

INFORME DE AUDITORÍA

Código de auditoría: AUD-1516

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

Fecha del informe: 2015-07-21

TIPO AUDITORIA	PROCESO, DEPENDENCIA O TEMA A AUDITAR	RESPONSABLE
Calidad	ACR - BAJO MAGDALENA MEDIO	LIDA SOFIA PADILLA CARREÑO

OBJETIVO

Establecer en el grupo territorial de Barrancabermeja su nivel de conformidad frente a los requisitos de la NTCGP1000:2009 y los establecidos en los procesos en la Agencia Colombiana para la Reintegración

ALCANCE

Se revisa la ejecución de los procesos de Implementación, Gestión Documental, Atención al Ciudadano, Adquisición de Bienes y Servicios, Talento Humano y Seguimiento y Evaluación, en el grupo territorial de Barrancabermeja. La Auditoría se realizará en la sede de este grupo y aplica durante la vigencia 2014 hasta la fecha de realización de la auditoría.

CRITERIOS

NTC-GP1000:2009
Documentos de operación y control de los procesos (caracterización de proceso, manuales, instructivos, guías, formatos, registros, mapa de procesos)
Política y objetivos de calidad
Marco estratégico de la ACR
Mapa de Riesgos
Plan de Acción ACR y plan operativo Grupo Territorial, indicadores y metas
Requisitos legales y reglamentarios

AUDITOR LÍDER / DEPENDENCIA

NELSON SARRIA MUÑOZ

EQUIPO AUDITOR

JERSON ARTHUR CARREÑO RODRIGUEZ *

HALLAZGOS

1	Tipo	Oportunidad de mejora
	Hallazgo:	
	Descripción:	Se revisó el caso del participante con código 0628-14, respecto a su ingreso el cual cumple el procedimiento pero no se encuentra completo el documento adjunto de plan de trabajo en el SIR, por lo cual el GT debe realizar acciones para mejorar el cargue de documento en el SIR. Se cumplen los formatos adscritos al procedimiento de ingreso: IR-F-30, IR-F-32, IR-F-34, IR-F-33.

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

2	Tipo Hallazgo: Descripción:	No conformidad Se evidenció que el GT cuenta con su plan operativo sin validar por la DPR y la OAP, por lo cual no se tiene la última versión oficial, debido a que la DPR y la OAP no han retroalimentado la versión de plan enviada, por lo cual se está incumpliendo el numeral de la norma referido en cuanto a la planificación de la producción y prestación del servicio.
3	Tipo Hallazgo: Descripción:	Oportunidad de mejora Se revisó el Instructivo IR-I-08 seguimiento a UN y se encontró que en la segunda visita la realiza el SAME, y este operador ya no acompaña el seguimiento, por lo cual se debe actualizar el instructivo.
4	Tipo Hallazgo: Descripción:	No conformidad Se revisó el coda 23-01328 y se evidenció que el acta de entrega de bienes e insumos no se encuentra en el SIR ni en la carpeta física del PPR que reposa en el GT. Se incumpliendo numeral 4.2.4 control de registros
5	Tipo Hallazgo: Descripción:	No conformidad El procedimiento IR-P-01 establece adjuntar en SIR la certificaciones de aprobación de curso y se evidenció que no se realiza para el caso. A pesar que es campo obligatorio según SIR, el cual permite guardar el registro sin adjuntar el soporte.
6	Tipo Hallazgo: Descripción:	No conformidad Se revisó el caso en ciclo 5 con coda 24-00381, confirmando que se hacen las actividades que describe el procedimiento IR-P-01 Beneficio de Gestión en Educación de la PPR y su grupo familia, sin embargo no se registra en SIR el acta de reunión que evidencia el seguimiento según lo establecido
7	Tipo Hallazgo: Descripción:	Oportunidad de mejora Se cumple el procedimiento IR-P-09 Atención Grupo familiar mirando el caso coda 24-00381. Sin embargo se hace una observación de oportunidad de mejora respecto al formato IR-F-26 Censo de Grupo Familiar de las PPR, de incorporar nueva información que permita una mejora caracterización familiar (edad familiares escolaridad, entre otros).
8	Tipo Hallazgo: Descripción:	No conformidad Se revisó el caso con coda 0252-14 respecto al procedimiento IR-P-07 de Acceso y Seguimiento al Beneficio de Acompañamiento Psicosocial, evidenciándose que cumple con las actividades del mismo, pero no se encontró el documento de consentimiento informado para la aplicación del EMP en la carpeta física del PPR, incumpliendo numeral 4.2.4 control de registros
9	Tipo	No conformidad

Hallazgo:
Descripción: Se reviso el caso con coda 0250-15,(ingreso a GT (22/05/2015) en lo que respecta al procedimiento IR-P-05 de vinculación y atención al beneficio de gestión en salud, evidenciándose que no se encuentra la carta de salud subida en el SIR, incumpliendo con el control de registros de acuerdo al numeral referido de la norma

DESARROLLO

La auditoría se desarrolló en tres días, desde el 30 de junio de 2015 al 2 de julio de 2015, para ello el grupo auditor elaboró previamente una lista de verificación. Las reuniones de verificación fueron realizadas en puesto de trabajo con las personas encargadas de los temas. Las personas entrevistadas del Grupo Territorial ACR Bajo Magdalena Medio en Barrancabermeja fueron: la Coordinadora, Lida Sofía Padilla Carreño; la Reintegradora 1 – Ruta de Reintegración (Asesor de Ruta); Milena Gonzalez Bohorquez; el Profesional Administrativo (Gestor Operativo), Leonardo Jesus Bruno Cardenas; la Técnico de Archivo, Laura Milena Uribe Zapata; la Asistente de Atención, Paola Andrea Montes Ruiz; Reintegrador 2 (Asesora en PDN), Yoletth Mejia Gonzalez y el Asesor Jurídico(abogado), Jonathan Gamboa.

El desarrollo fue el siguiente:

- 30 de junio a las 11:30 a.m., reunión de apertura en la oficina de la coordinadora Lida Sofia Padilla, en compañía del Profesional Administrativo, la Asesora de Ruta, la contratista de gestión documental, y el equipo de auditoria socializando importancia de la auditoria y el plan de la misma.
- 2: 00 p.m. a 4:00 p.m. Reunión con la coordinadora Lida Sofía Padilla verificando planificación del grupo territorial, mapa de riesgos, política y objetivos de calidad, relación con otros planes de la entidad.
- 4: 00 p.m. a 5:00 p.m. En entrevista con la Asesora de ruta se revisó el tema de la ejecución del proceso de implementación en el grupo territorial (ingreso PPR, aspectos de la ruta de reintegración y culminación), cumplimiento procedimiento de ingreso PPR.
- 01 de julio de 2015 de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. se continuo la verificación de procedimientos de las dimensiones productiva, educación, salud, seguridad y familiar, verificándose el cumplimiento respecto al procedimiento de apoyo psicosocial. Para el caso de la dimensión productiva participó la asesora de ruta y también la profesional especializada en el tema de unidades de negocio. Y para la dimensión de seguridad se tuvo reunión con el Asesor Jurídico (abogado) del GT.
- 2:00 p.m. a 3:30 p.m. En entrevista con la Técnico de Archivo, se revisó el tema de la ejecución del proceso de Gestión documental en relación al manejo archivístico que realiza el Grupo Territorial y Se verificó cumplimiento en el procedimiento de entrega y traslado documental, TRD según Manual de Gestión Documental, con la profesional encargada del tema en el GT.
- 3:30 p.m. a 5:00 p.m. En entrevista realizada al profesional Administrativo, se revisó el tema de la ejecución del proceso de Gestión del Talento Humano y de Adquisición de Bienes y Servicios respecto al manejo de viáticos y contratación respectivamente, realizada por el GT y se verificó cumplimiento en el manejo de viáticos revisando el tema de expensas y cumplimiento de registros y en contratación procedimientos precontractuales a partir de la contratación de reintegradores.
- 02 de Julio de 2015, 8: 00 a.m. a 9:30 a.m., En entrevista con la asistente de Atención, se revisó el tema de la ejecución del proceso de Atención al Ciudadano en el manejo que realiza el Grupo Territorial respecto a los PQRS-D y se verificó el cumplimiento de los lineamientos del Manual del Sistema del PQRS-D, registros, entrega de informes, tiempos de respuesta; se tomaron casos al azar para verificar.
- 9:30 a.m. a 10: 30 a.m. En entrevista nuevamente con la Reintegradora 1 – Ruta de Reintegración, Milena Gonzalez Bohorquez se revisó el tema de la ejecución del proceso de Seguimiento y Evaluación que realiza el Grupo Territorial en el seguimiento a los PPR que han culminado su proceso (monitoreo post) se verifico el cumplimiento de los procedimientos en el marco de la estrategia de monitoreo post culminación.
- 10:30 a.m. a 11:30 a.m. En entrevista con la Coordinadora y la Asesora de Ruta de Reintegración se procedió a

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

Revisar el seguimiento y evaluación que realiza el Grupo Territorial a lo planificado y se verificó el seguimiento y evaluación que realiza el GT. Se evidenciaron tableros de control por reintegrador, Plan operativo con seguimiento a indicadores y mecanismos como comités generales y regionales para el seguimiento.

- 11:30 a.m. a 12.30 p.m. Continuando con la misma entrevista se procedió a revisar las acciones de mejora (correcciones, acciones correctivas, acciones preventivas y oportunidad de mejora) en el Grupo Territorial, en relación a lo planificado y Se verificó el cumplimiento de acciones de mejora en relación a hallazgos por auditoria de gestión realizada por el grupo de control interno de gestión y por iniciativas propias del GT.
- 2:00 p.m. a 3:30 p.m. Se realizó reunión de cierre, se expuso y discutió en torno a los hallazgos de auditoria, con la Coordinadora, la Asesora de Ruta, el Gestor Operativo y la Profesional de Archivo; se firmó el acta de cierre y se dio por finalizada la auditoria.

OBSERVACIONES

La coordinadora del GT evidenció un conocimiento de la política de calidad y de sus objetivos adecuado. Conoce el mapa de procesos de la ACR y su número. Tiene claro a que proceso pertenece y el objetivo del proceso de implementación. Brindar mayor participación en la construcción de mapa de riesgos, plan de anticorrupción y de atención al ciudadano (componente participación y rendición de cuentas) a GT. y en la planeación en general y ésta que este más acorde a los tiempos (inicio de año) Se debe socializar en mayor grado la terminología de la planeación en el GT, claridad respecto a los planes (estratégico, sectorial, plan de acción, operativo). Se tiene claridad en cuanto al procedimiento de ingreso, actualización de los PPR y se cumplen los tiempos de formulación del plan de trabajo (se revisaron los casos de PPR con coda: 0252-14, 0060-15, 0628-14. En la revisión de la dimensión productiva el GT cumple con los lineamiento del instructivo IR-I-01 de Acceso al Beneficio de inserción económica, estímulo económico para PdN. La comunicación de pago de proveedores de PdN enviada por el grupo de financiera debe tener información completa que le permita al GT identificar de manera ágil estos desembolsos para comunicarlo oportunamente que le permita a los PPR concertar con el proveedor el acta de entrega de insumos para sus PdN y articular esta información con la DPR, quien envía matriz de pagos posteriormente. No se pudo verificar el instructivo IR-I-09 acceso al beneficio de inserción económica estímulo económico a la empleabilidad, porque los PPR no cumplen los requisitos descritos en los mismos (adquisición de vivienda nueva o usada o crédito hipotecario. Tampoco el instructivo de acceso al beneficio de inserción económica estímulo económico para la educación superior en el nivel profesional, debido a que los PPR prefieren realizar estudios técnicos y tecnológicos. El GT presenta un caso de un PPR quien solicito el BIE para empleabilidad para construcción de vivienda pero fue negado debido a los requisitos exigido, estudiar la posibilidad de modificación de requisitos para estos casos. Se cumplen con el instructivo IR-I-08 para el seguimiento a UN (fechas de seguimiento registrando en excel, no estaba en SIR, caso coda 23-00269 solo emprendimiento, no evidenciaron casos de fortalecimiento por solo de la ACR, los que estaban eran en conjunto con la OIM, por lo cual no se tomó como fuente de verificación, ya que los procedimientos varían en relación a los establecidos por la ACR en algunos aspectos: tres cotizaciones, visitas de seguimiento por operador, documentos con nombre de OIM). No hay claridad como operar ante los casos de que un PPR venda los insumos de UN a los pocos meses de implementación de la misma. Establecer acciones a tomar desde la ACR nivel central. Se debe fortalecer el seguimiento para que las UN se mantengan sostenibles (reintegrador II). Se revisó el coda 23-01328 y se evidenció que el acta de entrega de bienes e insumos no se encuentra en el sir ni en la carpeta física del PPR que reposa en el GT. Se revisó el caso de seguridad por amenaza de coda 0354-13 y se pudo establecer parcialmente que se cumple con el procedimiento y sus formato IR-F-58 formato de orientación y apoyo para traslado por riesgo. Sin embargo en este no aparece las firmas de coordinador o abogado GT y para otros casos revisados como el con coda 24-00387 Respecto a la TRD se deben archivar las actas de comité de apoyo a la reintegración junto con las pruebas (soportes) ya que no se evidenció que se adjuntan (se revisaron carpeta físicas de actas de reunión interna, actas de reuniones externas, actas de comité de apoyo a la reintegración, carpetas de instrumentos e historias de reintegración). Se revisaron el tema de viáticos (caso Lida Sofía Padilla y Leonardo Jesús Bruno Cárdenas) respecto al cumplimiento de solicitud de autorización de desplazamiento y de legalización, formatos TH-F-01 y TH-F-02, evidenciando que cumple en el GT. Se establece como sugerencia que la Resolución 0553 de 2014 incorpore explícitamente el pago anticipado de comisión, ya que se presentan casos en que los

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

INFORME DE AUDITORÍA

pagos se realizan posterior a la comisión. El proceso de TH envió en mayo de 2014 Instructivo de viáticos y procedimiento comisiones de viáticos y gastos de transporte, documentos que no cumplen los requisitos del SIGER y han generado interpretaciones inadecuadas respecto a este tema en el GT. Se evidenció que en el GT se cumple con los procedimientos de GD-P-02 eliminación documental y con el procedimiento GD-P-01 de Entrega y traslado Documental en Grupos Territoriales. Nota: se incluye como documento anexo las observaciones de la coordinadora Lida Padilla, para que sean tenidas en cuenta a la hora de formular plan de mejoramiento

RECOMENDACIONES

Retomar las observaciones e incorporarlas al Plan de Mejoramiento para realizar acciones que mejoren la eficacia y eficiencia del GT en relación con los procesos auditados.
Realizar una auditoría integral con mayor profundidad una vez cumplido el Plan de mejoramiento que surgió de esta auditoría de calidad realizada. Enfocándose en mayor grado en el proceso de implementación en el GT

CONCLUSIONES

El nivel de conformidad del grupo territorial en relación a los procedimientos que se verificaron respecto de los procesos auditados, es de la siguiente manera: En relación al Proceso de Atención al ciudadano es conforme. En relación al Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios es conforme. En relación al Proceso de Implementación hay oportunidades de mejora y no conformidades. En relación al Proceso de Seguimiento y Evaluación hay oportunidades de mejora. En relación al Proceso de gestión documental es conforme y hay oportunidades de mejora.

ANEXOS

Documento de word con el resto de observaciones.
Acta de reunión de cierre de auditoría firmada.

Anexo: OBSERVACIONES AUDITORIA.pdf

Acta auditoria.pdf

Observaciones informe Lida.docx