte del Grupo Territorial Valle del Cauca. El Grupo implementa los métodos de operación establecidos por los procesos seleccionados para la auditoría.

El Grupo Territorial realiza seguimiento y medición a sus actividades, e implementa las acciones para alcanzar los resultados planificados y su mejora continua.

Las actividades entregadas a terceros son controladas por los supervisores de los contratos.

Durante el desarrollo de la auditoría se informaron los hallazgos. En la reunión de cierre se enfatizó a todos los integrantes, la importancia de la consulta de los documentos desde la herramienta SIGER, para garantizar el uso de documentos vigentes.

Los hallazgos negativos presentados, corresponden principalmente a control de registros.

Se evidenció el cumplimiento del ciclo PHVA en la operación del GT y compromiso del Coordinador en la planificación, operación seguimiento y definición de acciones. De igual manera se observó compromiso por parte de cada uno de los

integrantes del grupo en el cumplimiento de sus actividades, y de manera general compromiso con la satisfacción del cliente.

ANEXOS

Anexo: