

Código de auditoría: AUD-1535

 Fecha: **Inicio** 2015-10-19 **Final** 2015-10-23

Fecha del informe: 2015-11-04

TIPO AUDITORIA	PROCESO, DEPENDENCIA O TEMA A AUDITAR	RESPONSABLE
Calidad	Diseño y Planeación	NELSON DARIO VELANDIA BECERRA

#### OBJETIVO

Determinar la conformidad del proceso de Diseño y Planeación frente a los requisitos de la NTCGP1000, los requisitos establecidos por la ACR y los requisitos legales

#### ALCANCE

Se evaluará la vigencia 2015  
Ubicación: Sede central ACR, Oficina del grupo de diseño  
Se tendrá en cuenta los manuales, guías, instructivos, procedimientos y formatos estandarizados para la operación del proceso y la normatividad legal vigente

#### CRITERIOS

NTCGP1000: numerales: 4.1, 4.2, 5.2, 5.3, 5.4.1, 5.4.2, 6.1, 7.1, 7.2, 7.3 7.5, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5  
Política de calidad y objetivos de calidad  
Manual de Funciones  
Planeación estratégica ACR (marco estratégico, Plan de Acción Institucional 2015)  
Plan operativo grupo de diseño, indicadores de gestión  
Mapa de Riesgos  
Registros, informes de gestión  
Normograma, requisitos legales  
Requisitos internos establecidos por el proceso (manuales, procedimientos, Instructivos, formatos)

#### AUDITOR LÍDER / DEPENDENCIA

NELSON SARRIA MUÑOZ

#### EQUIPO AUDITOR

JESUS GUTEMBERG MACEA ZAMBRANO

\*

#### HALLAZGOS

1	Tipo Hallazgo:	Oportunidad de mejora
	Descripción:	<p>Se evidenció lo siguiente respecto al normograma del proceso: La Resolución 1125 del 30 de Junio 2015, por el cual se crean grupos de trabajo en la estructura interna de la entidad, se asignan funciones y se dictan otras disposiciones, y que en su artículo 22 establece las funciones del grupo de diseño, aparece con año 2016 El Decreto 1391 de 2011, por el cual se reglamentan los Beneficios económicos de los programas de reintegración de la población desmovilizada, fue compilado mediante Decreto 1081 de 2015. El Decreto 128 de 2003, por el cual se reglamenta la Ley 418 de 1997, prorrogada y modificada por la Ley 548 de 1999 y la Ley 782 de 2002 en materia de reincorporación a la sociedad civil, fue compilado mediante Decreto 1081 de 2015. Por lo anterior el proceso de diseño y planeación debe evaluar la necesidad de ajustar el borrador de normograma remitido durante la auditoría y surtir el procedimiento Control de documento establecido en la entidad y así acoger los Numerales 4.2.3 , literal b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente y el Numeral 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados</p>

con el producto y/o servicio literal c) la entidad debe determinar los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto y/o servicio

---

2	Tipo Hallazgo: Descripción:	No conformidad  Se evidenció que el documento de apoyo, Componente de Atención Diferencial para Desvinculados del 18/02/2015, no tiene paginada sus hojas, tiene subrayados títulos, coloca punto final al final de algunos títulos y menciona referencia para enumerar al final del documento las fuentes bibliográficas, incumpliendo con lo establecido en el Manual de Operación del Proceso de Diseño y Planeación en su capítulo 4 Políticas de Operación, donde establece, Los documentos que se elaboran en el grupo de diseño se ciñen a las normas American Psychological Association (APA), las cuales sirven para unificar reglas de presentación de documentos.
3	Tipo Hallazgo: Descripción:	Oportunidad de mejora  Se evidenció que: El documento de apoyo, Lineamientos para la Orientación del Rol del Profesional Reintegrador III de la Agencia Colombiana para la Reintegración no presenta igual portada que el resto de documentos de apoyo inscritos en el portal SIR/SIGER. El documento de apoyo, Enfoque Diferencial Componente de Discapacidad del 20/01/2015 en su página 12 tiene en un párrafo dos líneas del texto subrayados en amarillo y no tiene una redacción comprensible. El Manual de Operación del Proceso de Diseño y Planeación, menciona en algunos apartes grupo de implementación, el cual fue redefinido en la ACR como Grupo de Articulación Territorial en la resolución 1125 del 30 de Junio de 2015. En el mapa de riesgos del Proceso de Diseño y Planeación, el riesgo: Ineficiencia en la planificación del proceso de diseño y planificación, establece en las acciones: Implementar Plan de Trabajo con los integrantes del grupo de diseño ajustado al manual de procesos del grupo y al manual de operaciones. Sin embargo no se cuenta con un manual de procesos del grupo de diseño. El plan operativo del 2015 donde se inscriben los productos, actividades, indicadores y metas del grupo de diseño, se denomina Plan Operativo 2015 Grupo de Implementación y Diseño, sin embargo para el grupo de implementación se cambio su nombre a Grupo de Articulación Territorial, según resolución 1125 del 30 de Junio de 2015. Por los aspectos anteriores, evaluar la necesidad de revisar y ajustar documentos del Proceso de Diseño y Planeación inscritos en el SIGER
4	Tipo Hallazgo: Descripción:	No conformidad  A partir de muestreo al azar, se evidenció en la base de datos de control de PQRS del Grupo de Diseño, que la solicitud, con radicado SIGOB EXT15-010560, y fecha de recepción en la ACR del 19 de agosto de 2015, presentada por Rosa María Caicedo, Estudiante de Magister en Estudios Políticos y su investigación denominada, Guerrilleras de las FARC: Roles, Experiencias Afectivas y Relaciones de Poder, con radicado, fue transferida al grupo de diseño el 24 de agosto del 2015, y se dio respuesta el 11 de septiembre de/2015, posterior a su vencimiento, cuya fecha era 09 de septiembre de 2015. Caso similar se evidenció respecto a la solicitud con radicado EXT15010452, de Paula Niño Uribe de la Universidad del Rosario y su investigación, Salud mental de los excombatientes adultos en el posconflicto colombiano, con fecha de recepción en la ACR del 14 de agosto de 2015, transferido al grupo de diseño el 19 de agosto del 2015, y fecha de respuesta del 08 de septiembre de 2015, pero cuya fecha de vencimiento era el 07 de septiembre de 2015. Por lo anterior se incumple la Resolución 1125 de 2015 Artículo 22 Función 11 atender las PQRS, Resolución 795 de 2012 Artículo 7 términos para resolver las peticiones y derecho de turno. Manual del Sistema Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRS-D Código ACM01 en su punto 4 consideraciones generales, literal c) que establece los términos y tiempos para dar respuesta a una PQRSD, incumpliendo también el Procedimiento para viabilizar apoyo a investigaciones y su seguimiento por la ACR (Código DEP01 V4) en su actividad No. 5 que establece quince (15) días hábiles para dar respuesta al investigador
5	Tipo	No conformidad

---

**Hallazgo:****Descripción:**

Se evidenció que el documento Enfoque Diferencial Componente de Género del 20 Enero de 2015, luego de realizar la traza en la elaboración del mismo, se encontró que no cuenta con el Plan de Trabajo al que se hace referencia en el Manual de Operación del Proceso Diseño y Planeación Código DP-M-01 - 05 de Septiembre de 2014 Versión 01. De acuerdo a la evidencia aportada y revisada por el Grupo de Diseño, se tiene organizada la información de los correos electrónicos que dan cuenta de la remisión de los borradores previos del documento, su revisión y validación, así como un cuadro de control en el que se registran estas actividades; no obstante, en las evidencias no hay soporte del documento que sustente la elaboración, revisión y aprobación del Plan de Trabajo. No se evidenció actas de reunión o correo electrónico de la identificación de la necesidad de la elaboración del diseño identificado por el Grupo de Diseño. No se evidenció acta de reunión con los miembros del Grupo de Diseño y el coordinador de ese grupo respecto de la aprobación aceptación y entrega del diseño. No se evidenció en las versiones digitales entregadas la versión numerada secuencial y la fecha de actualización. No se evidenció el registro de las observaciones realimentaciones y cambios que se generaron respecto de este diseño, las cuales deben quedar registradas en actas de reunión o correo electrónico. Por lo anterior se incumple la NTCGP1000:2009, numeral 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo, literal b, los requisitos legales y reglamentarios aplicables, literal d, cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo, y el Manual de Operación del Proceso Diseño y Planeación Código DP-M-01 - 05 de Septiembre de 2014 Versión 01, en el numeral 5.1 Necesidades y Planificación del Diseño, respecto a la definición del Plan de Trabajo Pág.. 6 Manual, respecto a que cuando el Grupo Diseño detecta necesidades deben quedar registradas en acta de reunión o correo electrónico Pág.. 5 Manual. También se incumple el Manual en su numeral 5.5 validación del diseño y desarrollo, cuando menciona que la aprobación aceptación y entrega debe ser registrada en acta de reunión con los miembros del Grupo de Diseño y el Coordinador de ese Grupo o Profesional encargado o delegado por este Pág.. 9 Manual. De igual manera se incumple el manual en su numeral 5.6 Control de cambios del diseño y desarrollo al referir que se deben guardar las versiones numeradas de manera secuencial y con la fecha de actualización, igualmente que las observaciones, realimentaciones y cambios que se generen sobre el diseño deben quedar registradas en acta de reunión o correos electrónicos Pág. 9 del Manual.

**6 Tipo Hallazgo:** Oportunidad de mejora**Descripción:**

Se evidenció que el proceso lleva a cabo el seguimiento del plan operativo del grupo de diseño 2015 ( que esta integrado con el plan operativo del grupo de articulación territorial ), del mapa de riesgos, de los indicadores de proceso y de las acciones del plan de mejoramiento (auditoria de calidad realizada en el primer trimestre de 2014). Pero al revisar los registros (fuentes de verificación de indicadores y acciones), no es comprensible la relación registro con indicador o actividad y fecha de corte. Por lo anterior evaluar la necesidad una mejora sobre este aspecto, teniendo en cuenta que según la NTCGP1000:2009, en su numeral 4.2.4 Control de los registro, menciona los registros deben permanecer, fácilmente identificables y recuperables

**7 Tipo Hallazgo:** No conformidad**Descripción:**

Se evidenció que el Documento Enfoque Diferencial de Discapacidad del 13 de Enero de 2015, luego de realizar la traza en la elaboración del mismo, se encontró que no cuenta con el Plan de Trabajo al que se hace referencia en el Manual de Operación del Proceso Diseño y Planeación Código DP-M-01 - 05 de Septiembre de 2014 Versión 01. De acuerdo a la evidencia aportada y revisada por el Grupo de Diseño, se tiene organizada la información de los correos electrónicos que dan cuenta de la remisión de los borradores previos del documento, su revisión y validación, así como un cuadro de control en el que se registran estas actividades; no obstante, en las evidencias no hay soporte del documento que sustente la elaboración, revisión y aprobación del Plan de Trabajo. No se evidenció actas de reunión o correo electrónico de la identificación de la necesidad de la elaboración del diseño identificado por el Grupo de Diseño. No se evidenció acta de reunión con los miembros del Grupo de Diseño y el coordinador de ese grupo respecto de la aprobación aceptación y entrega del diseño. No se evidenció en las versiones digitales entregadas la versión numerada secuencial y la fecha de actualización. No se evidenció el registro de las observaciones realimentaciones y cambios que se generaron respecto de este diseño, las cuales deben quedar registradas en actas de reunión o correo electrónico. Por lo anterior se incumple la NTCGP1000:2009, numeral 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo, literal b, los requisitos legales y reglamentarios aplicables, literal d, cualquier otro requisito

esencial para el diseño y desarrollo, y el Manual de Operación del Proceso Diseño y Planeación Código DP-M-01 - 05 de Septiembre 2014 Versión 01 en el numeral 5.1 Necesidades y Planificación del Diseño, respecto a la definición del Plan de Trabajo Pág.. 6 Manual, respecto a que cuando el Grupo Diseño detecta necesidades deben quedar registradas en acta de reunión o correo electrónico Pág.. 5 Manual. También se incumple el Manual en su numeral 5.5 validación del diseño y desarrollo cuando menciona que la aprobación aceptación y entrega debe ser registrada en acta de reunión con los miembros del Grupo de Diseño y el Coordinador de ese Grupo o Profesional encargado o delegado por este Pág.. 9 Manual. De igual manera se incumple el manual en su numeral 5.6 Control de cambios del diseño y desarrollo al referir que se deben guardar las versiones numeradas de manera secuencial y con la fecha de actualización, igualmente que las observaciones, realimentaciones y cambios que se generen sobre el diseño deben quedar registradas en acta de reunión o correos electrónicos Pág. 9 del Manual.

### DESARROLLO

La auditoría se desarrolló acorde a los tiempos establecidos. Durante los días 19 y 20 de octubre de 2015, el equipo auditor realizó una revisión documental de los diferentes documentos del proceso de Diseño y Planeación en el SIGER, preparando también la lista de verificación. El día 21 de octubre se da inicio a la auditoría, en la oficina del Grupo de Diseño, estando presentes en la reunión de apertura, Diego Julian Jones Navas, como delegado por el líder del proceso Lucas Uribe y el profesional Michael Fabian Neva Melo, personas que atendieron de manera permanente todo el desarrollo de la ejecución del plan de auditoría. Después de la apertura se acordó con Diego Julian Jones Nava, realizar el PHVA del Plan de Auditoría el día 21 de octubre de 2015 y dejar el día 22 de octubre de 2015 solo el cierre, y que el otro profesional del equipo auditor que apoya al auditor líder, revisará de manera paralela con el profesional Michael Fabian Neva Melo, otros aspectos del plan de auditoría. De esta manera todo el día se revisaron evidencias, paralelo a las entrevistas realizadas a estos dos profesionales del Grupo de Diseño. Durante la verificación del actuar fue entrevistada la profesional Angélica María Otorora Castañeda, para conocer los aspectos de la auditoría de calidad realizada en el año 2014, el plan de mejoramiento elaborado y su cumplimiento con sus respectivas evidencias. Y en la etapa del Hacer del plan, se entrevistó a la profesional Meritxell Baulenas Fontarnau para conocer sobre un producto del plan operativo cumplido pero que a primera vista parecía un diseño conceptual.

El día 22 de octubre se tenía programada la reunión de cierre a las 11:00 a.m., pero por solicitud del líder del proceso, se reprogramó a las 2:00 p.m., a esta hora se inicia la reunión en la sala de reuniones principal del piso 13 de la ACR, se hace por parte del auditor líder una introducción general y se explica la dinámica a seguir, luego el profesional de apoyo a la auditoría Jesus Gutemberg Macea, da inicio a la lectura del acta de cierre, hallazgo por hallazgo, donde surgen momentos de aclaraciones y modificaciones en la redacción del hallazgo de no conformidad por incumplimiento en la atención de PQRS y registrándose una observación donde se establece que las acciones del Plan de Mejoramiento a que dé lugar se realizará en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación, ya que el tema involucra a las dos dependencias. En esta misma reunión, respecto a la oportunidad de mejora por el tema del normograma, se estableció una observación por solicitud de Diego Julian Jones Navas, de que se revise la posibilidad de establecer fechas en la entidad, para que los 16 procesos del sistema de gestión, realicen acciones de actualización de sus respectivos normogramas. En esta dinámica se termina la lectura de los hallazgos, se hacen las aclaraciones, se introducen los cambios mencionados, se imprime el acta y se firma por el equipo auditor y Diego Julian Jones Navas.

### OBSERVACIONES

- 1.El líder del proceso Lucas Uribe Lopera, delegó la atención de la auditoría al coordinador del Grupo de diseño Diego Julián Jones Navas, en el cual se evidenció: conocimiento claro sobre la planeación de la entidad y su alineación y aporte del proceso de diseño y planeación a la misma.
- 2.Para el momento de la auditoría, el Grupo de Diseño realiza acciones de mejora como la actualización del Manual de Operaciones del Proceso de Diseño y Planeación y el nomograma.
- 3.Se concertó con Diego Julián Jones Navas, que se daría cumplimiento a la agenda del plan de auditoría en su PHVA, el día 21 de octubre de 2015 y que el día 22 octubre de 2015, solo se sostendría la reunión de cierre, para lo cual el equipo auditor verificó de manera paralela los aspectos contemplados en el plan.
- 4.En el plan operativo 2015 que integra al Grupo de Diseño y al Grupo de Articulación Territorial, se evidencia un producto denominado, Instrumentos de Preparación para la Implementación de las Acciones de Estabilización durante el Proceso de Transito, entre la Desmovilización, el Desarme y la Reintegración, proyectado por el Grupo de Articulación Territorial, este puede dar a interpretaciones de un diseño, lo que implica evaluar por parte del proceso de Diseño y Planeación evaluar las competencias de los procesos de Diseño y Planeación y de Implementación
- 5.El líder encargado Diego Julián Jones Navas, recomienda que se establezcan en la entidad unas fechas de actualización de los normogramas de los procesos.
- 6.Recomendó el líder encargado Diego Julián Jones Navas, que las acciones que se diseñen y desarrollen para dar

respuesta a la no conformidad respecto de la repuesta de PQRS, deben ser asumidas en conjunto entre el Grupo de Diseño y la Oficina Asesora de Planeación, por la interacción de las dos dependencias en el tema.

#### RECOMENDACIONES

1. Sobre la oportunidad de mejora, debido a que se encontraron aspectos que desmejoran la comprensión o presentación de los documentos del Proceso de Diseño y Planeación, es importante que este Proceso, evalúen la necesidad de hacer una revisión general a todos los documentos del proceso.
2. En relación a la oportunidad de mejora, que se relaciona con el seguimiento del Proceso de Diseño y Planeación, es importante que se evalúe la necesidad de establecer copias de seguridad de los registros.
3. Es importante que el Proceso de Diseño y Planeación evalúe la necesidad de realizar acciones para lograr un mejor manejo y aprovechamiento del software del SIGER en sus diferentes módulos y tener un mejor conocimiento de la política y objetivos de calidad.

#### CONCLUSIONES

Ninguna

#### ANEXOS

Se anexa acta de cierre escaneada y firmada y lista de verificación realizada en la preparación de la auditoría

Anexo: Lista de Verificación diseño190octubre.xls

ActaCierreAuditoría.pdf