

Código de auditoría: AUD-1676

Fecha: **Inicio** 2016-08-24 **Final** 2016-08-24

Fecha del informe: 2016-10-03

TIPO AUDITORIA	PROCESO, DEPENDENCIA O TEMA A AUDITAR	RESPONSABLE
Calidad	ACR - CUNDINAMARCA - BOYACÁ	EUNICE CRISTINA ESQUIVIA RESTREPO

OBJETIVO

Evaluar la gestión del proceso de Implementación Grupo Territorial ACR CUNDINAMARCA BOYACA, con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos de la NTC GP 1000:2009, Modelo Estándar de Control Interno MECI, así como la normatividad vigente y los procedimientos establecidos para el mejoramiento continuo del proceso.

ALCANCE

Se auditará este proceso el día 24 de agosto de 2016.

CRITERIOS

Normograma (leyes, decretos, resoluciones y acuerdos), Caracterización y demás documentos del proceso publicado en el SIGER (procedimientos, instructivos, manuales, formatos y documentos externos), eficacia de los planes de mejoramiento finalizados, Plan Estratégico, Plan de Acción y Plan Operativo, PQRS, Mapa de Riesgos, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Plan Anual de Adquisiciones, Tabla de Retención Documental, Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Decretos reglamentarios. NTC GP: 1000; MECI.

AUDITOR LÍDER / DEPENDENCIA

JENNY ALEXANDRA ACUÑA ORTIZ

EQUIPO AUDITOR

HINA LUZ GARAVITO ROBLES

HALLAZGOS

1	Tipo	No conformidad
	Hallazgo:	
	Descripción:	El Proceso de Implementación no realiza retroalimentación del SIGER con los Grupos Territoriales y Puntos de Atención, como se evidenció en el Grupo territorial Cundinamarca – Boyacá, donde se identificó que no tienen claridad sobre el proceso en el cual trabajan, existe desconocimiento sobre el funcionamiento del Sistema de Calidad de la Entidad, no se identifica que exista conocimiento de cómo se debe aplicar la normatividad de gestión documental, clasificación y Publicación de información, evaluación de satisfacción del cliente, tratamiento del servicio no conforme; evidenciando la no existencia de procedimientos eficaces de entrenamiento y comunicación apropiados dentro del

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



Proceso; incumpliendo con lo establecido en el MECI: numeral 3. Información y comunicación Interna y lo establecido en la NTGP1000:2009, numeral 5.5

2 Tipo No conformidad

Hallazgo:

Descripción:

Se evidencio que no se aplica de manera adecuada la clasificación y disposición del servicio no conforme contraviniendo lo establecido en la NTGP1000:2009, numeral 8.3 el cual indica que la Entidad Asegurar la oportuna detección, clasificación y disposición del producto o servicio no Conforme y mantener los registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluidas las concesiones que se hayan obtenido.

DESARROLLO

La Auditoría de Calidad en proceso de Implementación del Grupo Territorial Cundinamarca Boyacá se ejecutó conforme al plan de auditoría. Se utilizó una lista de verificación para cada uno de los temas y se revisó evidencia relacionada con los ítems de la lista de verificación.

En el desarrollo de la auditoría se adelantaron los siguientes procedimientos:

- Reunión de apertura – Miércoles 24 de Agosto de 2016
- Preguntas generales del proceso.
- Aplicación de listas de verificación.
- Reunión de cierre – Miércoles 24 de Agosto de 2016.

5.1 TEMAS VERIFICADOS

- Caracterización y objetivos del proceso
- Indicadores del proceso
- Servicios que presta el proceso
- Plan Operativo
- Mapa de Riesgos
- Control del Riesgo
- Control del servicio no conforme
- PQRSD
- Tablas de Retención Documental
- Mapa de riesgos
- Verificación del Proceso de Plan de trabajo
- Resultados encuestas de satisfacción del cliente y realimentación basada en los resultados
- Planes de mejoramiento

5.2 CONFORMIDADES DEL PROCESO

Dentro del ejercicio de auditoría practicada al proceso de Implementación del Grupo Territorial Cundinamarca Boyacá se encontraron las siguientes conformidades:

- El conocimiento por parte del líder y su equipo de trabajo, con respecto a los servicios prestados por el proceso y el Grupo Territorial.
- Adecuada gestión de las PQRSD recepcionadas en el primer semestre de 2016, las cuales evidencian

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

cumplimiento oportuno en el tiempo de respuesta, a través del SIGOB.

OBSERVACIONES

Los entrevistados identifican claramente la Ruta de Reintegración y su interacción con los demás procesos de la Entidad, adicionalmente se evidencia conocimiento y compromiso los objetivos del SIGER. Se debe garantizar el conocimiento del proceso en cada uno de los actores, así como al total de los colaboradores de la Entidad.

RECOMENDACIONES

La Entidad debe darle prioridad a la organización de entrenamientos, sensibilizaciones y demás actividades institucionales para lograr la actualización de los servidores y funcionarios en el Sistema Integrado de Gestión, garantizando la adquisición del conocimiento.

Se recomienda realizar un ejercicio de planeación acorde a la realidad del proceso, teniendo en cuenta la gestión del plan operativo 2016.

CONCLUSIONES

Se pudo identificar que el conocimiento y apropiación del Sistema Integrado de Gestión para la Reintegración – SIGER, es bajo 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

Lista de chequeo Auditoria

Anexo:

Copia de Plan Detallado de Auditoria General.xls