

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 1 de 14

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN

Fecha de informe: junio 15 de 2021.

Nombre del proceso o dirección territorial auditada: Control Interno Disciplinario.

Dependencia líder del proceso: Grupo de Control Interno Disciplinario – Secretaría General.

Servidor responsable del proceso: Carlos Alfredo Vargas Díaz.

Tipo de auditoría realizada: De primera parte, sistema de gestión de calidad.

Fecha de auditoría: 31 de mayo al 03 de junio del 2021.

Equipo Auditor: José David Murcia Rodríguez - Auditor líder.

0. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

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

1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Inicia con la reunión de apertura de la auditoría y concluye con el seguimiento a los planes de mejoramiento por parte del auditor.

2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR

- Dificultad para acceder a las fuentes de información del proceso de Control Interno Disciplinario.
- Imposibilidad de cumplir con el cronograma de auditoría 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.
- Pérdida de información por falta de respaldo de esta.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 2 de 14

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

- Proceso, procedimientos y demás instrumentos asociados a los sistemas de gestión de la Unidad:
- Sistema de gestión de la calidad - ISO 9001:2015 (caracterización del proceso (Selecciona la actividad más representativa y evalúa todo el ciclo PHVA)).
- El corte de la auditoria relacionado con la información documentada a auditar es del (01 julio 2020 - a la fecha del año 2021).

4. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 4 DE LA ISO 9001:2015 – CONTEXTO ORGANIZACIONAL

La entidad documenta y comunica por medio de un formato para la Identificación de las Partes Interesadas en la web institucional

<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/identificacion-partes-interesadas/61556>, en este describe las partes interesadas, sus necesidades, expectativas, requisitos, productos y las acciones para el cumplimiento de sus requisitos, así mismo, el proceso de Control Interno Disciplinario documenta y comunica las partes interesadas en su caracterización en la web institucional <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/NODE/43564>, mencionando con este, como inciden en el ciclo PHVA del proceso con los insumos y sus productos.

Con la información que le brinda el formato para la Identificación de las Partes Interesadas, el proceso aplica un instrumento (Matriz DOFA) aprobado por la Oficina Asesora de Planeación bajo correo electrónico remitido por Sirley Andrea Barbosa Rodríguez de la Oficina Asesora de Planeación con la fecha de 05 de mayo de 2020, el fin de conocer, determinar y analizar aquellos factores que afectan positiva o negativamente el logro de los resultados necesarios y deseados de la entidad y de sus partes interesadas, este se evidencia en la carpeta One Drive del proceso en el siguiente enlace:

<https://unidadvictimas.sharepoint.com/sites/Dg-OficinaDeControlInternoAUDITORIASISTEMASDEGESTIN/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?e=5%3A8d76a400d0cc4d9786090badea99ed2a&at=9&FolderCTID=0x012000D695889222E36746A24D58CC8CFafa5B&viewid=cb4f08d3%2Da9a5%2D4788%2D9e61%2D620d44a72d76&id=%2Fsites%2FDg%2DOficinaDeControlInternoAUDITORIASISTEMASDEGESTIN%2FDocumentos%20compartidos%2FGeneral%2FAUDITORIA%20SISTEMAS%20DE%20GESTION%2FS%2E%20GES%20CALIDAD%20ISO%209001%2FPROCESOS%2FControl%20Interno%20Disciplinario%2F4%2E%20EVIDENCIAS%2F9001%5F2015%2F4%2F4%2E1%2FCONTEXTO%20ESTRATEGICO>

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 3 de 14

La matriz del contexto formulado por el proceso permite ver su entorno, las partes interesadas y el alcance del sistema de gestión que le permite ver todo el escenario que le atañe, así mismo, cuenta con el diagnóstico de la situación real y su análisis con los factores (internos y externos) que le afectan en el cumplimiento de sus objetivos y la capacidad competitiva de esta, como evidencia se presenta el Instrumento Contexto Estratégico con el código 100,01,15-38 versión 02 de Direccionamiento Estratégico. Por lo anterior, el proceso identifica la importancia de conocer y entender su entorno obteniendo información actual y real que incide en el proceso teniendo en cuenta todas las partes interesadas, situaciones legales, tecnológicas, sociales, culturales económicas entre otras.

La entidad describe y documenta de forma clara y coherente el Sistema Integrado de Gestión de la Unidad a través de un manual que representa las políticas y objetivos para el Sistema Integrado de Gestión, el alcance, la descripción de los procesos, así como su interacción y la documentación asociada a los mismos y las acciones y actividades para manejar los riesgos de manera integral. Lo anterior se evidencia por el documento publicado en la web institucional denominado Manual del Sistema Integrado de Gestión con la versión 9. Determinando el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los procesos y actividades necesarios para dar cumplimiento a los requerimientos de sus partes interesadas. Lo anterior se evidencia a través del siguiente enlace:

https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/manualsiqv9_1.pdf

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

En el proceso demuestra el serio compromiso y constante satisfacción del cliente con la publicación de los actos administrativos disciplinarios generales e impersonales dando cumplimiento a lo ordenado por los artículos 4 y 6 del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, así mismo, la ciudadanía en general puede presentar sus quejas con contenido disciplinario en el correo [CID@unidadvictimas.gov.co.](mailto:CID@unidadvictimas.gov.co), lo anterior se evidencia en la web institucional <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/control-interno-disciplinario/56296>.

A través de ese correo donde se reciben las solicitudes de los quejosos, el proceso determina, gestiona y satisface al usuario con la respuesta brindada a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias realizadas a los funcionarios y contratistas que hacen parte de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las víctimas.

Los roles y responsabilidades son definidas a través de la Resolución interna 00393 de 13 de abril de 2021. En este se define el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la Planta de Personal de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctima, definiendo las funciones del personal que hace parte del proceso de Control Interno Disciplinario. Este se evidencia en la web institucional:

<https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/00393de13abril del2021.pdf>

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 4 de 14

La contratista evaluada que hace parte del proceso se le define sus funciones a través de su contrato de prestación de servicios como se evidencia en el contrato 580 de 2021, presentado como evidencia del proceso de Control Interno Disciplinario.

Se establece una visión clara del futuro del proceso, es decir, los objetivos, las metas y los cambios que se impuso para el proceso. Se observa, que el líder del proceso proporciona a los trabajadores todos los recursos, la formación y la libertad necesaria para actuar con responsabilidad. Como se evidencia en la participación del “V Congreso Nacional de Derecho Disciplinario – 25 y 26 de mayo de 2021” de manera virtual liderada por la personería de Bogotá como evidencia se presenta la invitación del señor personero Julián Enrique Pinilla Malagón.

6. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 6 DE LA ISO 9001:2015 – PLANIFICACIÓN

El proceso a través de una metodología identifica, establece y determina los riesgos y oportunidades que se encuentran asociados al proceso y relacionados con el análisis del contexto, formulando controles necesarios para evitar, eliminar o mitigar los riesgos asociados al proceso y hacer realidad las oportunidades de mejora que han establecido, lo anterior se evidencia con el formato del mapa de riesgos institucional con el código 100.01.15-2 V7 publicado en la web de la entidad el 29 de enero de 2021, así mismo con el Instrumento Contexto Estratégico de Control Interno Disciplinario con el código 100.01.15-38 V2, este se evidencia en la carpeta One Drive del proceso en el siguiente enlace:

<https://unidadvictimas.sharepoint.com/sites/Dg-OficinaDeControlInternoAUDITORIASISTEMASDEGESTIN/Documents%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?e=5%3A8d76a400d0cc4d9786090badea99ed2a&at=9&FolderCTID=0x012000D695889222E36746A24D58CC8CFAFA5B&viewid=cb4f08d3%2Da9a5%2D4788%2D9e61%2D620d44a72d76&id=%2Fsites%2FDg%2DOficinaDeControlInternoAUDITORIASISTEMASDEGESTIN%2FDocuments%20compartidos%2FGeneral%2FAUDITORIA%20SISTEMAS%20DE%20GESTION%2FS%2E%20GES%20CALIDAD%20ISO%209001%2FPROCESOS%2FControl%20Interno%20Disciplinario%2F4%2E%20EVIDENCIAS%2F9001%5F2015%2F4%2F4%2E1%2FCONTEXTO%20ESTRATEGICO>

El proceso planifica los cambios que sucedan en la entidad y en el entorno, teniendo en cuenta todas las consecuencias que acarrearán los cambios, la integridad del Sistema de Gestión de Calidad, la disponibilidad de los recursos y la asignación de responsabilidades, el proceso se encuentra preparado para la aplicación del Código General Disciplinario (CGD), Ley 1952 de 2019, es la norma base para adelantar los procesos contra servidores públicos y algunos particulares que ejercen funciones públicas de manera permanente o transitoria, el cual entrará en vigor el 1º de julio del 2021, según el artículo 140 del nuevo Plan Nacional de Desarrollo.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 5 de 14

Así mismo, el proceso planifica los cambios que pueden incidir en la gestión, por lo tanto, este formula acciones para atender todo lo referente al COVID 19 y no poner en riesgo su equipo de trabajo y sus partes interesadas, aplicando normas de bioseguridad, el trabajo en casa y la apertura de canales de comunicación, lo anterior se evidencia con el formato del mapa de riesgos institucional con el código 100.01.15-2 V7 publicado en la web de la entidad, así mismo con el Instrumento Contexto Estratégico de Direccionamiento Estratégico con el código 100.01.15-38 V2, publicado en la carpeta One Drive del proceso en el siguiente enlace: <https://unidadvictimas.sharepoint.com/sites/Dg-OficinaDeControlInternoAUDITORIASISTEMASDEGESTIN/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?e=5%3A8d76a400d0cc4d9786090badea99ed2a&at=9&FolderCTID=0x012000D695889222E36746A24D58CC8CFafa5B&viewid=cb4f08d3%2Da9a5%2D4788%2D9e61%2D620d44a72d76&id=%2Fsites%2FDg%2DOficinaDeControlInternoAUDITORIASISTEMASDEGESTIN%2FDocumentos%20compartidos%2FGeneral%2FAUDITORIA%20SISTEMAS%20DE%20GESTION%2FS%2E%20GES%20CALIDAD%20ISO%209001%2FPROCESOS%2FControl%20Interno%20Disciplinario%2F4%2E%20EVIDENCIAS%2F9001%5F2015%2F4%2F4%2E1%2FCONTEXTO%20ESTRATEGICO>.

Se tiene definido y establecidos objetivos medibles de calidad coherentes con la política de calidad, así mismo, se realiza seguimiento periódico mensual por año, con la finalidad de conseguir las metas planificadas.

La política de calidad y sus objetivos se encuentran publicados en la web de la entidad en el siguiente enlace:

<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/planeacion-y-seguimiento/sistema-integrado-de-gestion-sig/39045> y su medición de los objetivos asociados a la política son medidos a través de la herramienta web denominado Sisgestion y presentado por Teams en el proceso de auditoría.

7. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 7 DE LA ISO 9001:2015 – APOYO

El proceso cuenta con personal competente y suficiente con buenos conocimientos del Sistema de Gestión de la Calidad y de la operación de la entidad, se percibe una atmosfera relajada, respetuosa de cooperación, apoyo con actitudes cordiales ayudando a obtener un buen clima laboral para su operación, lo anterior se puede evidenciar en la entrevista realizada a través del proceso de auditoría y en el contrato 580 de 2021 presentados por el proceso de Control Interno Disciplinario.

El proceso determina, proporcionar los recursos necesarios de seguimiento y medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos de las partes interesadas, en la web de la entidad se cuenta con un enlace para radicar peticiones, quejas, reclamos de los quejosos sobre los temas de competencia de los funcionarios de la Unidad para las Víctimas, herramienta web denominada Control Interno Disciplinario para

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 6 de 14

que el proceso tenga una cercanía con las partes interesadas en el siguiente enlace: <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/control-interno-disciplinario/56296>.

Así mismo, el proceso cuenta con una herramienta web denominada Sisgestion que permite a los servidores públicos y contratistas la formulación y seguimiento a la gestión en lo relacionado con la planeación institucional, e incluye temas como: lineamientos institucionales, planes de acción, plan de adquisiciones de bienes y servicios, gestión de contratación, producto no conforme y SIG, lo anterior se evidencia en el siguiente enlace: <http://sisgestion.unidadvictimas.gov.co/>.

Teniendo en cuenta los documentos mencionados anteriormente, el responsable del proceso dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante la medición de sus operaciones, se conserva la evidencia como información documentada, lo anterior se evidenció con la aplicación de un expediente de actuación administrativa procedimiento auditado con el número de caso 2018-06-0697.

Por otro lado, el proceso presenta debilidad para el uso y apropiación del aplicativo web denominado SICID con el siguiente enlace: [172.20.210.208:8081](https://www.unidadvictimas.gov.co/es/sigid), este le permite gestionar los casos del proceso de Control Interno Disciplinario y este tuvo que ser devuelto por el proceso a la Oficina de Tecnología de la Información (OTI) para su respectivo ajuste. El proceso manifiesta que en repetidas ocasiones tuvo que ser devuelto porque no cumple con los requisitos del proceso y en el momento de ponerlo en producción este genera fallas, por ende, se presenta una no conformidad al proceso de Gestión de la Información en el numeral 7.3 de la ISO 9001:2015 al no mantener una infraestructura tecnológica adecuada para el proceso de Control Interno Disciplinario para lograr la conformidad de los productos, servicios y satisfacción de las partes interesadas.

8. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 8 DE LA ISO 9001:2015 – OPERACIÓN

Se tienen determinados las características para los requisitos de los productos y servicios que presta el proceso de Control Interno Disciplinario en donde se tienen definidos los criterios a través de procedimientos y la aceptación de productos y servicios bajo condiciones controladas, se determinaron los recursos que aseguran la conformidad de estos y se cuenta con la documentación que demuestra la confianza en los procesos, asimismo, se definieron controles de la prestación del servicio, como también se observa fortaleza en cuanto a la trazabilidad de su ejecución y operación con la finalidad realizar el seguimiento y asegurar la conformidad del servicio, lo anterior, se evidencia documentados en el enlace: <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/identificacion-partes-interesadas/61556>”, en el procedimiento auditado (Actuaciones Administrativas V3 en el siguiente enlace: <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/NODE/45537>).

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 7 de 14

Así mismo, el proceso aplica y determina proceso de evaluación, la selección y desempeño de los contratistas con base a lo estipulado a los criterios contractuales definidos por ley y la entidad, lo anterior se evidenció en el proceso de auditoría, entregando los soportes del contrato 580 de 2021 del contratista que hace parte del proceso, con su hoja de vida, las certificaciones académicas, tarjeta profesional, acuerdo bajo acta número 2 del 01 de febrero de 2021 y su revisión de las actividades contractuales, competencias e informe de actividades.

Como se mencionó en el numeral 6, el proceso planifica cualquier cambio, antes de implementarlo para evitar que pueda generar problemas de conformidad del producto y/o servicio, evaluando el riesgo que el cambio puede generar y la forma en que pueda afectar.

El proceso se encuentra comprometido, cuida y salvaguarda la propiedad perteneciente del cliente formulando y aplicando controles establecidos de ley, como de contar con un espacio físico para el archivo único para Control Interno Disciplinario, para el ingreso de este, solo tiene acceso la secretaria y el líder del proceso, adicional a lo anterior cada uno de los sujetos pertenecientes al proceso deben firmar acta de confidencialidad para manejar la reserva que exige la ley. Lo anterior fue evidenciado en un archivo en Word presentado por el proceso denominado “Archivo Expedientes.docx”

https://unidadvictimas.sharepoint.com/:w:/r/sites/DgOficinaDeControlInternoAUDITORIAS/STEMASDEGESTIN/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B7789BA90-4F02-4AA9-969B-3BE34C80CC9F%7D&file=ARCHIVO%20EXPEDIENTES.docx&action=default&mobiledirect=true.

9. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 9 DE LA ISO 9001:2015 – EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

En el proceso se tiene formulados, determinados y aplicados varios instrumentos para medir el desempeño y su eficacia, producto de su aplicación, se obtiene información relevante para la toma de decisiones y formular acciones cuando se generan las alertas, así mismo, por medio de correos electrónicos las comunica a sus partes interesadas y a su proceso por mes como se evidencia en el tablero de control en Excel denominado “Matriz de Seguimiento CID”, la secretaria del proceso constantemente valida este tablero y este cuenta con un semáforo para las alertas correspondientes y este momento se encuentra en verde presentando información que no tienen ninguna desviación, así mismo, cuentan con datos como son los avances de los procesos vigentes, seguimiento al plan de acción, al plan anual de adquisiciones, requerimientos a la Procuraduría, transferencia de archivo y sensibilizaciones virtuales en temas de CID. Adicional a lo anterior, cuenta con un tablero de control de las Acciones Disciplinarias vigentes, en donde controla el avance y desempeño de su equipo de trabajo.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 8 de 14

Como se menciona en el numeral 7, los instrumentos que la entidad dispone y aplica es para evaluar el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad como registro crítico para determinar si se encuentra funcionando correctamente o si los cambios son necesarios para cumplir con dichos requisitos, consolidando, analizando toda la información necesaria para tomar decisiones acertadas, basadas en hechos reales de su entorno, lo anterior se evidencia con la herramienta web denominada, Sisgestion en el siguiente enlace: <http://sisgestion.unidadvictimas.gov.co/>.

Así mismo, el proceso presenta evidencia de la formulación y seguimiento de los planes de mejoramiento producto de auditorías de gestión 2018, de SST y el seguimiento del plan de implementación del SIG sin presentar desviaciones. Lo anterior se evidencia en Sisgestion y en la herramienta web de Control Interno a través de pantallazos adjuntas en un archivo en Word.

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

Se utilizan y aplican herramientas y metodologías necesarias para identificar, investigar y tratar las causas que inciden el bajo rendimiento de los procesos, Así mismo, permite formular acciones para mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad.

En lo referente al informe de calidad de la vigencia 2020, se presenta evidencias a través de la herramienta Sisgestion que no presentaron hallazgos para la formulación y determinación de un plan de mejoramiento en donde se aplican acciones y actividades que permitan eliminar las causas de las debilidades detectadas en el proceso de auditoría con un enfoque de mejoramiento continuo en el campo del control.

Así mismo, se evidencia por la misma herramienta web de Control Interno que estas ya se encuentran cerradas, observando una buena gestión buscando la mejora. Lo anterior, se evidencia a través de pantallazos de la herramienta SICID que actualmente se encuentra en proceso de ajuste, y por el proceso de auditoría grabada a través de Teams.

11. OBSERVACIONES

No se presentaron observaciones.

12. NO-CONFORMIDADES

Proceso Gestión de la Información

- 12.1. No se evidencia, que la entidad proporcione y mantenga una infraestructura necesaria para que la operación del proceso de Control Interno Disciplinario logre tener toda la trazabilidad del proceso disciplinario desde el documento de entrada radicado para el proceso hasta la decisión final de comunicación, así mismo,

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 9 de 14

brinde los respectivos informes para el seguimiento y evaluación del desempeño del proceso. Esto sucede en el proceso de Control Interno Disciplinario asociado al proceso de Gestión de la Información. Lo anterior se evidencia a través de correo electrónico remitido por el proceso de Control Interno Disciplinario a la Oficina de Tecnología de la Información para nuevos ajustes, aplicativo que es solicitado en la fecha 18 de mayo de la presente vigencia y que hasta el día de hoy el proceso no puede hacer uso y apropiación de este, así mismo, un informe presentado por el proceso de Control Interno Disciplinario presentando toda la trazabilidad de solitudes y fallas de la herramienta. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 del Capítulo 7, Numeral Soporte, 7.1 Recursos, 7.1.3 Infraestructura.

13. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

13.1. Fortalezas.

- La entidad cuenta con una herramienta de seguimiento y monitoreo robusto como es Sisgestion para medir el cumplimiento de los objetivos de calidad y la gestión de la entidad.
- El espacio para que La ciudadanía en general puede presentar sus quejas con contenido disciplinario en el correo CID@unidadvictimas.gov.co.
- Los espacios de fortalecimiento de competencias y habilidades del grupo que hace parte el proceso de Control Interno Disciplinario con enfoque a temas relacionado a las funciones del proceso.
- Los constantes simulacros de auditoria realizados al interior del proceso con la finalidad de reforzar conocimientos del SIG.
- La búsqueda constante en la mejora del proceso a través de una herramienta denominada SICID que busca mantener la trazabilidad y evaluación del desempeño del proceso en las acciones disciplinarias.

13.2. Debilidades.

- El proceso presenta debilidad en los conceptos y diferencias entre ellos, la construcción de los diferentes tipos de indicadores de acuerdo con la guía del DAFP y el DNP, para poder aplicarlos en el proceso y medir el desempeño de este.

	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 10 de 14

14. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

PROCESO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

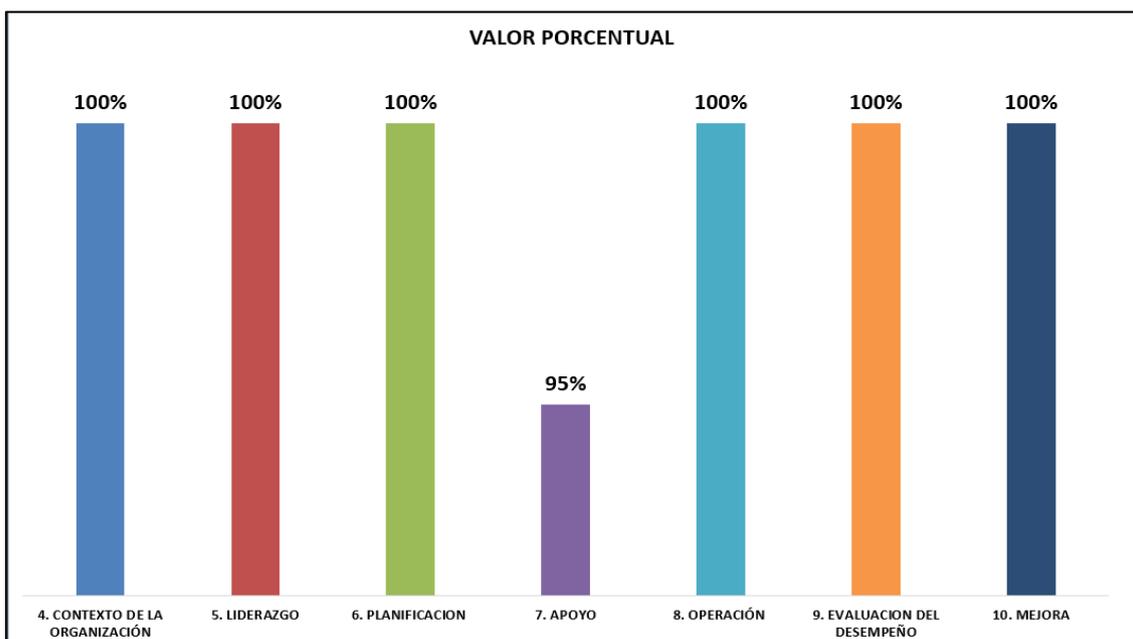
A continuación, se identifican los resultados de los datos estadísticos generados en la herramienta que es el papel de trabajo de la auditoría interna de calidad de la norma ISO 9001:2015 aplicada al proceso de Control Interno Disciplinario.

Tabla No. 1 Porcentaje por numeral de la Norma ISO 9001:2015

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	100%
5. LIDERAZGO	100%
6. PLANIFICACION	100%
7. APOYO	95%
8. OPERACIÓN	100%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%
10. MEJORA	100%

Fuente: Herramienta de evaluación de auditoria de interna de calidad

Gráfica No. 1 Porcentaje por numeral de la Norma ISO 9001:2015



Gráfica 1: Tomada de la Herramienta de calidad en Excel aplicada a Control Interno Disciplinario en la hoja denominada resumen de requisitos.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 11 de 14

En esta gráfica se observa el valor porcentual del nivel de madurez de la implementación de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 al Sistema de Gestión de Calidad del proceso de Control Interno Disciplinario, el cual presenta lo siguiente resultados:

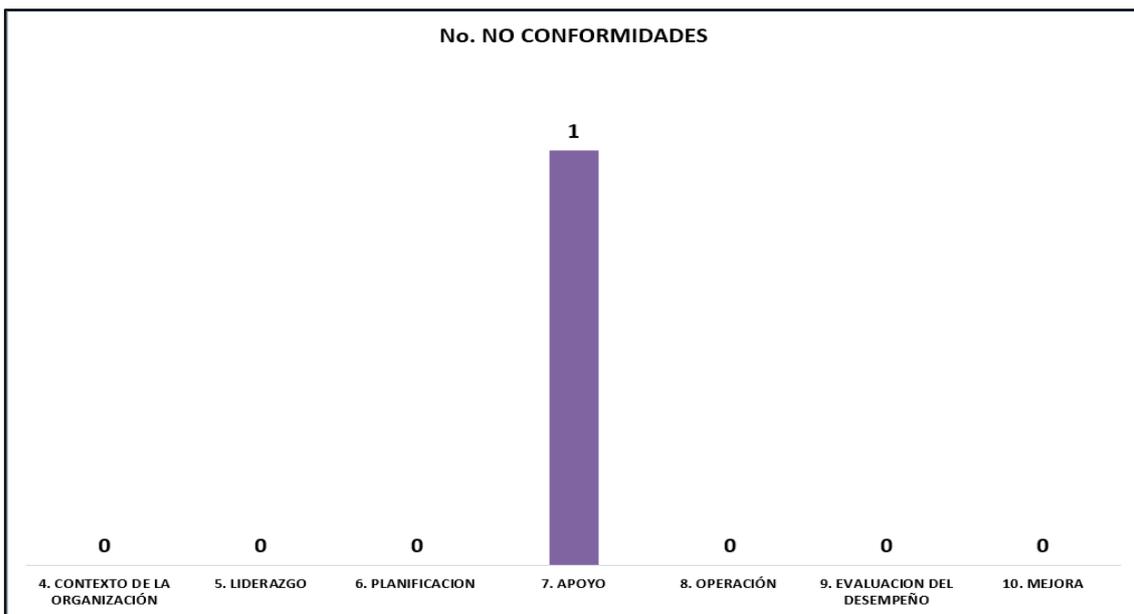
El proceso de auditoría aplicada en Control Interno Disciplinario se evidencia un avance de cumplimiento del 100% para los capítulos 4, 5, 6, 8, 9 y 10 de la NTC ISO 9001:2015. Para el capítulo 7., se presenta un avance del 95% por la no conformidad asociada al numeral 12.1. de este informe.

Tabla No. 2 Número de no conformidades y observaciones de la Norma ISO 9001:2015

ITEM DE NORMA	No. NO CONFORMIDADES	No. OBSERVACIONES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0	0
5. LIDERAZGO	0	0
6. PLANIFICACION	0	0
7. APOYO	1	0
8. OPERACIÓN	0	0
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0	0
10. MEJORA	0	0

Fuente: Herramienta de evaluación de auditoria de interna de calidad

Gráfica No. 2 Número de No Conformidades



Gráfica 2: Tomada de la Herramienta de calidad en Excel aplicada a Control Interno Disciplinario en la hoja denominada resumen de requisitos

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 12 de 14

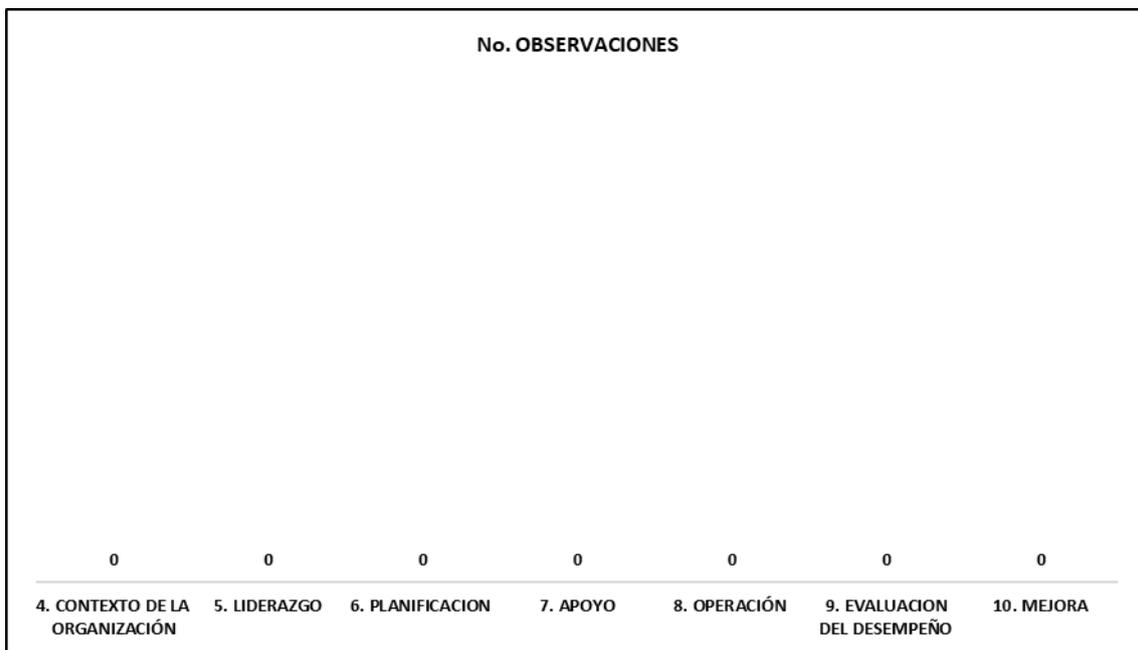
Tabla No. 3 Número de no conformidades de la Norma ISO 9001:2015

ITEM DE NORMA	No. NO CONFORMIDADES	PROCESO VINCULADO
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0	
5. LIDERAZGO	0	
6. PLANIFICACION	0	
7. APOYO	1	Gestión de la Información
8. OPERACIÓN	0	
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0	
10. MEJORA	0	

Fuente: Herramienta de evaluación de auditoria de interna de calidad

El proceso presenta una No Conformidad como se muestra la gráfica 2. asociada al numeral 12.1. de este informe.

Gráfica No. 3 Número de Observaciones



Gráfica 3: Tomada de la Herramienta de calidad en Excel aplicada a Control Interno Disciplinario en la hoja denominada resumen de requisitos

El proceso no presenta observaciones como se muestra la gráfica 3., del presente informe.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 13 de 14

Tabla No 4. Porcentaje de cumplimiento de la norma NTC ISO 9001:2015 Total de Ítems a Mantener:



Fuente: Herramienta de evaluación de auditoría de interna de calidad

En conclusión, el nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 del sistema de gestión de calidad del proceso de Control Interno Disciplinario, es del 99% de los 54 ítems evaluados.

Cordialmente,

JOSÉ DAVID MURCIA RODRÍGUEZ
Auditor Líder

CARLOS ARTURO ORDOÑEZ CASTRO
Jefe Oficina de Control Interno

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 14 de 14

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
1	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.
6	05/02/2021	Se modifica el formato en el encabezado, se elimina el texto 9001:2015 de los numerales del 4 al 10 y se deja el texto (Describir la Norma auditada) para que sea diligenciado y se anexa el numeral 13 relacionado con las fortalezas y debilidades de la auditoria.