

Código de auditoría: AUD-1533

Fecha: **Inicio** 2015-11-01 **Final** 2015-11-30

Fecha del informe: 2016-02-02

TIPO AUDITORIA	PROCESO, DEPENDENCIA O TEMA A AUDITAR	RESPONSABLE
Integral	Implementación	LUCAS URIBE LOPERA

OBJETIVO

Evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad del proceso de implementación con las disposiciones planificadas, los requisitos de la Norma NTCGP 1000:2009, MECI: 1000:2005 y los demás requisitos del Sistema Integrado de Gestión (legales, institucionales y del cliente).

ALCANCE

Verificar la etapa del proceso de Implementación en el desarrollo y cumpliendo en cada una de sus etapas ;los compromisos y actividades adquiridos a partir del proceso de adopción hasta la implementación de servicios tales como el acompañamiento psicosocial, gestión de salud, gestión de educación, gestión para la formación para el trabajo y los beneficios de apoyo económico a la reintegración, estímulo económico a la empleabilidad, estímulo económico para planes de negocio o capital semilla y estímulo económico para la educación superior en el nivel profesional.

CRITERIOS

Requisitos del Proceso (Norma NTCGP 1000:2009, Numerales 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.2, 6.4, 7.1, 7.2, 7.5, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5, MECI 1000:2005 y Nomograma), Riesgos , - Indicadores de Proceso y Documentos (Procedimientos, Instructivos, formatos, la Resolución 754 de 2013, Ley 1437 de 2013, documentos de apoyo)

AUDITOR LÍDER / DEPENDENCIA

JENNY ALEXANDRA ACUÑA ORTIZ

EQUIPO AUDITOR

MARTHA YANETH NIÑO BAUTISTA *

HALLAZGOS

1	Tipo Hallazgo:	No conformidad
	Descripción:	No se evidencio que el total de los planes de trabajo de las personas en proceso de reintegración se encuentren firmados por parte del Reintegrador, de conformidad con el documento establecido para tal fin, lo anterior contraviniendo lo reglamentado en la NTGP1000:2009, numeral 4.2.4 el cual establece que los registros son un tipo de documento y se implantan para proporcionar evidencia de conformidad con los requisitos, así como la operación eficaz, eficiente y efectiva del sistema de gestión de la calidad deben controlarse

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



2 Tipo No conformidad
Hallazgo:
Descripción: No se evidencio conservación, custodia y administración documental de la información producto del instructivo de acceso al beneficio de inserción económica estímulo económico para planes de negocio de las personas en proceso de reintegración, lo anterior contraviniendo lo establecido en la NTGP1000:2009, numeral 4.2.4 el cuál norma que las Entidades deben definir controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los de los registros

3 Tipo No conformidad
Hallazgo:
Descripción: No se pudo establecer los mecanismos de recolección y análisis de los datos de los resultados de seguimiento y la medición de las auditorias de calidad del proceso, lo anterior en contra de lo normado en la NTCGP 1000:2009 , numeral 8.4 el cual establece que la Entidad debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de su eficiencia, eficacia y efectividad. Esto debe incluir los datos generados por el resultado del seguimiento y medición y los generados por cualesquiera otras fuentes pertinentes.

DESARROLLO

La auditoría se realizó mediante verificación documental, ocular y entrevistas a las Profesionales Ana Maria Mendoza Díaz, Katherin Diaz Albarracin y Paola Ximena Pedraza Martinez, donde se puedo evidenciar lo siguiente:

1. Las profesionales entrevistadas tiene conocimiento de la caracterización de su proceso y de la importancia del mismo en el cumplimiento de la política y los objetivos de calidad de la Entidad.
2. Se encontró que fue definido y socializado el Plan Operativo 2015 del Proceso de Implementación, sin embargo los Grupos Territoriales y Puntos de Atención se encuentra en Proceso de Implementación de esta herramienta de planeación. La socialización de la caracterización, riesgos, indicadores, procedimientos, instructivos y formatos sido realizada por intermedio de la WIKI, correo electrónico de articulación territorial, link constructores de paz, videoconferencias.
3. Se evidencio el control al indicador del proceso, así como el seguimiento de cada uno de los indicadores de las dimensiones en desarrollo de los componentes - ruta y acciones de corresponsabilidad, mediante un cuadro control, sin embargo no se encuentra clara la diferencia entre el indicador del proceso y los indicadores de gestión.
4. Se evidencio que se tiene identificados y controlados los riegos del proceso.
5. Se encontró que los procedimientos han sido actualizados, de acuerdo a las observaciones y no conformidades realizadas por auditorias anteriores.
Se revisó el Procedimiento de terminación por culminación de la ruta, el cual se encuentra actualizado.
6. En entrevista telefónica realizada a la Reintegradora del Punto de Atención de bajo Cauca (Caucasia), la cuál es la encargada de efectuar las acciones pertinentes para que los PPR accedan al beneficio de inserción económica, se pudo evidenciar que tiene conocimiento de las actualizaciones realizadas a este procedimiento y que tiene constante apoyo por parte de los dueños del Proceso.
7. Se realizó muestreo a la formulación de los Panes de trabajo de los PPR, evidenciado que el plan de trabajo del PPR Christian Arlides Torres Jara., falta la firma del profesional reintegrador.
8. Durante la auditoria se evidencio deficiencias en la administración, conservación y custodia de los documentos producto

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

del proceso de inserción económica, los cuales se encuentran sin ningún tipo de protección y control, teniendo en cuenta que son documentos con acceso de información restringida y de reserva histórica.

9. Se pudo constatar que el proceso cuenta con una base de datos donde se manejan los planes de mejoramiento, sin embargo no se pudo establecer las acciones realizadas específicamente para los planes de mejoramiento de las auditorías de calidad internas y externas del proceso.

Se debe garantizar el conocimiento del proceso en cada uno de los actores, así como al total de los colaboradores de la Entidad.

El proceso debe asegurar que los actores tengan clara la diferencia entre el indicador del proceso y los indicadores de su plan operativo

OBSERVACIONES

Se debe garantizar el conocimiento del proceso en cada uno de los actores, así como al total de los colaboradores de la Entidad.

El proceso debe asegurar que los actores tengan clara la diferencia entre el indicador del proceso y los indicadores de su plan operativo.

RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Se pudo identificar que se tiene conocimiento y apropiación del Sistema Integrado de Gestión para la Reintegración – SIGER, por parte cada uno entrevistados del Proceso de Implementación.

Se puede establecer que existe la mejora continua en la actualización de sus procedimientos y demás lineamientos sobre la implementación de la Ruta de Reintegración.

ANEXOS

(correos evidencias, y fotografías)

Evidencias en sistemas de la Entidad

SIGER

WIKI

Link Constructores de Paz <https://reintegradores.reintegracion.gov.co/SitePages/Inicio.aspx>

Anexo: Implementación AUD-1533-3-6.pdf



ACR Agencia Colombiana
para la Reintegración

INFORME DE AUDITORÍA



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