

**INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.**

**Fecha de informe:** 4 de septiembre de 2019.

**Nombre del proceso o dirección territorial auditada:** Gestión Contractual

**Dependencia líder del proceso:** Secretaria General.

**Servidor responsable del proceso:** Dina Luz Soto B. Coordinadora Grupo Gestión Contractual (A)

**Tipo de auditoría realizada:** De primera parte, Sistema de Gestión de Calidad.

**Fecha de auditoría:** 26 y 27 de agosto de 2019.

**Equipo Auditor:** Juan Carlos Castellanos Mayorga.

**0. OBJETIVO DE LA AUDITORIA**

Verificar a través del proceso de Evaluación Independiente el nivel de madurez del Subsistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo con el cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos en la norma NTC ISO 9001:2015.

**1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.**

Inicia con la reunión de apertura de auditoría y concluye con el seguimiento al plan de mejoramiento.

**2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR**

- Dificultad para acceder a las fuentes de información carpetas contractuales del Proceso de gestión contractual.
- Imposibilidad de cumplir con el cronograma de auditoria interna planeado en los términos de tiempo y oportunidad establecidos.
- Desechar la pertinencia del informe de auditoría interna que es producto del proceso auditor realizado.
- Alarma en los servidores auditados de la entidad por el desconocimiento del proceso auditor como herramienta gerencial de la Unidad.
- Perdida de información por falta de respaldo.

**3. CRITERIOS DE AUDITORÍA.**

Los criterios para tener en cuenta son Proceso, procedimientos y demás instrumentos asociados al Subsistema de Gestión de Calidad, (Procedimiento planeación contractual y gestión contractual cod. 760.10.08-1 v9 y documentos asociados). El corte de la información documentada a auditar es del 01 de enero de 2019 al 31 de julio de 2019.



#### 4. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015.

Se evidencia cumplimiento parte Proceso Gestión Contractual de los requisitos del capítulo 4 de la norma ISO 9001:2015, los documenta, actualiza, implementa y apropia, se cuenta con la comprensión de la organización, su contexto (mediante el desarrollo de la metodología DOFA) y los servicios ofrecidos por la Unidad, las expectativas de las partes interesadas se encuentran documentadas y se les hace monitoreo sin embargo falta la identificación de otras partes interesadas, se desarrolla el sistema de calidad, sus procesos y su respectivo seguimiento evidenciado en las actas de reunión las cuales deben ser controladas de mejor forma encuentra a su diligenciamiento. El Sistema de gestión de la Calidad tiene identificadas las caracterizaciones, manuales, planes y programas, procesos, procedimientos, guías y demás información documentada necesaria para realizar la gestión del proceso, esta información documentada se encuentra publicada en la página web de la Unidad y se encuentra disponible para consulta. Con respecto a este capítulo Se generan las no conformidades N° 1, N°2 y N° 3 que se explican en el numeral 12 de este informe.

#### 5. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 5 LIDERAZGO DE LA NORMA ISO 9001:2015.

Se evidencia cumplimiento en cuanto a los requisitos del capítulo 5 relacionadas con el liderazgo y compromiso, al preguntarle al funcionario asignado de la coordinación del proceso de gestión contractual sobre modelo de liderazgo, se evidencia el enfoque por procesos, pensamiento basado en riesgos y el enfoque hacia la satisfacción del cliente, se evidencia socialización de la política y objetivos del SIG, se tienen establecidos los roles, responsabilidades y autoridad los cuales son monitoreados por el coordinador del grupo.

Entre los principales aspectos relacionados como fortalezas se destacan:

- El compromiso dedicación y responsabilidad de los colaboradores del Proceso de Gestión Contractual.
- El liderazgo de los responsables de Los diferentes procedimientos asociados al proceso de gestión contractual.
- El desarrollo de iniciativas y propuestas para mejorar los procesos, reingeniería que se está desarrollando al proceso de liquidaciones.
- El desarrollo de iniciativas y grupos para solucionar temas puntuales (liquidación de convenios interadministrativos).
- La disposición para el trabajo de los funcionarios y contratistas del proceso.
- Las actividades relacionadas con la mejora continua del proceso reflejadas en el cumplimiento del plan de mejoramiento de la auditoria de calidad a este proceso del 2018.

#### 6. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 6 PLANIFICACION DE LA NORMA ISO 9001:2015.

Se evidencia cumplimiento de los requisitos del capítulo 6 y sus numerales, numeral 6.1 Acciones Para abordar Riesgos y Oportunidades, se evidencia actualización mapa de riesgos de acuerdo con la última actualización de Nivel Nacional de esta forma La Proceso Gestión Contractual determina los riesgos y oportunidades necesarias para asegurar el cumplimiento de los resultados planeados, y previene o reduce efectos no deseados logrando una mejora, los



documenta, actualiza implementa y los apropia. De igual forma se Planifican las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades, para asegurar el cumplimiento de los resultados planeados, y prevenir o reducir efectos no deseados y se evalúa la eficacia de estas acciones. Sobre los objetivos de la calidad y los riesgos se comunican de acuerdo con la última actualización de Nivel Nacional de esta forma La Proceso los identifica y los reconoce con respecto a la planificación de los cambios se evidencia que el Proceso Gestión Contractual planifica los cambios que le corresponden de acuerdo con su operación soportándose en la ejecución y cumplimiento del plan de acción 2019. Se generan las observaciones N° 1 con respecto al numeral 6.1 .1 y la no conformidad N° 4 con respecto al numeral 6.2 f que se explican en los numerales 11 y 12 de este informe.

#### **7. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 7 APOYO DE LA NORMA ISO 9001:2015**

Al evaluar los requisitos relacionados con el capítulo 7 Apoyo, se observa que el Proceso Gestión Contractual gestiona con el Nivel Nacional los recursos necesarios para la ejecución de sus actividades a Nivel Nacional las cuales tienen respuesta acorde a las necesidades manifestadas, el proceso presenta deficiencias en cuanto a asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo su control tomen conciencia de la política de la calidad, los objetivos de la calidad pertinentes y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad; se generan las no conformidades N°5 respecto al numeral 7.1 recursos. b ), la no conformidad N° 6 sobre el numeral 7.3 toma de conciencia, la no conformidad N°7 respecto al numeral 7.4 sobre comunicación y la no conformidad N° 8 sobre control de la información documentada y que se controla para que esté disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite, generando conservación y protección contra las modificaciones no intencionadas, Estas no conformidades se describen en el numeral 12 No conformidades de este informe.

#### **8. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 8 OPERACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015**

Al evaluar los requisitos relacionados con el capítulo 8 se evidencia cumplimiento para los requisitos relacionados con los numerales 8.1 planificación y control operacional, 8.2 requisitos para los productos y servicios, 8.3 diseño y desarrollo de los productos y servicios , 8.4.control de los productos y servicios siniestrados externamente, 8.5.1 control de la producción y de la provisión delo servicio, 8.5.5 actividades posteriores a la entrega y 8.5.6 control de cambios 8.6 liberación de los productos y servicios y 8.7 control de las salidas no conformes, con la información documentada que presenta el proceso.

Se genera la no conformidad 9 relacionada con el numeral 8.5.2 identificación y trazabilidad la cual se describe en el numeral 12 No conformidades de este informe.

#### **9. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 9 EVALUACION DEL DESEMPEÑO DE LA NORMA ISO 9001:2015**

Al evaluar los requisitos relacionados con el capítulo 9 evaluación y desempeño se evidencia seguimiento medición, análisis y evaluación, se evidencia cumplimiento de los requisitos por parte de la Proceso Gestión Contractual mediante comunicaciones de seguimiento, medición,



análisis y evaluación de indicadores, sin embargo, se genera la observación 1 que se desarrolla en el numeral 11 de este informe. Con respecto a la auditoria interna y la revisión por la Dirección, estos numerales no aplica para este proceso y se reciben y ejecutan las directrices que a Nivel Nacional se remiten.

## 10. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 10 MEJORA DE LA NORMA ISO 9001:2015

Al evaluar los requisitos relacionados con el capítulo 10. Mejora, se evidencia que sobre las no conformidades y acciones correctivas el proceso ha generado y establecido planes de mejoramiento y oportunidades de mejora para el cierre de no conformidades del plan de acción y de auditorías anteriores registradas en el aplicativo SISGESTION.

## 11. OBSERVACIONES

**Observación 1.** Se observa falta de control en la publicación mapa de riesgos y de anticorrupción. Esto sucede al consultar el link <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/mapa-de-riesgos-de-corrupcion-y-gestion-de-la-unidad-2019/45644>. Lo anterior se evidencia a través de la publicación del mapa de riesgos y de anticorrupción de la Unidad 2019, es importante tener en cuenta, que en la nueva metodología de Riesgos establecida por el DAFP, establece que la denominación es de mapa de corrupción y no anticorrupción, situación que cambia el contexto ya que hace referencia a otro tema. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 del capítulo 6 Planificación, numeral 6.1.1 Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de: c) prevenir o reducir efectos no deseados.

Proceso asociado a la observación Direccionamiento Estratégico- Oficina asesora de Planeación.

## 12. NO CONFORMIDADES

**No conformidad 1.** No se evidencia identificación e información sobre partes interesadas que interactúan con el proceso de gestión contractual. Esto sucede al revisar el procedimiento denominado: medición de la satisfacción de las partes interesadas cod 100.01.08-13 v2. Lo anterior se evidencia al no encontrarse identificados los entes de control externos (Contraloría General de la Nación, Procuraduría General de la Nación, DIAN, UGPP) en el Formato de Identificación de las partes interesadas cód. 100.01.15-48 v1. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, capítulo 4 Contexto de la organización, numeral 4.2 a) comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Proceso asociado a la No conformidad Direccionamiento Estratégico- Oficina asesora de Planeación.

**No conformidad 2.** No se evidencia formato de informe especificado en el procedimiento. Esto sucede al revisar el procedimiento denominado: medición de la satisfacción de las partes interesadas cod 100.01.08-13 v2. Lo anterior se evidencia a través de la revisión del citado procedimiento, en el punto 7 lo que conlleva posibles interpretaciones diferentes sobre la



aplicación de la encuesta. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Capítulo 4 Contexto de la organización numeral 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas b) Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de calidad.

Proceso asociado a la No conformidad Direcccionamiento Estratégico- Oficina Asesora de Planeación.

**No conformidad 3.** No se evidencia un adecuado diligenciamiento y control de los documentos relacionados con la gestión del proceso. Esto sucede al realizar entrevista al responsable del proceso y enlace SIG y solicitar actas de reunión del grupo. Lo anterior se evidencia a través de la revisión de las actas del 22/02/2019, 09/05/2019, 28/06/2019 Esta situación conduce al incumpliendo de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, Capitulo 4 Contexto de la organización, numeral 4.4.2 en la medida en que se necesario la organización debe: B) conservar la información documentada para tener la confianza para que los procesos se realizan según lo planificado.

No conformidad propia del proceso.

**No conformidad 4.** No se evidencia en al menos dos colaboradores del área, conocimiento preciso sobre los objetivos de calidad. Esto sucede al realizar entrevista aleatoria a algunos de los funcionarios y contratistas del proceso. Lo anterior se evidencia a través de no tener respuesta alguna sobre este tema. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, Capitulo 6. Planificación, numeral 6.2 objetivos de la calidad y planificación para lograrlos literal f) comunicarse.

No conformidad propia del proceso.

**No conformidad 5.** No se evidencia en la liquidación de nómina la remuneración correspondiente a las vacaciones de la coordinadora del grupo de gestión contractual. Esto sucede al iniciar la entrevista a los responsables de recibir la auditoria, y preguntarle al respecto, se informa por parte de ellos que dicha funcionaria se encuentra en el disfrute de sus vacaciones. Lo anterior se evidencia a través de consulta vía telefónica donde se ratifica dicha novedad administrativa y se comunica por parte de ella que se pagaron el 23/08/2019 cuatro días antes de su reintegro. Esta situación conduce al incumpliendo de lo establecido en el Código Sustantivo de trabajo Art 186 e incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, Capitulo 7 Apoyo, numeral 7.1.1 recursos, generalidades B) que se necesita obtener de los proveedores externos Recursos, generalidades.

Proceso asociado a la No conformidad Gestión del Talento humano.

**No conformidad 6.** No se evidencia conocimiento preciso por parte de al menos un colaborador acerca de los riesgos del proceso. Esto sucede en el momento en que se realizaron entrevistas a funcionarios y contratistas, Lo anterior se evidencia a través de que a pesar de participar en las socializaciones de este tema confirmación con las listas de asistencia, no se tiene apropiación



del mismo Esta situación conduce al incumpliendo de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, Capítulo 7 Apoyo, numeral 7.3 toma de conciencia.

No conformidad propia del proceso.

**No conformidad 7.** No se evidencia que la información generada desde el aplicativo Minomi se encuentra actualizada. Esto sucede al requerir un certificado laboral a un funcionario del proceso de gestión contractual. Lo anterior se evidencia a través del certificado generado en la plataforma Mlnomi y observar su desactualización en cuanto a los datos de la sede principal del La Unidad para las Víctimas el cual hace referencia al edificio Avianca antigua sede de la institución. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, Capítulo 7 Apoyo, numeral 7.4 comunicación literal a) que comunicar.

Proceso asociado a la No conformidad Gestión del Talento Humano.

**No conformidad 8.** No se evidencia la guía para elaborar el plan anual de adquisiciones. Esto sucede al realizar la entrevista al enlace SIG del del proceso. Lo anterior se evidencia a través del análisis del procedimiento Planeación contractual y gestión contractual cod 760.10.08-1 v9, y preguntar por la guía para elaborar el plan anual de adquisiciones establecida en punto 7 de dicho procedimiento, se puede evidenciar que los documentos relacionados en este punto son 14 videos cargados en SIGGESTION en la ruta <http://sisgestion.unidadvictimas.gov.co/ayuda/guiasPabs.aspx>, igualmente se evidencia falta de claridad en las actividades correspondientes a: Otras modalidades y prestaciones de servicio. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, Capítulo 7 Apoyo, numeral 7.5.3.1 control de la información documentada a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite. No conformidad propia del proceso.

**No conformidad 9.** No se evidencia el cargue de los informes de actividades de los contratistas 2019. Esto sucede al consultar sobre la publicación de dicha información. Lo anterior se evidencia a través de la consulta de los informes de actividades en las plataformas SECOP I y SECOP II del GGC, y no obtener información alguna. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, Capítulo 8 Operación, numeral 8.5.2 sobre identificación y trazabilidad. No conformidad propia del proceso.

En el marco de la reunión de cierre el proceso Gestión Contractual manifiesta, que es necesario dejar claridad en que las observaciones identificadas por el auditor al momento de la auditoria al Grupo de Gestión Contractual y son responsabilidad de los procesos Talento Humano y Direccionamiento Estratégico (Oficina asesora de planeación (OAP), son ellos quienes tienen la responsabilidad de subsanar dichas Observaciones y/o No Conformidades, y no el Grupo de Gestión Contractual ya que este no puede generar acciones de mejora que subsanen dichas observaciones por estar fuera de su competencia. Esta claridad se solicita que quede en el informe de auditoría para fines de transferencia de no conformidades.

### 13. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

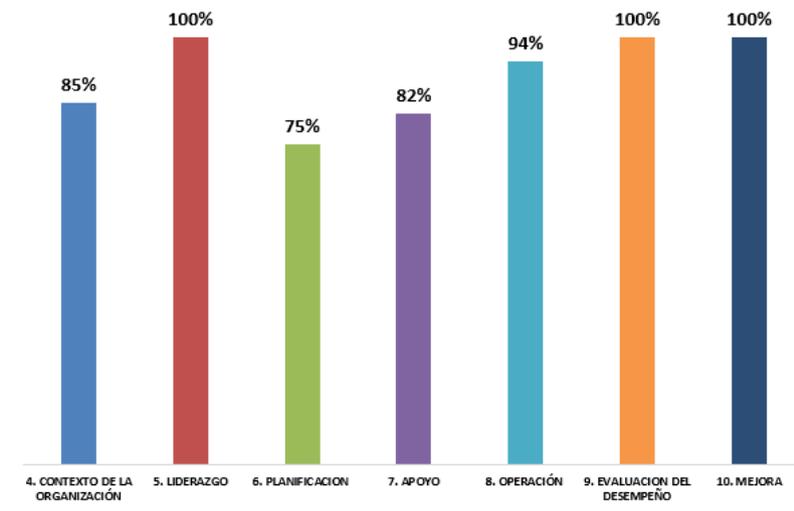
#### PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL

Se presenta el resumen estadístico de la auditoria interna de calidad con un promedio de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 del 83% teniendo en cuenta las (9)



no conformidades totales, (5) propias del proceso y (4) con responsabilidad de Nivel Nacional y la (1) observación con responsabilidad de Nivel Nacional.

VALOR PORCENTUAL

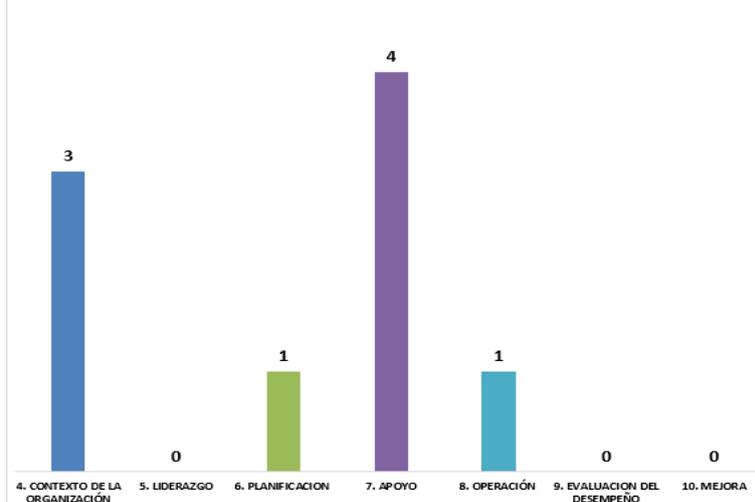


Con respecto a los capítulos 5, 9 y 10 de la norma ISO 9001:2015 se evidencia que se documentan, actualizan, implementan y apropian dando el cumplimiento del 100 % de los requisitos por parte del proceso, reflejando la identificación del contexto y la planificación para el sistema de gestión de calidad. La evaluación del desempeño y la mejora

Para Los capítulos 4, 7 y 8 de la norma ISO 9001:2015, se obtienen valores de evaluación superiores al 80 % por lo que se sugiere mantener y mejorar. El cumplimiento de los requisitos asociados a estos capítulos.

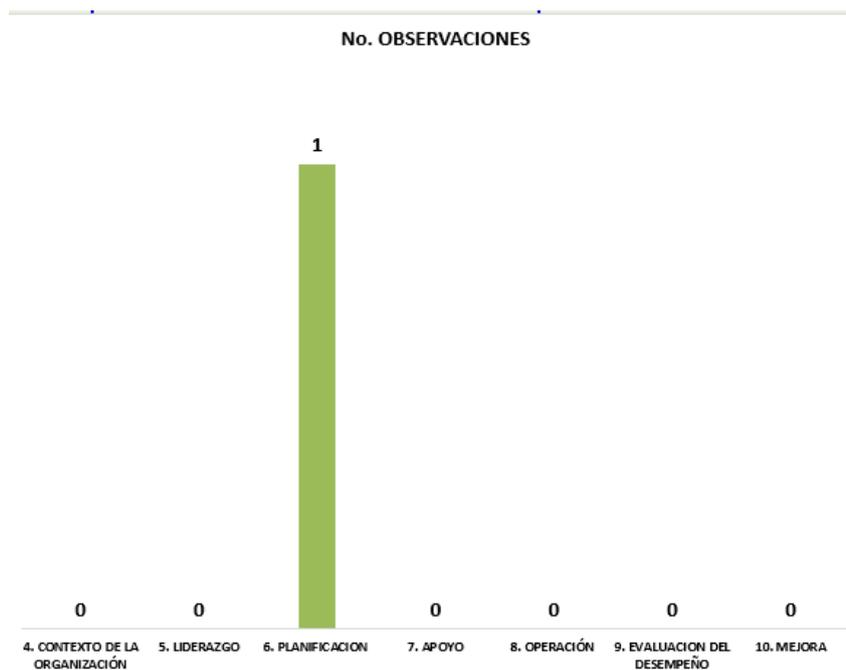
Para el capítulo 6 cuyo rango porcentual entre el 75% que se convierte en oportunidad de mejora para el proceso de gestión contractual y para los procesos relacionados a Nivel Nacional.

No. NO CONFORMIDADES





Como resultado de la auditoria se genera un total de (9) nueve no conformidades, (4) cuatro relacionadas con el Nivel Nacional y (5) cinco propias del proceso. El capítulo 4 cuenta con (3) tres no conformidades, capítulo 6 Operación con (1) una no conformidades, el capítulo 7 cuenta con (4) cuatro no conformidades, el capítulo 8 Operación cuenta con (1) una no conformidad, para el capítulo 9 y capítulo 10 no se generan no conformidades, no conformidades asociadas al incumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.



Asi mismo se genera un total de (1) una observacion relacionada con el capitulo 6 cde la norma ISO 9001:2015.

Cordialmente;

**JUAN CARLOS CASTELLANOS MAYORGA.**  
Auditor líder

**CARLOS ARTURO ORDOÑEZ CASTRO**  
Jefe Oficina de Control Interno.



Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
1	30/30/05/2014	Creación del formato
2	24/02/2015	Se adicionó el número de auditoria, la definición de cada una de términos, la agenda de la auditoria, informe de la auditoria, conformidad, aspectos positivos, fortalezas, oportunidades de mejora, observaciones, no conformidades, ficha técnica y responsables de la auditoria.
3	6/11/ 2015	Se reestructura la presentación de la no conformidad
4	26/07/2017	Se modifica el nombre del formato de acuerdo con el procedimiento.se adiciona firma aprobación del Jefe Oficina de Control Interno
5	22/05/2018	Se modifica formato de acuerdo con nuevos lineamientos del jefe de la Oficina de Control Interno, se eliminan cuadros en Excel.