

**INFORME DE EVALUACIÓN  
SERVICIOS DE INSPECCIÓN VOLUNTARIOS**



**1. INFORMACIÓN GENERAL**

<b>Organización</b>	<b>UNIDAD NACIONAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES - UNGRD</b>		
<b>Representante</b>	Germán Moreno		
<b>Cargo</b>	Jefe Oficina de Control Interno	<b>Correo</b>	german.moreno@gestiondelriesgo.gov.co
<b>Alcance de la evaluación</b>	Auditoría Interna al Sistema Integrado de Planificación y Gestión (SIPLAG) de la UNIDAD NACIONAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES – UNGRD, de acuerdo al alcance: Diseñar, asesorar, elaborar, asistir y dirigir insumos técnicos para la implementación de la gestión del riesgo de desastres a nivel nacional. Ayuda humanitaria para el manejo de desastres y fortalecimiento de las capacidades en la atención de emergencias.		
<b>Criterios de la evaluación</b>	<b>ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007</b>		

**2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA INTERNA**

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de las normas del sistema de gestión.</li> <li>▪ Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a los requisitos de las normas de gestión auditadas.</li> <li>▪ Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.</li> <li>▪ Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.</li> </ul>
---

**3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

<b>Actividad</b>	<b>Fecha</b>	<b>Duración (días – evaluación)</b>
<b>Planificación de la auditoría interna</b>	23 de Febrero de 2018	1
<b>Auditoría en sitio</b>	26 / 28 de Febrero de 2018	3 (*)
<b>Lugares de la auditoría interna</b>	Bogotá, CNL y Pasto.	
(*) 3 días hábiles con 2 auditores		

**Descripción de actividades desarrolladas:**

- Los criterios de la auditoría incluyen las normas de requisitos del sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de las normas, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
- El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
- La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.
- Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.
- El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.
- Se auditaron los siguientes sitios:
  - **Av. Calle 26 # 92-32 piso 2 edificio Gold 4 – Bogotá D.C**
  - **Centro Nacional Logístico**
  - **Volcán Galeras – Pasto**
- El Sistema de Gestión Integrado de Planeación y Gestión, incluye la aplicabilidad de todos los requisitos de las normas: ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007, acorde a lo definido en el Alcance del Sistema de Gestión.
- Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la **UNIDAD NACIONAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES - UNGRD**, los cuales fueron revisados de acuerdo a muestra aleatoria aplicada, en la que se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados.
- Se cumplió el Plan de auditoría interna de acuerdo a la planificación establecida, cubriendo los procesos y actividades de la **UNIDAD NACIONAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES - UNGRD**, en la ciudad de Bogotá, Centro Nacional Logístico y Pasto.

#### **4. ASPECTOS POSITIVOS / FORTALEZAS IDENTIFICADAS**

La receptividad y actitud positiva del personal de la organización que participó en las entrevistas durante el proceso de auditoría interna, porque facilita la interlocución entre las partes logrando buenos niveles de aceptación en el planteamiento de hallazgos y oportunidades de mejora que buscan retar al mejoramiento continuo.

Es importante destacar la infraestructura con que cuenta la UNIDAD NACIONAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES – UNGRD en la que es evidente:

- El confort y comodidad que ofrecen sus instalaciones a propios y visitantes
- NEOGESTION, como herramienta para el control de Información documentada, indicadores y mejora.
- La Biblioteca Digital como apoyo a la gestión del conocimiento de la organización.
- El Convenio con MALOKA con enfoque a participación de niños y jóvenes, Museo.
- El Tour SIPLAG al igual que la Semana de la Seguridad y Salud en el trabajo que se realiza en el mes octubre, incentivando a sus trabajadores al autocuidado, la preservación del medio ambiente y el enfoque al cliente en cada uno de sus actividades rutinarias.
- Disponibilidad de módulos de madera en sitios de trabajo para control y uso racional de papel.
- Cajas de Herramientas – Manejo de Desastres.
- El Impecable orden y aseo del Centro Nacional Logístico.

Volcán Galeras (Pasto): El conocimiento y apropiación de los sistemas de gestión aplicables en la sede, lo cual refleja compromiso con el medio ambiente y el auto cuidado de los colaboradores, al evidenciar la ejecución de actividades de prevención a través de pausas activas diarias. Adicionalmente, la organización documental encontrada porque facilita su revisión y la trazabilidad en el Programa Integral de Gestión del Riesgo Volcánico de Nariño (PGIRVN).

El Seguimiento a la Gestión: porque permite llevar un control apropiado de los procesos, para que de manera continua los líderes y la Alta Dirección dispongan de la información necesaria que les facilita la oportuna toma de decisiones enfocadas en cumplir las metas y objetivos organizacionales.

Servicio al Ciudadano: ya que la clasificación de los requerimientos en primer o segundo nivel, ayuda al proceso a tener mayor control de la gestión y minimizar el riesgo de no cumplimiento de requisitos legales, al ser la atención en un 80% de primer nivel.

Gestión Jurídica: la reducción de consumo de papel a través el uso del SIGOB y manejo de papel tamaño oficio, siendo este un proceso que por su objetivo es de alto consumo de papel.

La Gestión Administrativa y Financiera: desarrollan sus actividades dando el apoyo oportuno para que la misión de la Unidad se lleve a cabo de manera adecuada y los equipos de trabajo dispongan de los recursos que se requieren para el desarrollo eficaz de las actividades misionales.

La planificación y ejecución de Auditorías con Enfoque en Riesgos que ha establecido la organización en el último periodo porque facilita la evaluación y seguimiento al cumplimiento de Objetivos Estratégicos.

## 5. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

Es importante que la **UNIDAD NACIONAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES – UNGRD**, oficialice una metodología para revisar de manera periódica y sistemática su Contexto (análisis interno y externo que se convierte en elemento fundamental para la Estrategia de la organización).

Los indicadores de gestión, para que en general se realice una revisión de los indicadores establecidos para cada proceso teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Verificar que los indicadores definidos para los procesos mantienen alineación con las variables contenidas en el objetivo definido en la caracterización del proceso, de tal manera que la medición permita evaluar la capacidad del proceso para alcanzar los resultados planificados y determinar que las variables contenidas en tales objetivos se gestionan a partir de los resultados de la medición. (Fortalecer la oficialización en cada uno de los procesos y actividades, en cuanto a qué hacer medición y a qué hacer seguimiento)
- Es importante hacer una clasificación de indicadores para identificar con precisión cuáles son de **gestión** y se les puede asignar una meta hacia la cual se dirigen las acciones de los equipos de trabajo para cumplirla, toda vez que sus resultados están al alcance del líder de proceso y no dependen de factores externos sobre los cuales no es posible asegurar control. De la misma manera son importantes los indicadores de tipo estadístico o de **seguimiento**, no se les define una meta, pero al igual se registran, alimentan y se hace su respectivo análisis para que cuando sea aplicable se propongan las acciones de mejora a las que haya lugar.
- Aclarar con el equipo de trabajo que el propósito de los indicadores de gestión, es medir el desempeño de los procesos frente a los objetivos, por tanto es responsabilidad del líder definirlos en acuerdo con la Alta Dirección, alimentarlos, gestionarlos, analizarlos, reportarlos y mantener control sobre los mismos. Al igual es importante los demás usos que la Organización le pueda dar a los indicadores como es el caso de ser factor de evaluación de **desempeño**, más el principio de la gestión radica en los procesos.

Considerar la revisión del enfoque de los indicadores en los diferentes procesos y objetivos (eficacia, eficiencia y efectividad) que facilite el respectivo análisis de tendencias en el tiempo, que asegure la mejora deseada desde las directrices gerenciales.

Contemplar para la selección de los proveedores críticos o de mayor impacto en la Organización, la aplicación de criterios claros que permitan determinar su capacidad de cumplimiento desde el punto de vista administrativo, técnico, financiero, jurídico, seguridad y salud en el trabajo y ambiental, lo cual garantiza la confiabilidad de este grupo especial de proveedores, para suministrar los bienes y servicios requeridos por la **UNIDAD NACIONAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES – UNGRD**.

Establecer criterios de evaluación y reevaluación de los proveedores relacionados con la especificidad de cada bien o servicio, con el fin de lograr mayor objetividad en el ejercicio y determinar el cumplimiento frente a las especificaciones técnicas aplicables y propias según sea la adquisición realizada (Considerar el enfoque de Ciclo de vida en los casos que aplique).

Para las diferentes matrices presentadas en la muestra aleatoria en ésta auditoría, asegurar la evidencia de la actualización de acuerdo a los lineamientos dados para la información documentada, que permita dar claridad y diferencia entre la versión y la actualización del contenido de la misma.

Desde Talento Humano y a partir de la planificación de temáticas integrales para las capacitaciones al personal, asegurar que se evalúa la eficacia más allá del cumplimiento, como evidencia de la mejora continua esperada.

**INFORME DE EVALUACIÓN  
SERVICIOS DE INSPECCIÓN VOLUNTARIOS**



Continuar incentivando la realización de Pausas activas en las diferentes áreas y con la rotación de quienes lideran su realización, para que éste ejercicio sea dinámico y continúe reforzando la cultura del autocuidado en la organización.

Es importante que se trabaje de manera proactiva en la socialización de riesgos a los que están expuestos los visitantes en cada una de las sedes de la **UNIDAD NACIONAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES – UNGRD**, más allá de la presentación de rutas de evacuación como preparación de respuesta ante emergencias.

Revisión por la dirección: Aunque la Alta Dirección presenta Informes de Gestión muy completos y detallados, es importante que se fortalezca para cada uno de los elementos evaluados, el análisis de tendencias que facilite visualizar los avances logrados de acuerdo a la Planeación Estratégica establecida. (Especialmente, la presentación de resultados asociados a seguimiento de programas más allá de solo accidentalidad).

Comunicaciones: Incentivar al personal en la toma de conciencia de realizar oportunamente el diligenciamiento de la Encuesta de comunicaciones, como insumo para identificar brechas a trabajar desde el SIPLAG, (Especialmente con el personal contratista, por la baja participación en la última aplicación).

Sistemas de Información: Asegurar que se profundiza en el análisis detallado de la valoración de riesgos (probabilidad de ataque cibernético) en caso de llegar a materializarse. Adicionalmente, considerar la oficialización de una metodología o herramienta para evaluar la percepción del cliente interno, frente al servicio prestado y asociado a los tiempos de respuesta esperados.

Manejo de Desastres: En los proyectos adelantados asociados a Saneamiento básico y vivienda entre otros, es importante que se asegure el control y seguimiento a la vigencia y versiones de requisitos legales técnicos aplicables NSR10, RAS, RETIE, entre otras, y su socialización permanente al personal interdisciplinario que participa de la formulación.

También considerar la revisión por parte del personal técnico de:

1. Resolución 277 de 2015: Reglamento Técnico aplicable a alambre de acero liso, grafilado y mallas electrosoldadas, para refuerzo de concreto que se fabriquen, importen ó comercialicen en Colombia.
2. Ley 1882 de 2018: Por la cual se adicionan, modifican y dictan disposiciones orientadas a fortalecer la Contratación Pública en Colombia – Ley de la Infraestructura. (Interventoría)

Para el Programa de trabajo seguro en alturas con que cuenta la **UNIDAD NACIONAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES – UNGRD**, profundizar en el análisis de la Resolución 1409 de 2012 (especialmente, Art. 17- Permisos de trabajo), con el fin de que se dé claridad a las actividades a controlar para el personal contratista al que aplique.

Contemplar a manera de consulta la ISO 14031 con el fin de considerar la inclusión de nuevos indicadores ambientales que permitan evidenciar más allá de la gestión, el desempeño ambiental de la **UNIDAD NACIONAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES – UNGRD**, avanzando en la mejora continua deseada.

Desde la planificación de los simulacros a realizar en la organización, más allá de los temas misionales es importante que se trabaje en vincular como preparación de respuesta ante emergencias al personal administrativo y sus brigadistas (debilidad evidenciada en esta auditoría, especialmente en el uso de camillas)

**INFORME DE EVALUACIÓN  
SERVICIOS DE INSPECCIÓN VOLUNTARIOS**



**6. RELACIÓN DE NO CONFORMIDADES / INCUMPLIMIENTOS**

No.	Requisitos	Descripción de la no conformidad / incumplimiento
1	<b>ISO 9001:2015 – 8.4.1 (Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente) ISO 14001:2015 – 8.1 (Planificación y control operacional)</b>	No se evidencia que se hayan determinado los criterios para el seguimiento a los proveedores de mantenimiento de los vehículos.  No se evidencia los soportes de los controles establecidos para la disposición de los residuos peligrosos generados por los proveedores de los mantenimientos preventivos. Proveedor Solo Frenos La Precisión, mantenimiento del vehículo CYY223 del mes de julio de 2017 y los reportes de recolección de residuos es de fecha 25 de enero de 2018.
2	<b>ISO 14001:2015 – 6.1.2 (Aspectos ambientales)</b>	No se ha identificado en la matriz de aspectos e impactos ambientales de la Calle 26 con actualización del 4 enero de 2018, los aspectos relacionados con los refrigerantes utilizados en el mantenimiento de los aires acondicionados de las salas de reunión.
3	<b>ISO 9001:2015 – 6.1.2 a) (Acciones para abordar riesgos y oportunidades)</b>	En la matriz de riesgos y oportunidades, código FR-1300-SIPG-37 versión 01, no se evidencia que se hayan definido acciones para abordar el riesgo de “Pérdida total, parcial o extravío de la documentación” identificado en el proceso de gestión de documental.
4	<b>ISO 9001:2015 – 8.5.1 (Control de la producción y de la prestación del servicio)</b>	En el proceso de gestión de contratación se evidencia que no se controló la legalización del contrato No. 112-2017 con el proveedor TECHNO MART S.A.S., con el objeto de prestar el servicio de mantenimiento preventivo, correctivo con suministro de repuestos y/o actualización de hardware y soporte de segundo nivel para servidores y equipos de computo de la Sede Principal, Sede B y Centro Nacional Logístico, al encontrar que el acta de inicio está con fecha 2 de noviembre de 2017 previa a la aprobación de la póliza, la cual fue tramitada el 3 de noviembre de 2017.
5	<b>ISO 9001:2015 – 10.2.1 e) (Acción correctiva)</b>	No se evidencia que se generen acciones correctivas o se actualicen los riesgos teniendo en cuenta la materialización del riesgo de “Incumplimiento de los plazos establecidos para la emisión de respuesta a los requerimientos de los ciudadanos por parte de la entidad” del proceso de Servicio al ciudadano.

<b>Número de no conformidades / incumplimientos de la evaluación</b>	<b>5</b>
--	----------

**7. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN**

<p>Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.</p> <p>Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados.</p>
--

**INFORME DE EVALUACIÓN  
SERVICIOS DE INSPECCIÓN VOLUNTARIOS**



**8. CONCLUSIONES**

Frente a los resultados de la auditoría interna, se concluye que el sistema de gestión proporciona información acerca de la conformidad con los requisitos propios de la **UNIDAD NACIONAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES - UNGRD** y que debe cumplir, con los requisitos de las normas auditadas: ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007 avanzando en madurez de acuerdo a la implementación, mantenimiento eficaz y mejora de su sistema de gestión.

**9. EQUIPO EVALUADOR Y EMISIÓN DEL INFORME**

<b>Evaluador Líder</b>	<b>LUZ ADRIANA ARCHILA RAMIREZ</b>
<b>Evaluador</b>	<b>ERIKA RUGE</b>
<b>Experto Técnico</b>	<b>N.A</b>
<b>Fecha de emisión del informe</b>	<b>05 de Marzo de 2018</b>
<b>Lugar de la evaluación</b>	<b>BOGOTÁ D.C., Centro Nacional Logístico y PASTO</b>