



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

FORMATO INFORME DE AUDITORIA



CÓDIGO: EM-F-03

FECHA:
20/02/2013

VERSIÓN
01

1. INFORMACIÓN BÁSICA AUDITORIA

CÓDIGO DE AUDITORÍA:	AUD 1527	TIPO DE AUDITORÍA:	AUDITORIA DE CALIDAD
FECHA DE INFORME:	9/10/2015	PROCESO / DEPENDENCIA AUDITADA:	ACR ANTIOQUIA CHOCO
FECHA DE AUDITORÍA:	7 al 9 de Octubre de 2015	AUDITORES:	Maria Asseneth Duran Isauro Cabrera Vega

2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Evaluar la conformidad de los procesos de operación del Grupo Territorial ACR Antioquia - Chocó, de acuerdo con los requisitos y criterios definidos en la normatividad (NTCGP 1000), lo establecido por la entidad y las normas legales aplicables.

3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La auditoría de calidad se llevará a cabo en las instalaciones del Grupo Territorial ACR Antioquia - Chocó, vigencia 2015 de conformidad con manuales, políticas, procedimientos, guías, instrumentos, formatos estandarizados para la operación de sus procesos, normatividad legal de acuerdo a la misión institucional.

4. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA

Requisitos de NTCGP1000 de 2009 definidos en los numerales 4.2.3, 4.2.4, 5, 5.2, 5.6.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.5, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5. Política y objetivos de calidad, direccionamiento estratégico de la ACR, Plan Operativo, registros, informes de gestión.

5. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

La presente auditoría inició con la reunión de apertura, contando con la presencia del equipo del GT de conformidad con el listado de asistencia adjunto, donde se indicaron las reglas de juego del desarrollo de la presente auditoría, no encontrando ninguna objeción a la presentación del plan. Al contrario encontramos receptividad y disposición del equipo a la mejora continua y entrega oportuna de la información requerida.

De otra parte se efectuó una presentación sobre sensibilización con respecto al tema de la cultura del autocontrol y contextualización sobre los alcances de las auditorías de calidad, los principios y la importancia de las buenas prácticas sobre el particular.

De conformidad con el plan de auditoría presentado desarrollamos las siguientes actividades:

Revisión Gerencial por parte del Coordinador del GT Antioquia Choco. Al respecto se evidencia que existe claridad sobre la estructura de la planeación y la coherencia que debe tener la misma en el Plan Operativo Anual del Grupo Territorial, donde se evidenció el cumplimiento de sus metas, seguimientos y controles que se ejercen para su cumplimiento. Así mismo se evidenció la



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

FORMATO INFORME DE AUDITORIA



CÓDIGO: EM-F-03

FECHA:
20/02/2013

VERSIÓN
01

competencia, experiencia y compromiso del Coordinador relacionada con impartir lineamientos, objetivos y metas claras a su equipo de trabajo para el desarrollo y logro de los objetivos estratégicos de la ACR. Sin embargo, encontramos una no conformidad en el sentido que presenta inconsistencia en los datos de PPR con planes de trabajo entre lo que registra y solicita Bogotá frente a la información que presenta el grupo territorial.

Procedimiento de PQRS. Al respecto se solicitaron tres peticiones externas del mes de junio del 2015 presentadas por el PPR Lubin Antonio Zapata, Fiscal 102 especializado Martín Enrique Porras y Hamilton Becerra, en donde se evidenció el cumplimiento en términos, así como la verificación de respuesta de fondo a la petición solicitada.

Gestión Documental. Igualmente que el anterior solicitamos entrega del cronograma anual de entrega documental, inventario documental y acta de entrega de los mismos, encontrándose el cumplimiento y aplicación de los procedimientos respectivos.

Procedimiento Ingreso de PPR por GAHD e ICBF a la ACR. Se seleccionaron al azar las siguientes carpetas de los PPR:

Ubileo Cerezo
Carlos Eduardo Mestizo
Jose Henry Mosquera
Jorge Manuel Ortega
Mariana Fajardo Patiño
Richard Ferney Llanos

Como resultado de la revisión de las carpetas anteriormente enunciadas y observando el SIR se evidencia que cumplen con el procedimiento en ambos casos. Demostrando con ellos organización, gestión y control en el manejo y registro documental.

Es importante resaltar como hallazgo positivo la conformidad en el cumplimiento de los requisitos normativos y procedimentales de los procesos anteriormente señalados.

Planes de Negocio:

Como evaluación y prueba aleatoria se revisaron los siguientes planes de negocio:

Dario de Jesus Vasquez
Fabian de Jesus Avendaño
Claudia Mery Tobón Lopez
Lorimer Campo
Wilmar de Jesus Quintero
Henry Diomedes Arias
Sergio Oswaldo Piedrahita
Nicolás Ancizar Muñoz

Los documentos y los requisitos exigidos para la entrega de estos Planes Negocio cumplieron con



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

FORMATO INFORME DE AUDITORIA



CÓDIGO: EM-F-03

FECHA:
20/02/2013

VERSIÓN
01

lo establecido en sus procedimientos y normatividad vigente. Sin embargo, pudimos evidenciar que los seguimientos que normativamente deben efectuarse no se realizaron.

Planes de Trabajo

Se revisaron los siguientes planes de trabajo con todos sus componentes como la línea base, caracterización, plan de trabajo, resumen de plan de trabajo, actas, soportes de cumplimiento y situación actual de los siguientes participantes:

Nubia Inés Jaramillo
Madyuri Patiño Florez
Joel Puentes Londoño
Olga Lucia Usuga Pulgarín
Miguel Sierra Florez
Cristián Lozada Silva
Juan Guillermo Holguín
Fabio Nelson Palacio Taborda
John Alberto Escudero Valera
Nelson Fernando Vargas

De esta revisión podemos indicar que los soportes y requisitos definidos normativamente para su elaboración se cumplen, aunque como ya se evidencia en este informe, se presentan incumplimientos en los tiempos de elaboración de la línea base. La presentación del PdT se visualiza en la herramienta tecnológica del aplicativo SIR fragmentada, dificultando evidenciar la trazabilidad, ejecución e integralidad del proceso y sus resultados.

Acciones de mejora, preventivas 8.5.1 y 8.5.3 ISO NTCGP1000

Se evidencia en las actas de plan de mejoramiento de atención al ciudadano, acta de procedimiento ingreso de desvinculados entregados ICFB y acta de verificación procesos de registro de información a cargo de las técnicas administrativas, la realización de acciones de mejora y acciones preventivas, como resultado del análisis de la información y datos presentados por el equipo de los procesos anteriormente señalados, evaluando la necesidad de prevenir la ocurrencia de no conformidades.

6. HALLAZGOS DE LA AUDITORIA

6.1. NO CONFORMIDADES

1. Revisado el plan operativo de la vigencia 2015, pudimos evidenciar que existen inconsistencias en el número de PPR que registra el Grupo Territorial con planes de trabajo, toda vez que reciben de Bogotá un registro de 1.239 participantes con planes de trabajo a julio, donde incluyen activos, inactivos y terminó componentes, mientras que el GT registra planes de trabajo por desarrollar en 1.081, que incluyendo los de terminó componentes corresponderían a 1.183 PPR, cifra muy diferente a la registrada por Bogotá.
2. Revisado el plan de negocio entregado al señor Fabian De Jesús Avendaño, en mayo de 2015, cuyo objeto es confecciones no cumple con el procedimiento indicado IR-F-11 ni con



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

FORMATO INFORME DE AUDITORIA



CÓDIGO: EM-F-03

FECHA:
20/02/2013

VERSIÓN
01

el instructivo de acceso a BIE para planes de negocio IR-I-01 frente a los seguimientos ISUN, toda vez que no fue posible porque el desmovilizado nunca puso en funcionamiento este negocio.

3. Revisado el plan de negocio entregado al señora Claudia Mery Tobón, el 3 de febrero del 2015, cuyo objeto es emprendimiento de salón de belleza no cumple con el procedimiento indicado IR-F-11 ni con el instructivo de acceso BIE plan de negocio, frente a los seguimientos ISUN, toda vez que incumplió con la realización del ISUN I y el ISUN II que se deben realizar al primer y cuarto mes respectivamente.
4. Revisado el plan de negocio entregado al señor Lorimer Campo, el 2 de febrero del 2015, cuyo objeto es emprendimiento para pintura no cumple con el procedimiento indicado IR-F-11 ni con el instructivo de acceso BIE plan de negocio, frente a los seguimientos ISUN, toda vez que incumplió con la realización del ISUN I y el ISUN II que se deben realizar al primer y cuarto mes respectivamente. El primer ISUN lo efectuó el día 31 de julio del 2015.
5. Revisado el plan de negocio entregado al señor Wilmar de Jesus Quintero Arango, el 30 de diciembre del 2014, cuyo objeto es emprendimiento para tienda de verduras no cumple con el procedimiento indicado IR-F-11 ni con el instructivo de acceso BIE plan de negocio, frente a los seguimientos ISUN, toda vez que incumplió con la realización del ISUN I y el ISUN II que se deben realizar al primer y cuarto mes respectivamente. De otra parte igualmente se observó que en el acta de entrega de bienes se encuentran anotaciones por fuera del formato y en letra diferente.
6. Revisado el plan de negocio entregado al señor Henry Diomedes Arias, el 20 de febrero del 2015, cuyo objeto es emprendimiento para comercialización de bisutería no cumple con el procedimiento indicado IR-F-11 ni con el instructivo de acceso BIE plan de negocio, frente a los seguimientos ISUN, toda vez que incumplió con la realización del ISUN I y el ISUN II que se deben realizar al primer y cuarto mes respectivamente. Se evidencia un seguimiento a los 6 meses.
7. Revisado el plan de negocio entregado al señor Nicolas Ancizar Muñoz s, el 15 de octubre del 2014, cuyo objeto es emprendimiento para tienda de abarrotes no cumple con el procedimiento indicado IR-F-11 ni con el instructivo de acceso BIE plan de negocio, frente a los seguimientos ISUN, toda vez que incumplió con la realización del ISUN I y el ISUN II que se deben realizar al primer y cuarto mes respectivamente. Se evidencia un seguimiento el 6 de junio del 2015.
8. Revisado el plan de trabajo del PPR Joel Puentes Londoño con acta de entrega física ICBF, el día 19 de diciembre del 2014, se encuentra un incumplimiento en la elaboración de la línea base, según el instructivo Ingreso desvinculado entrega física ICBF IR-P-14, que indica que la misma debe realizarse con 2 días después del comité de remisión y fue ejecutada solamente hasta el 6 de marzo del 2015 junto con la realización de la caracterización.



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

FORMATO INFORME DE AUDITORIA



CÓDIGO: EM-F-03

FECHA:
20/02/2013

VERSIÓN
01

6.2. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Revisado el plan de trabajo del PPR Miguel Sierra Florez con acta de entrega física GHAD del día 26 de mayo del 2015, se evidencia que se encuentra registrado en SIR un documento borrador de línea base sin fecha.

7. OBSERVACIONES

1. Observando los planes de trabajo del 2014 se evidencia que existen caracterizaciones posteriores a la ejecución de los planes de trabajo, cuando el deber ser, basado en el principio de planeación y del ciclo PHVA donde lo primero que debe hacerse es la caracterización
2. Se evidencia que no existe unificación de criterios frente a los traslados de Grupo Territorial a otro en relación con la caracterización y planes de trabajo, dejando a criterio del reintegrador que recibe el PPR la decisión de validar, cerrar o reabrir un nuevo plan de trabajo y una nueva caracterización.
3. Se evidencia que no existe un procedimiento o lineamiento para el tratamiento de los PPR que de manera recurrente presentan inactivaciones y activaciones sin contar con límites para hacerlo como fueron los casos de los señores Nelson Fernando Vargas Mora y Jhon Alberto Escudero Valera.
4. Se evidenció que en el proceso de gestión documental los profesionales reintegradores no ejercen un control sobre la recepción de documentos que entregan los PPR.

8. RECOMENDACIONES

Se recomienda la elaboración de planes de mejora frente a los resultados de esta auditoría

9. CONCLUSIONES

Se cumplió el objetivo de la auditoría así como su alcance y sus resultados. La gestión del Grupo Territorial responde en términos generales al cumplimiento de requisitos de acuerdo a las normas y procedimientos existentes. De otra parte resaltamos la disposición, competencia y compromiso de sus servidores públicos.

10. ANEXOS (No aplica)

Nombre Auditor Líder:	<i>Mario Alberto Sierra</i>	Nombre Jefe Dependencia/Proceso Auditado:	
Firma Auditor Líder:	<i>[Firma]</i>	Firma Auditado:	<i>[Firma]</i>

