

Código de auditoría: AUD-1664

Fecha: **Inicio** 2016-11-01 **Final** 2016-11-30

Fecha del informe: 2016-12-01

TIPO AUDITORIA	PROCESO, DEPENDENCIA O TEMA A AUDITAR	RESPONSABLE
Integral	Direccionamiento Estratégico	CELMIRA FRASSER ACEVEDO

**OBJETIVO**

Determinar la conformidad del sistema de Gestión, o partes de esta con los criterios de auditoría y su: Capacidad para asegurar el cumplimiento de los de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables  
Eficacia para asegurar al cliente que los objetivos específicos son razonablemente logrados y para identificar cuando aplique áreas de mejora potenciales.

**ALCANCE**

Prestación a las personas en proceso de reintegración de los servicios de acompañamiento psicosocial, gestión en salud, gestión en educación, gestión de 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.  
EXCLUYE 7.6

**CRITERIOS**

ISO 9001:2008 - NTC GP 1000:2009

**AUDITOR LÍDER / DEPENDENCIA**

CLAUDIA XIMENA ABELLA FERNANDEZ

**EQUIPO AUDITOR**

CLAUDIA XIMENA ABELLA FERNANDEZ

**HALLAZGOS**

1	Tipo Hallazgo: Descripción:	No conformidad  En medición del proceso de implementación, el indicador "Personas que llevan menos de 12 meses fidelizadas". Promedio país o nacional 91% Resultados: Popayán Primer trimestre. 86% / Junio 86 % / Octubre 79%. Planes están orientados a las visitas de seguimiento de la estrategia. Primera visita: Se solicita al coordinador del grupo territorial que haga un grupo de atención conformado por tres profesionales (Promotor, profesional de reintegración y un R3), Para que genera adherencia PPR
---	-----------------------------------	--

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

(Personas en proceso de reintegración). No se encuentra registro de seguimiento de Junio. No se encuentra registro de seguimiento de segunda visita. Y no se encuentra fechas de realización y de elaboración. No se encuentra plan contundente para lograr la adherencia al proceso de los PPR.

2	Tipo	No conformidad
	Hallazgo:	
	Descripción:	No se encuentran implementadas acciones correctivas orientadas a atender las reclamaciones de clientes. En el primer trimestre se evidencia 22 reclamaciones orientadas a la calidad de respuesta a la reclamación. Segundo trimestres se evidencia 18 reclamaciones orientadas a la calidad de respuesta a la reclamación. Tercer trimestres se evidencia 23 reclamaciones orientadas a la calidad de respuesta a la reclamación. No se encuentran implementación de acción correctivas.

### DESARROLLO

Se inicia auditoría de seguimiento al sistema de gestión de calidad de la Agencia Colombiana para la Reintegración, el día 21 de noviembre con el liderazgo del auditor Camilo Moreno, en las ciudades de Bogotá, Ibagué, Santa Marta y Popayán, los procesos auditados durante el primer día, fueron: implementación, seguimiento, gestión legal y atención al ciudadano. El 22 de noviembre se auditó el nivel central (Bogotá) y la sede territorial de Bolívar (Cartagena), los procesos auditados fueron: Implementación, Seguimiento, Gestión Legal, Atención al Ciudadano, Talento Humano, Evaluación Control y Mejoramiento y Direccionamiento Estratégico.

Como resultado del ejercicio de auditoría externa de seguimiento se encontraron dos no conformidades de tipo menor, que se describen en este documento.

Igualmente se evidencia la madurez del Sistema de Gestión de Calidad y la apropiación del mismo. La firma SGS, seleccionó una muestra aleatoria para la verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos e igualmente la eficiencia y eficacia del mismo, por tal motivo la certificación se mantiene por recomendación de la firma de auditoría externa.

### OBSERVACIONES

El auditor líder de la firma SGS, realiza reunión de cierre con la participación de todo el equipo directivo, en la que se presenta el resultado del ejercicio de auditoría que se desarrolló en el nivel central, en los grupos territoriales de Tolima, Magdalena, Bolívar y el punto de atención Cauca. La muestra auditada en los procesos seleccionados, mostró un desempeño conforme en las sedes territoriales, sin embargo se detectaron dos no conformidades de tipo menor, descritas en este documento.

### RECOMENDACIONES

Se recomienda fortalecer la apropiación de los numerales 8.2.3 y 8.5.2 de la norma ISO 9001:2008 - NTC GP 1000:2009, en el sentido de fortalecer el uso de métodos apropiados para el seguimiento, y medición de los procesos que lleven al mejoramiento continuo a partir de la definición de correcciones, acciones correctivas, y preventivas según sea conveniente.

### CONCLUSIONES

La firma auditora pudo comprobar que el Sistema de Gestión de Calidad cumple con los requisitos establecidos y recomienda continuar con la certificación otorgada en 2014.



**ANEXOS**

Anexo: GS0401 Solicitud de AC V5 Informe auditoría de seguimiento 2016.doc