

 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 12

INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Fecha de informe: mayo 10 de 2021

Nombre del proceso o dirección territorial auditada: Direccionamiento Estratégico

Dependencia líder del proceso: Oficina Asesora de Planeación

Servidor responsable del proceso: Katerin Andrea Fuquen Ayure

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

Fecha de auditoría: 3 al 6 de mayo de 2021

Equipo Auditor: Claudia Patricia Martínez Monroy (Líder)

0. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar a través del proceso de Evaluación Independiente el nivel de madurez del sistema 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.
- 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.
- Perdida 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 12

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Proceso, procedimientos y demás instrumentos asociados al 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 DE LA ORGANIZACION

Se evidencia que el proceso de Direccionamiento estratégico debe fortalecer el cumplimiento a los requisitos legales asociados al capítulo 4 Contexto de la Organización, el cual se cuenta con la comprensión de la organización, su contexto (mediante el desarrollo de la metodología, como es el instructivo para la construcción del contexto estratégico el conocimiento de las generalidades del sistema de Gestión de la Calidad frente a la entrega del contexto estratégico, mapa de riesgos, matriz de comunicación, comprensión de las partes interesadas, caracterizaciones y procedimientos de los procesos auditados (Caracterización del proceso (Rendición de Cuentas V1 - Revisión por la Dirección V8) e interacción entre los procesos identificados en la unidad. Se recomendó mejorar los canales de comunicación y las estrategias de capacitación a todo el equipo del proceso Direccionamiento Estratégico, con el propósito de que se conozca la metodología implementada para la construcción del contexto estratégico, ya que se evidencia en varias personas que hacen parte del equipo un desconocimiento de la metodología para la construcción de este documento en el proceso.

Se evidencio el manejo, organización y conservación de la información, utilización y uso del OneDrive en general. Se debe fortalecer el uso de estos sistemas en la Dirección del proceso Direccionamiento Estratégico.

De acuerdo con lo anterior se generan dos observaciones del Capítulo 4. Numerales 4.1 conocimiento de la organización y de su contexto y 4.4 sistema de gestión ambiental del Contexto de la organización de la norma ISO 9001:2015; Se aclara que en el Capítulo 7. Apoyo. Numeral 7.3. literal c) y d) Toma de conciencia quedará una no conformidad con respecto al conocimiento de aspectos generales del subsistema de gestión de calidad, donde se debe fortalecer la unificación de conceptos y generar más espacios de participación por parte de los funcionarios del proceso en lo referente a la construcción, actualización y socialización de los temas de este capítulo.

 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 12

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

Se evidencia liderazgo del director, subdirector, jefes de oficina y coordinadores de las dependencias del proceso de Direccionamiento Estratégico en el cumplimiento de las necesidades de las partes interesadas a través de la ejecución de los planes de acción de cada una de sus actividades internas planeadas y así mismo se actúa a tiempo a la situación actual que se está viviendo de la emergencia sanitaria. Esto se observa a través del acta del 29-07-2020 y 15-09-2020 cuyo objeto es realizar el seguimiento a los avances y resultados del plan de trabajo en casa de cada una de las misionales.

La alta dirección del proceso de Direccionamiento Estratégico debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad, ya que se evidencia baja participación en los espacios relacionados con el Sistema de gestión de la calidad (grabación auditoria – socializaciones – capacitaciones) con el objetivo de que exista compromiso y responsabilidad de los roles definidos en cabeza de los líderes del sistema dando cumplimiento a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015 numeral 5.1.1 literales h), i) y j) relacionados con Liderazgo y compromiso - Generalidades.

Finalmente, en cuanto a roles, responsabilidades y autoridades se evidencia por parte de la Directora de Direccionamiento Estratégico la delegación de actividades y lineamientos (correos electrónicos de 11 de febrero y 9 de abril de 2021 Asunto: delegación responsabilidades enlaces OAP y matriz de la Subdirección General delegando responsables a las diferentes áreas del proceso).

De acuerdo con lo anterior se genera una observación del Capítulo 5. Liderazgo con respecto a la norma ISO 9001:2015; con el objetivo de que exista compromiso y responsabilidad de los roles definidos en cabeza de los líderes del sistema dando cumplimiento a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015 numeral 5.1.1 literales h), i) y j) relacionados con Liderazgo y compromiso - Generalidades.

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

Se evidencia la definición de riesgos al interior del proceso Direccionamiento Estratégico, la implementación efectiva de los controles y la documentación de sus evidencias, a través de la matriz y/o mapa de riesgos institucional de corrupción y gestión, publicada el 31/07/2020, esta se encuentra actualizada de acuerdo a la metodología de administración de riesgos (código:100,01,15-2, versión 07 del 17/06/2019), se observa en general el conocimiento al interior del personal de la Dirección de Direccionamiento Estratégico que participo en el ejercicio auditor.

 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 12

Así mismo, se evidencia la aplicación y entendimiento de los objetivos de calidad y objetivos estratégicos del Sistema Integrado de Gestión como se pudo constatar con imagen que aporta el proceso sobre el seguimiento al indicador táctico institucional y objetivo estratégico del año 2020.

En cuanto a su planificación (plan de acción) se observó el conocimiento, seguimiento y ejecución de las actividades programadas para esta vigencia, así como las evidencias que soportan la implementación de estas actividades logrando los objetivos planificados como se pudo constatar con los correos electrónicos del mes de octubre y 25 de noviembre del 2020.

De acuerdo con lo anterior no se genera ningún hallazgo del capítulo 6. Planificación.

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

Se evidencia compromiso en los equipos responsables en la ejecución de las actividades misionales en el marco de los procedimientos auditados (caracterización del proceso (Rendición de Cuentas V1 - Revisión por las Dirección V8) a aquellos colaboradores que participaron en el ejercicio auditor.

Al evaluar los requisitos relacionados con el capítulo 7 Apoyo, se observa que el proceso de Direccionamiento Estratégico gestiona los recursos necesarios para la ejecución de sus actividades (en el seguimiento en el Plan de Acción aplicativo SIGESTIÓN), Se evidencia la participación con el plan de adquisiciones consolidado de fecha octubre 2020 y acta de Enero 29 de 2021 reunión comité Institucional de Gestión y Desempeño y CDP 1421 y 2221 de enero 5 de 2021 C-4199-1500-3-0-4199008-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - DOCUMENTOS DE PLANEACIÓN - FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y ORGANIZACIONAL DE LA UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS NACIONAL, en donde el equipo de subdirectores y Director operativo exponen las diferentes propuestas con el fin de revisar los temas estratégicos.

Frente a la toma de conciencia se evidencia falta de compromiso y responsabilidad por parte de los colaboradores de Direccionamiento Estratégico en cuanto a su contribución al Sistema de Gestión de Calidad y las consecuencias de no cumplir los requisitos del mismo. Esto se evidencia en la participación del ejercicio de auditoría interna realizado durante el día 3 de mayo del 2021, en donde un total de 55 personas que iniciaron la participación de la misma se veía centrada en 8 personas del proceso; durante el desarrollo del ejercicio los auditados se fueron ausentando, generando una baja participación y haciendo que la participación quedara en cabeza de unos pocos. Esta situación conduce al incumplimiento del requisito 7.3 literal c) y d) de la norma ISO9001:2015 relacionada con la toma de

 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 5 de 12

conciencia de los colaboradores frente a la eficacia del sistema de gestión de calidad; como consecuencia de esta falta se establece un levantamiento a una no conformidad.

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

Al realizar la auditoria virtual al proceso Direccionamiento Estratégico, se evidencia el cumplimiento de requisitos del capítulo 8 en cuanto a la planificación, el control operacional, para los servicios, la revisión de requisitos, el control de servicios suministrados externamente para el caso de la infraestructura suministrada por terceros para la operación (equipos de cómputo , instalaciones físicas donde se opera), provisión del servicio y el control, el cumplimiento de requisitos se evidencia las siguientes situaciones: - Respecto al numeral 8.4 Control de los Procesos, Productos y Servicios suministrados externamente, el proceso Direccionamiento Estratégico identifica las partes interesadas, los recursos que necesita para su operación, la interacción con los procesos de Nivel Nacional, procedimientos, manuales e Instructivos para estandarizar sus actividades; donde se evidencia mediante acta de comité misional fecha 15 de enero, 17 de febrero y 13 de marzo del 2021.

En lo concerniente a la comunicación con el cliente se evidencia que el proceso mantiene permanente comunicación con sus partes interesadas a través de canales para dar respuesta a solicitudes peticiones quejas y reclamos mediante la implementación de estrategias por la contingencia COVID 19 dadas por el proceso de servicio al ciudadano del Nivel Nacional. - Respecto al numeral 8.5 Producción y Provisión del Servicio y el numeral 8.6 Liberación de los Productos y Servicios; el proceso Direccionamiento Estratégico, determina y revisa los requisitos para los productos y servicios, se evidencia que define los requisitos, controles, revisión y lo comunica a las partes interesadas asociados a la Caracterización del proceso (Rendición de Cuentas V1 - Revisión por las Dirección V8) mediante la aprobación y ejecución de diferentes actividades como encuesta de satisfacción y reuniones con los grupos de interés. Esto lo podemos apreciar en el correo electrónico de enero 19 de 2021 remitido a las áreas misionales y grupos de apoyo de la Subdirección General, donde se remite el informe de gestión correspondiente a octubre 2020, que da cuenta de las acciones implementas y avances en cada una de las áreas respecto a los planes adelantados.

En cuanto al control de las salidas no conforme, al indagar sobre este tema, manifiestan que el proceso para el año 2020 no ha presentado salidas de los servicios y/o productos no conformes, por tal motivo no ha sido necesario establecer acciones correctivas y análisis de causas raíz. De acuerdo con lo anterior no se generan hallazgos relacionado al capítulo 8.

 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 12

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

Se evidencia el cumplimiento del numeral 9. Evaluación mediante el seguimiento, medición, análisis y evaluación de indicadores los cuales se encuentran en el Plan de Acción – y herramienta SIGESTIÓN corte primer trimestre de 2021, como también se verifica a través de la matriz reporte al seguimiento plan de acción 2020 cuarto trimestre; así mismo en cuanto a la implementación de actividades relacionados con la satisfacción del cliente en el marco de la prestación de los servicios a las víctimas evidenciado en la encuesta De Satisfacción A La Respuesta De Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias V2 cuyo objeto es determinar la satisfacción del usuario con respecto a la respuesta brindada a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias realizadas a la Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas se realiza permanentemente.

De acuerdo con lo anterior no se genera ningún hallazgo del capítulo 9. Evaluación del desempeño, con respecto a la norma ISO 9001:2015.

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

Respecto al cumplimiento del numeral 10. Mejora: Con respecto al estado de las no conformidades de la auditoría interna de calidad realizada en el mes de octubre de 2020, al preguntar sobre el tema manifiestan que no se presentó no conformidades, por tal motivo no ha sido necesario establecer acciones correctivas y análisis de causas raíz.

De acuerdo con lo anterior no se genera ningún hallazgo del Capítulo 10. Mejora, con respecto a la norma ISO 9001:2015.

11. OBSERVACIONES

1. Se observa que deben mejorar los canales de comunicación y las estrategias de capacitación a todo el equipo. Esto sucede al proceso Direccionamiento estratégico en el cumplimiento a los requisitos legales asociados al capítulo 4 Contexto de la Organización, el cual se debe contar con la comprensión de la organización, su contexto (mediante el desarrollo de la metodología, como es el instructivo para la construcción del contexto estratégico, el conocimiento de las generalidades del sistema de Gestión de la Calidad frente a la entrega del contexto estratégico, mapa de riesgos, matriz de comunicación, comprensión de las partes interesadas, caracterizaciones y procedimientos de los procesos auditados (Caracterización del proceso (Rendición de Cuentas V1 - Revisión por la Dirección V8). Lo anterior se evidencia al realizar la entrevista virtual aleatoria a los funcionarios y contratistas lo cuales mostraron un desconocimiento de la metodología para la construcción de este documento. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua 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 7 de 12

asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: en el capítulo 4. Contexto organizacional, numeral 4.1. Conocimiento de la Organización y su Contexto.

2. Se observa al realizar la entrevista virtual aleatoria al equipo auditado sobre la caracterización del proceso la necesidad de mejorar los canales de comunicación y las estrategias de capacitación. Esto sucede al proceso Direccionamiento Estratégico (Caracterización del proceso (Rendición de Cuentas V1 - Revisión por la Dirección V8). Lo anterior se evidencia al indagar sobre el conocimiento frente al documento caracterización del proceso, su estructura y la información allí consignada, ya que entre las personas a quienes se les pregunto no contestaron; sin embargo, los enlaces SIG y algunos profesionales intervinieron para dar claridad al equipo auditor frente al documento (salidas - en el planear). Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: en el capítulo 4. Contexto organizacional 4.4 Sistemas de Gestión de la Calidad y sus Procesos.

3. Se observa que la alta dirección del proceso de Direccionamiento Estratégico debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad. Esto sucede en el proceso Direccionamiento estratégico. Lo anterior se evidencia al constatar la baja participación en los espacios relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad (ejercicio de auditoría – socializaciones – capacitaciones) con el objetivo de que exista compromiso y responsabilidad de los roles definidos en cabeza de los líderes del sistema. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: en el capítulo 5. Liderazgo, numeral 5.1.1 literales h), i) y j) relacionados con Liderazgo y Compromiso - Generalidades.

12. NO-CONFORMIDADES

1. No se evidencia toma de conciencia por parte de los colaboradores del proceso. Esto sucede en el proceso de Direccionamiento Estratégico en cuanto a su contribución al Sistema de Gestión de Calidad y las consecuencias de no cumplir los requisitos del mismo. Lo anterior se evidencia en la participación del ejercicio de auditoría interna realizado durante el día 3 de mayo del 2021, en donde un total de 55 personas que iniciaron la participación de la misma se veía centrada en 8 personas del proceso; durante el desarrollo del ejercicio los auditados se fueron ausentando, generando una baja participación y haciendo que la participación quedara en cabeza de unos pocos. Esta situación conduce al incumplimiento del requisito del capítulo 7. Apoyo, numeral 7.3. toma de conciencia del literal c) y d) de la norma ISO9001:2015 relacionada con la toma de conciencia de los colaboradores frente a la eficacia del sistema de gestión de calidad.

 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 12

13. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

13.1 Fortalezas

- Se destaca liderazgo del director, subdirector, jefes de oficina y coordinadores de las dependencias del proceso de Direccionamiento Estratégico, donde se evidencio la participación de cada una de estas personas cuando se le requirió.
- Se destaca el compromiso de los enlaces SIG en el proceso, evidenciada por la participación y conocimiento de la intranet.
- Se identificaron prácticas como la de autoevaluación para la mejora continua, siendo esto una oportunidad de crecimiento en la madurez del subsistema de gestión de la calidad en el proceso de Direccionamiento Estratégico.
- Se evidencia compromiso en el equipo responsable de Direccionamiento Estratégico en la ejecución de las actividades estratégicas en el marco de la interacción de los procesos y sus procedimientos (Caracterización del proceso (Rendición de Cuentas V1 - Revisión por las Dirección V8).
- Se identificó buenas prácticas e implementación de estrategias en el seguimiento y evaluación al cumplimiento de los indicadores del plan de acción.
- Se identificó la buena disposición y compromiso del equipo que participo para dar cumplimiento al desarrollo del ejercicio auditor.
- Alta disposición por la dirección, funcionarios y contratistas en la ejecución de la auditoria, remitiendo a tiempo toda la información solicitada y contando con una buena actitud frente al desarrollo de esta.
- Disposición acotación de instrucciones frente a las recomendaciones realizadas por parte del Equipo Auditor disponibilidad de todo el personal para atender la auditoria.

13.2. Debilidades:

- Fortalecer la apropiación en los colaboradores del Sistema Integrado de Gestión – SIG.
- Mejorar los canales de comunicación y las estrategias de capacitación a todo el equipo del proceso Direccionamiento Estratégico.
- La alta dirección del proceso de Direccionamiento Estratégico debe diseñar una estrategia con el objetivo de que exista compromiso y responsabilidad de los roles

 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 12

definidos en cabeza de los líderes del sistema.

14. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

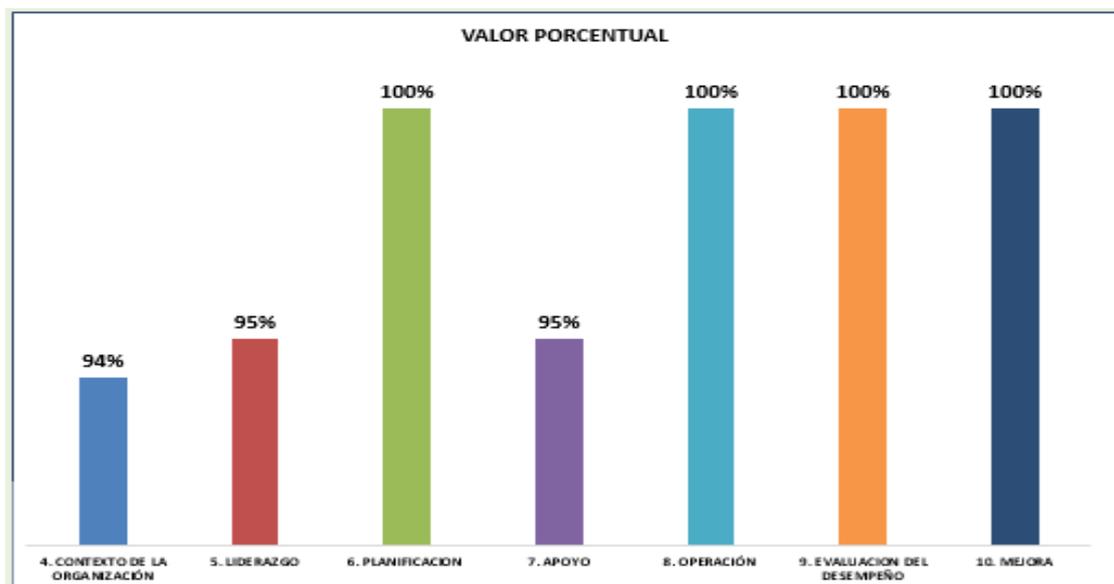
A continuación, se identifican los resultados de los datos estadísticos generados en la herramienta papel de trabajo de la auditoría interna de calidad ISO 9001:2015 aplicada en el proceso de Direccionamiento Estratégico.

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

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	94%
5. LIDERAZGO	95%
6. PLANIFICACION	100%
7. APOYO	95%
8. OPERACIÓN	100%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%
10. MEJORA	100%
TOTAL DE NO CONFORMIDADES	98%
	MANTENER

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

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



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

 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 10 de 12

El Porcentaje promedio del (98%) de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Subsistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015.

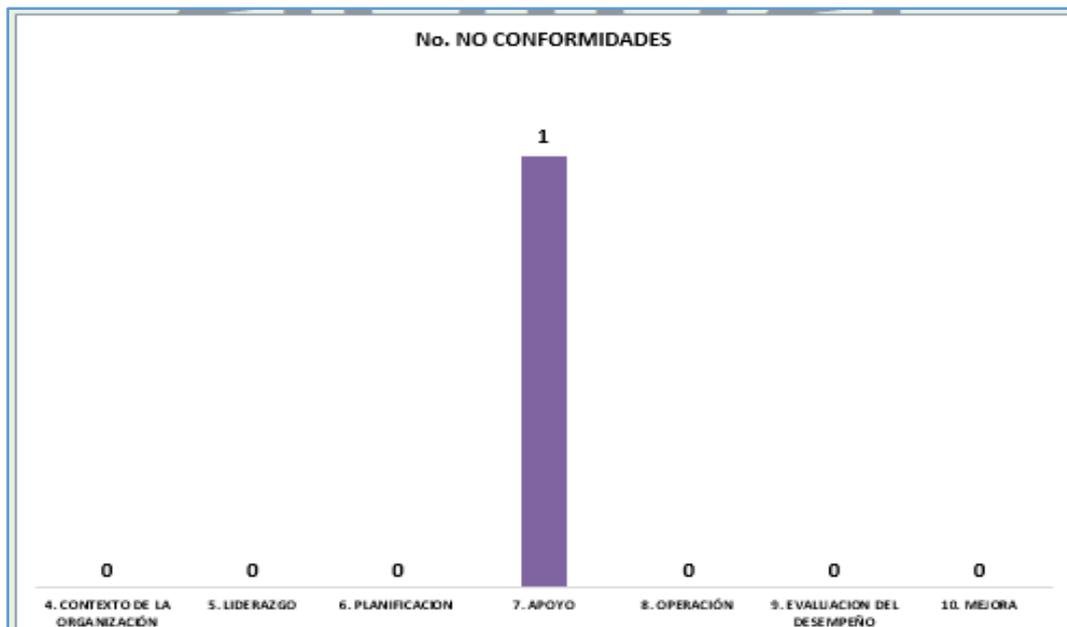
Numero de no conformidades y observaciones

Tabla No. 2 Número de NC y Observaciones

ITEM DE NORMA	No. NO CONFORMIDADES	No. OBSERVACIONES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0	2
5. LIDERAZGO	0	1
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 auditoría interna de calidad.

Gráfica No. 2 Número de NC

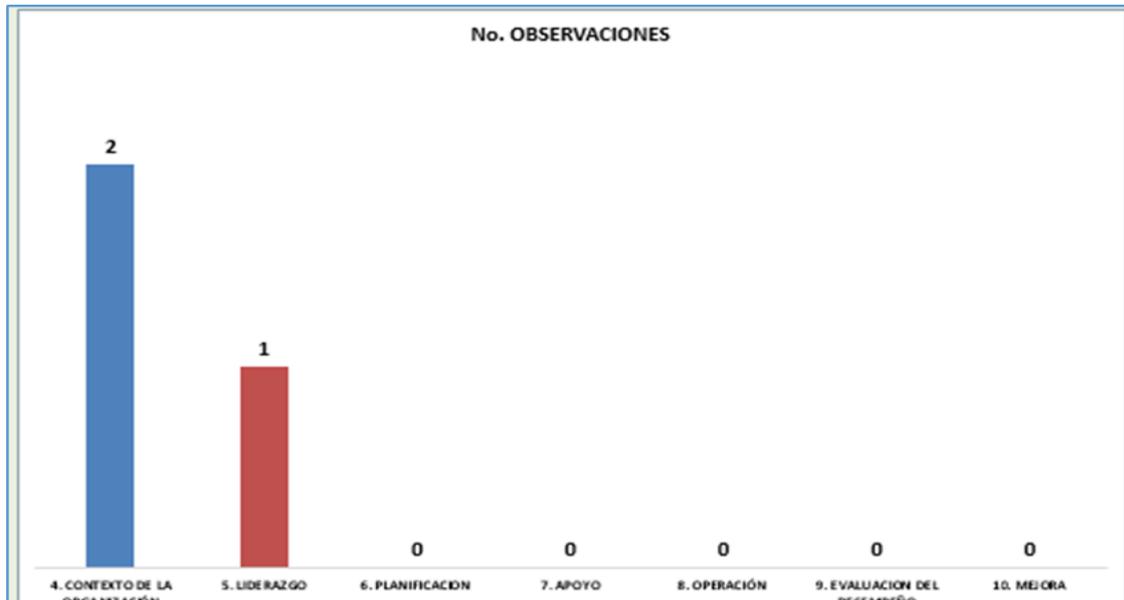


Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad

Se identificó una (1) No Conformidad en el Capítulo 7. Apoyo. Numeral 7.3 toma de conciencia; respecto a la aplicación de la herramienta de evaluación de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Subsistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015.

 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 12

Gráfica No. 3 Número de Observaciones

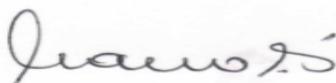


Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Se identificaron dos (2) Observaciones en el numeral 4 Contexto de la Organización numerales 4.1 comprensión de la organización y de su contexto y 4.4. sistema de gestión de la calidad y sus procesos y una (1) observación en el capítulo 5 liderazgo literales h), i) y j) relacionados con Liderazgo y compromiso - Generalidades; respecto a la aplicación de la herramienta de evaluación de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Subsistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015.

En conclusión, el nivel de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 del Subsistema de Gestión de Calidad del proceso de Direccionamiento Estratégico es del 98%.

Cordialmente;



CLAUDIA PATRICIA MARTINEZ MONROY
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 12 de 12

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.