

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 1 de 15

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN

**Fecha de informe:** 09 de julio 2021

**Nombre del proceso o dirección territorial auditada:** Dirección Territorial Antioquia.

**Dependencia líder del proceso:** Director Territorial.

**Servidor responsable del proceso:** Wilson Córdoba Mena.

**Tipo de auditoría realizada:** De primera parte, sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015.

**Fecha de auditoría:** Del 28 de junio al 01 de julio de 2021.

**Equipo Auditor:** Ana María Ángel Acosta.

### 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 ISO 9001:2015.

### 1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

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

### 2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR

- i.* Dificultad para acceder a las fuentes de información de la Dirección Territorial Antioquia.
- ii.* Desechar la pertinencia del informe de auditoría interna que es producto del proceso auditor realizado.
- iii.* Dificultad para cumplir con el programa de auditoria en los tiempos establecidos por falta de conectividad o por falta de asistencia de los servidores de la Dirección Territorial auditada.
- iv.* Imposibilidad de cumplir con el cronograma de auditoría interna planeado en los términos de tiempo y oportunidad establecidos.

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 2 de 15

- v. Alarma en los servidores auditados de la entidad por el desconocimiento del proceso auditor como herramienta gerencial de la Unidad.
- vi. Fallas en la conectividad para poder realizar la ejecución de la auditoria a través de Microsoft Teams.

### 3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Proceso, procedimientos e instrumentos asociados al Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001:2015 Procedimiento Notificación de Indemnización Administrativa y Servicio al ciudadano (puntos y/o centros de atención, documentos generales).

El corte de la auditoria relacionada con la información documentada a auditar es del 01 de julio 2020 a la fecha de ejecución de la auditoria 2021.

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

A partir del “*INSTRUMENTO CONTEXTO ESTRATEGICO*” la Dirección Territorial Antioquia determina las cuestiones internas y externas que son pertinentes para cumplir con su propósito atendiendo los indicadores del plan de acción de la vigencia 2020. En entrevista efectuada en Teams y de acuerdo con la evidencia documentada por la Dirección Territorial auditada, se evidencia que el instrumento de contexto es analizado el 10 de marzo de 2020 por parte de los servidores adscritos a la territorial a través de acta de reunión, aprobado mediante correo electrónico del 28 de abril de 2020 por parte de la Oficina Asesora de Planeación y socializado al interior de la territorial por medio de correo electrónico el 05 de mayo de 2020.

En cuanto al seguimiento y revisión de la información de las cuestiones internas y externas identificadas en el contexto estratégico, el proceso indica que en lo corrido del año 2021 no se ha efectuado la verificación y ajuste del mismo, razón por la cual el auditor identifica una observación a la Dirección Territorial, en el sentido que no se ha realizado un primer acercamiento para efectuar la actualización de las cuestiones que se contemplan en el instrumento: “*Contexto Antioquia 2020*”, de acuerdo a los indicadores que tienen definidos en la Dirección Territorial para la vigencia 2021, a partir de la “*Guía para la construcción contexto estratégico V2*” definida por el Proceso de Direccionamiento Estratégico.

En lo referente a partes interesadas y al momento de preguntar sobre las necesidades y expectativas de estas, los colaboradores de la territorial reconocen, identifican y manifiestan que a través de la página web de la entidad se encuentra el documento “*Identificación partes interesadas*”, en donde se establecen requisitos, expectativas y acciones para el cumplimiento, de acuerdo a la evidencia presentada este documento es socializado por el enlace SIG mediante correo electrónico del 21 de junio de 2021.

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 3 de 15

Así mismo, la Dirección Territorial identifica sus partes interesadas de acuerdo con las gestiones y acuerdos contemplados en el territorio mediante cartas de entendimiento con las universidades Colegio Mayor de Antioquia y Lasallista. Sumado a lo anterior, cuentan con presentación en PowerPoint en donde se socializa la oferta de las entidades nivel nacional 2021 en torno a temas de educación, alimentación, generación de ingresos, salud, vivienda y demás programas de las entidades que conforman el SNARIV.

En el desarrollo de la auditoria la cual se realiza de forma virtual, se entrevistan a los funcionarios y contratistas de la Dirección Territorial Antioquia, en donde se evidencia que, en relación con el alcance del Sistema Integrado de Gestión conocen e identifican la ruta de ubicación del documento en la página web de la Entidad.

Por otra parte, en cuanto a establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad a través de las actividades que se desarrollan al interior de la territorial, se entrevista a una colaboradora del Proceso de Apoyo – Gestión Jurídica, la cual a través de pantalla compartida presenta la ubicación y expone la caracterización de su proceso y los procedimientos que de acuerdo con sus obligaciones y actividades requiere usar y aplicar en sus funciones diarias.

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

Con respecto al liderazgo que se efectúa en la Dirección Territorial, se observa la realización de comités técnicos de seguimiento a funciones y planes de mejoramiento al plan operativo, con el fin de revisar y verificar el avance y/o cumplimiento de las actividades definidas por cada uno de los procesos que se desarrollan en la territorial y así efectuar los ajustes que se consideren pertinentes para el logro de los objetivos y metas propuestas, esto se evidencia a través de actas de reunión del 20 de octubre y 12 de noviembre del 2020, 27 de enero, 02 de marzo, 20 y 29 de abril, 06 y 26 de mayo del 2021. Además de ello, se evidencia acta del 07 de mayo del 2021 en donde se lleva a cabo reunión con el Director Territorial para informar sobre el avance al cumplimiento de los indicadores del plan operativo correspondiente al mes de abril.

Adicionalmente, el Director Territorial menciona que a partir de la matriz en Excel denominada “*Tablero de control Contratistas 2021*”, efectúan seguimiento y control mensual al cumplimiento de las actividades de los contratistas, en donde se evidencia el número de actividades sin ejecutar, porcentaje de cumplimiento y estado del contrato según el desempeño ya sea crítico, regular, moderado u óptimo de acuerdo con los porcentajes definidos para cada uno de ellos.

En cuanto a la Política del Sistema Integrado de Gestión los servidores adscritos a la Dirección Territorial comparten pantalla a través de la entrevista, en donde evidencian la ubicación en la página web de la Entidad y su aplicación en las actividades que efectúan diariamente de acuerdo a cada uno de los procesos que pertenecen, esta

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 4 de 15

información ha sido socializada por el enlace SIG a través de correos electrónicos y actas de reunión del 28 de abril y 09 de junio del 2021, donde se capacita a los profesionales nuevos sobre el Sistema Integrado de Gestión.

En lo referente a que las responsabilidades y autoridades se deben asignar, comunicar y entender, se evidencia en la Dirección Territorial documento en Excel denominado: “*Responsabilidades Proceso*”, en el cual se establece el líder de cada uno de los temas y subtemas que se desarrollan al interior de la territorial. Por otra parte, a través de acta de reunión del 20 de octubre de 2020 se evidencia socialización del concurso interno para la ocupación de un cargo vacante en provisionalidad y el cambio de roles para algunos colaboradores.

Con respecto al seguimiento y revisión de un contrato de prestación de servicios de la vigencia 2021, se evidencia mediante acta de reunión del 05 de abril del 2021 la socialización de las obligaciones contractuales y las acciones a implementar para dar alcance a cada una de ellas, en cuanto a la revisión y verificación mensual al cumplimiento de las obligaciones contractuales, se evidencian correos electrónicos del mes de abril de 2021, así como la trazabilidad desde que el contratista presenta su cuenta de cobro, las revisiones y vistos buenos que efectúan para posterior firma del director. Para finalizar, se evidencia mediante pantallazos el uso de una carpeta compartida en OneDrive con el propósito de que se cargue la información de estos servidores, clasificada según el proceso que tienen a cargo.

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

En lo referente a la identificación de los riesgos de la Dirección Territorial Antioquia, se evidencia mediante sesiones de trabajo del 12 y 18 de junio de 2020 la participación de los líderes de los procesos en verificar si los riesgos continúan, se modifican o se eliminan, a través de acta del día 07 de julio de 2020 se evidencia la aprobación del mapa de riesgos de la territorial y en acta del 21 de diciembre de 2020 se efectúa actualización del mismo, el cual es socializado al equipo mediante correo electrónico del 29 de diciembre de 2020. En el desarrollo de la auditoria se observa que conocen los riesgos asociados a la territorial, así como los controles definidos en cada uno de ellos.

La Dirección Territorial verifica y reporta si se ha materializado alguno de los riesgos, de acuerdo con la evidencia presentada del tercer y cuarto trimestre de la vigencia 2020 y primer trimestre del 2021 en el “*FORMATO DE MONITOREO A LA MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS*”, donde se observa que a la fecha no se ha materializado ningún riesgo.

Adicionalmente, el enlace SIG remite a los servidores mediante correo electrónico del 05 de noviembre de 2020 y el 21 de junio de 2021, la política de riesgos institucional, la definición del mapa de riesgos, la cantidad de riesgos que tiene la territorial los cuales

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 5 de 15

están clasificados en operativos y de corrupción y su ruta de ubicación en la página web de la entidad, esto con el fin de afianzar los conocimientos del SIG.

En lo concerniente a la ejecución y aplicación de controles definidos en el mapa de riesgos, se solicita en el desarrollo de la auditoria la evidencia documentada de una muestra de la realización de estos en donde la Dirección Territorial remite de acuerdo con lo solicitado la información que da cuenta de su aplicabilidad y ejecución.

Se hace necesario recomendar que de manera constante se verifique la redacción de los controles y su periodicidad, a fin de que la evidencia corresponda a lo establecido en la matriz y demuestre la realización en los términos definidos por ella. Lo anterior, con el propósito de fortalecer al personal adscrito a la Dirección Territorial en riesgos, metodología, política y diseño de controles, establecida en la Metodología de Administración de Riesgos por el proceso de Direccionamiento Estratégico.

Para finalizar, se efectúa entrevista a los colaboradores de la Dirección Territorial Antioquia, en donde se observa mediante pantalla compartida que conocen e identifican los objetivos del Sistema de Gestión, su documentación y publicación en la página web. Adicional a esto, se observa a través de correo electrónico del 17 de junio del 2021 que el enlace SIG socializa la Política y los objetivos del Sistema Integrado de Gestión, con el fin de fortalecer al grupo en temas del SIG.

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

En lo referente para determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de los procesos adscritos a la territorial, se observa en correo electrónico del 15 de junio del 2021 el mantenimiento a la impresora. Por otra parte, en el mes de septiembre del 2020 se realiza entrega de tres equipos portátiles y doce de escritorio. Además de ello, en correo electrónico del 15 de junio del 2021 se informa las reparaciones locativas realizadas en la sede territorial, como evidencia de ello se remiten registros fotográficos.

Se observa en el mes de noviembre del 2020 archivo en Excel con la relación de los equipos de cómputo a los cuales se les realiza aumento de la memoria RAM y el diligenciamiento del formato "*LEVANTAMIENTO INDIVIDUAL DE INVENTARIOS*". Es importante resaltar lo indicado por el Director Territorial en la asignación de un técnico el cual asiste a la territorial para atender, apoyar y resolver las solicitudes y soporte a los equipos de cómputo, lo anterior se evidencia a través de las planillas de control de los días laborados del operador "*Pear Solutions*".

En cuanto a solicitudes de aseo y cafetería se evidencia formato de recibo a satisfacción servicios generales del 11 de febrero del 2021 donde se relacionan los elementos recibidos y faltantes. Además, se evidencia correo electrónico del 09 de junio del 2021 del formato diligenciado para el pedido de los meses de junio, julio y agosto del 2021 remitido al proceso correspondiente del nivel nacional.

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 6 de 15

De igual forma, se evidencia la realización de comité técnico de funciones mediante actas de reuniones del mes de abril y mayo del 2021, los cuales tienen como fin proporcionar espacios para verificar y realizar seguimiento a las actividades que se desarrollan al interior de la Dirección Territorial, así mismo, interacción con los servidores para atender y exponer dificultades que se presentan, con el propósito de mejorar el clima laboral.

En lo pertinente al personal, se evidencia mediante correo electrónico del 29 de diciembre del 2020 base de contratación de prestación de servicios. Así mismo, se evidencian actas de reuniones del 25 de noviembre del 2020 y 07 de mayo del 2021, con el fin de fortalecer al equipo en temas de novedades, actualizaciones y exclusiones.

En cuanto a la infraestructura con la que cuenta la Dirección Territorial, el personal indica que se encuentran ubicados en el piso 14 y 15 en el Edificio del café, con los elementos necesarios para realizar la prestación de sus servicios en función de sus actividades a través de equipos, puestos de trabajo, baños, cocina y demás elementos necesarios.

En la ejecución de la auditoria se entrevistan a los funcionarios y contratistas de la Dirección Territorial, en donde se evidencia la toma de conciencia en los temas del SIG tales como: Objetivos de Calidad, Alcance del Sistema y Política. Aunado a lo anterior, se evidencia que el enlace SIG efectúa el 23 de junio del 2021 reunión preparatoria de auditoría y evaluación con el fin de determinar las competencias adquiridas.

En lo referente a las comunicaciones, los auditados conocen e identifican la matriz de comunicaciones de la entidad y su ubicación en la página web, internamente cuentan con boletín “*Súmame*”, mediante el cual se informa periódicamente las actividades a desarrollar, fechas de cumpleaños y se resaltan noticias de los compañeros, el enlace SIG por medio de correo electrónico del 05 de noviembre del 2020 y 22 de junio del 2021 socializa definición de una matriz de comunicaciones, que comunicar, a quien, como, cuando y la ubicación de la matriz institucional en la página web y el servidor responsable del proceso de comunicaciones en la territorial socializa actas del 07 de mayo y 15 de junio del 2021 del consejo de redacción que se efectúa con la Oficina Asesora de Comunicaciones.

En el desarrollo de la auditoria los colaboradores indican que para el control documental se han creado y definido carpetas en OneDrive para efectuar el cargue de los registros documentales, con el fin de verificar el cumplimiento a través del seguimiento de las actividades al interior de la dirección y de los procesos del nivel nacional. Sumado a lo anterior, se evidencia el diligenciamiento del “*FORMATO DE ACEPTACIÓN DEL ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD DE USUARIOS DE APLICATIVOS, HERRAMIENTAS O INFORMACIÓN DE LA UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS*”, así como el correo electrónico del 15 de

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 7 de 15

junio de 2021 tomado como muestra para verificar en la ejecución de la auditoria las solicitudes de inactivación de los funcionarios que se encuentran en vacaciones.

En torno a la custodia de la información documental se evidencia el cargue en la herramienta MAARIV a través de las capturas allegadas por el auditado a la implementación estrategia entrelazando de los sujetos de Reparación Colectiva de la Dirección Territorial Antioquia.

Para finalizar, se evidencian correos electrónicos del 18 de noviembre del 2020 y 21 de junio del 2021 reportando el uso de OneDrive de los servidores de la territorial con el fin de promover y gestionar el respaldo de la información en las herramientas de Office365 e infografía de los pasos a seguir para realizar el cargue en la nube de la información institucional.

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

En relación con el control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente se evidencia que la Dirección Territorial mediante acta de reunión del 26 de marzo del 2021, efectúa la calibración mensual al equipo de orientadores por la Profesional Zonal. Así mismo, se evidencia correo electrónico del 06 de abril del 2021 por parte del Proceso del nivel nacional donde remite el cronograma de calibración para el mes de abril dirigido a los orientadores del canal presencial con la programación para la territorial Antioquia.

Se observa el diligenciamiento del “*FORMATO DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS OPERADOR LOGISTICO*” del proceso de Reparación Colectiva en los meses de octubre del 2020 y junio del 2021, mediante el cual el personal evalúa el servicio prestado por el operador en torno al apoyo que brindan para la realización de las jornadas o acciones de medidas de reparación integral.

Por otra parte, a partir de la verificación operacional, el auditor efectúa prueba de recorrido del “*INSTRUCTIVO APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS CENTROS REGIONALES DE ATENCIÓN Y REPARACIÓN A VÍCTIMAS*”, por medio del cual se solicita a los colaboradores la aplicabilidad de las actividades y su evidencia documentada en cada una de ellas, en acta del 29 de abril del 2021 se hace la apertura del buzón de sugerencias en el Centro Regional de Cauca, se diligencia el formato “*APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS*” y los formatos por los ciudadanos o población víctima.

Una vez analizadas las evidencias presentadas versus las actividades y términos definidos en el instructivo, el auditor identifica una no conformidad a la Dirección Territorial Antioquia, en el sentido que no se evidencia la ejecución y realización de las acciones en las fechas establecidas con respecto a la apertura y respuesta a los ciudadanos y población víctima, ya que cada dos meses se debe dar apertura al buzón

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 8 de 15

de sugerencias y no se debe exceder los quince días hábiles para dar respuesta a los ciudadanos o población víctima, información que no corresponde con lo presentado por el auditado.

Sin embargo, la Dirección Territorial indica que para el cumplimiento de dicho instructivo se ha realizado solicitud a nivel nacional, toda vez que el Centro Regional de Cauca presenta dificultades por la distancia en recorrido a la ciudad de Medellín, falta de personal y la baja articulación con la Alcaldía para la coordinación y acompañamiento en el desarrollo de este tema, pero a la fecha no se ha autorizado el personal solicitado por la territorial, además agregan que estas situaciones no permiten establecer el cumplimiento y aplicabilidad del mismo, razón por la cual la territorial debe establecer acciones y/o medidas para poder asegurar el desempeño óptimo del instructivo.

En cuanto al procedimiento “*JORNADAS DE ATENCIÓN O FERIAS DE SERVICIO*”, se evidencia la aplicación de este a través del registro en el aplicativo SGV de la jornada tomada como prueba de auditoria: 9702, realizada el 10 de abril del 2021 en Liborina – Antioquia, observando el informe de la jornada y correo electrónico del 06 de abril del 2021 donde se comunica por parte del nivel nacional la programación de jornadas presenciales 2021 y su aprobación mediante archivo en Excel.

En lo que respecta al procedimiento “*NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y ENTREGA DEL MENSAJE ESTATAL DE RECONOCIMIENTO Y DIGNIFICACIÓN*”, los colaboradores del proceso comparten pantalla y permiten evidenciar la información documentada que se genera a partir de cada uno de ellos, el desarrollo y control de la operación, tal como se observa en acta del 22 de febrero del 2021 donde se efectúa la planeación de las actividades a desarrollar por parte del Proceso de Reparación Individual en el mes de febrero y marzo.

Además, se observa el diligenciamiento del formato de “*AUTORIZACIÓN PARA EL DESCARGUE Y ORGANIZACIÓN DE LA LOGÍSTICA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA*” del 24 de marzo del 2021, con el fin de autorizar a un funcionario en el descargue e impresión de las cartas de indemnización y dignificación del proceso de pago terminado en 0319, así como el memorando de entrega de las cartas de indemnización del proceso para la notificación.

Para finalizar, se evidencia mediante correo electrónico del 19 de mayo del 2021 el informe de avance de los procesos bancarios que se encuentran vigentes y los finalizados al corte del 15 de mayo de 2021, en donde se encuentra relacionado el proceso de pago mencionado, informando el porcentaje de giros pendientes y el comportamiento de la gestión de cobro en la territorial.

En lo referente al control de las salidas no conformes, la Dirección Territorial evidencia correos electrónicos del 05 de noviembre del 2020 y 12 de abril del 2021 en donde el enlace SIG solicita al equipo de trabajo revisar e informar si en el mes de octubre o

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 9 de 15

marzo respectivamente se identificaron salidas no conformes en el Proceso de Reparación Integral.

## 9. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 9 DE LA ISO 9001:2015

En lo que concierne a la medición y seguimiento del plan de acción y plan operativo se observa que la Dirección Territorial efectúa reuniones de trabajo mediante actas del 20 de abril, 23 de abril, 07 de mayo, 18 de mayo y 02 de julio del 2021, esto con el fin de establecer planes de mejoramiento a los procesos que no pudieron cumplir con lo establecido e informarle al Director Territorial sobre el avance de los indicadores para ser presentados posteriormente en los comités directivos.

Sumado a lo anterior, el equipo de la territorial cuenta con bases en Excel denominadas: “Plan de acción 4to trimestre”, “Plan de acción DT Antioquia 23-03-21” y “Seguimiento plan operativo o mensualizado”, en las cuales efectúan el seguimiento y control mensual a los indicadores y así reportarlos en la herramienta de SISGESTION y en los comités respectivos.

En lo que respecta a solicitudes de cambio de la programación de los indicadores del plan de acción, se evidencia acta del 23 de junio del 2021 en donde se realizan ajustes al indicador 94087 “Número de sujetos de reparación colectiva no étnicos con fase de formulación del PIRC finalizada” y se modifica el plan mensualizado del Sujeto de Reparación Colectivo “CAHUCOPANA”. Así mismo, se evidencia mediante correo electrónico del 10 de mayo del 2021, que el proceso de Reparación Colectiva del nivel nacional reporta el avance en cada uno de los sujetos de reparación que tiene a cargo la Dirección Territorial, esto con el fin de revisar y realizar seguimiento a las metas y actividades propuestas.

De acuerdo con el plan de acción definido por la territorial se verifica el registro en SISGESTION y la evidencia documentada de los indicadores tomados como muestra para esta auditoría, en donde la territorial comparte el reporte y remite las evidencias que dan cuenta del avance de la vigencia 2020 y lo corrido del 2021.

En lo referente al seguimiento de las percepciones de los clientes y el grado en que se cumplen las necesidades y expectativas, la Dirección Territorial evidencia que en el segundo semestre del año 2020 se presenta por el operador el “INFORME Y ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CANAL PRESENCIAL”, de las encuestas de satisfacción aplicadas en la territorial de Antioquia en los meses de julio a diciembre recopilando un total de 22.397 encuestas. En el citado informe, se evidencian las acciones que contempla implementar el Operador para mejorar el servicio prestado, una de ellas se presenta así: “...se realizará un ejercicio pedagógico junto con la profesional Zonal en el cual se les recordará la importancia de entregar el número de radicado en cada atención realizada.”, esta actividad se evidencia por medio del correo electrónico del 02 de enero del 2021 a través de la realización de un video. Una vez revisados los

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 10 de 15

documentos allegados no se evidencia que la Dirección Territorial efectúe un análisis y seguimiento a este informe para la toma de decisiones y acciones que permitan realizar verificaciones y controles a los servicios prestados por el Operador en la territorial, razón por la cual se recomiendan establecer prácticas de mejora para asegurar el cumplimiento y satisfacción de los clientes.

Así mismo, se observa mediante informes detallados de actividades de los meses de abril y junio de 2021 las calificaciones que se presentan a las acciones que realiza el proceso de Reparación Colectiva en territorio, donde los servidores de la territorial califican el servicio prestado por el operador evaluando el cumplimiento del objetivo de la actividad, resultado de la convocatoria, participación de las víctimas, participación de las/los acompañantes, pertinencia de los temas abordados, salón o lugar donde se lleva a cabo el encuentro y calidad de los refrigerios y almuerzos que se entregan.

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

En el informe de revisión por la Dirección de la vigencia 2020 se establece acción de mejora con el fin de dar tratamiento a las oportunidades de mejora de la Dirección Territorial definida así: *“Incrementar la eficiencia de la dirección territorial por medio del aprovechamiento de los recursos tecnológicos asignados.”* A partir de esto, la territorial evidencia el registro en el aplicativo SISGESTION con el código 22 y actas de reunión del mes de enero del 2021 en donde efectúan orientación al personal adscrito en el manejo de la herramienta OneDrive.

Por otra parte, el proceso menciona que se ha implementado la estrategia de planes de mejoramiento de los planes operativos de los grupos de retornos, colectiva, servicio al ciudadano, individual, psicosocial y prevención que no logran cumplir con las metas definidas mensualmente, con el fin de establecer acciones de mejora que permitan alcanzar y cumplir los objetivos propuestos, esto se evidencia a través de actas de reunión del 05 de abril, 18 de mayo y 17 de junio del 2021.

El auditor evidencia seguimiento a las no conformidades establecidas en los informes de auditoría, esto se observa a partir de la revisión en SISGESTION y la evidencia documentada de las no conformidades 2047, 2048 y 2049. De lo anterior, se observa acta de reunión del 09 de octubre del 2020 mediante la cual el enlace SIG realiza capacitación a los procesos de gestión jurídica y gestión de la información y socializa los resultados de la evaluación practicada para conocer el grado de conocimientos en temas del SIG. Sumado a lo anterior, se evidencian correos electrónicos del 01 de julio, 03 de septiembre, 02 de diciembre del 2020 recordando la importancia de informar las novedades administrativas que les implique separarse de sus funciones para que los líderes de procesos que controlan el acceso a los diferentes aplicativos lo desactiven durante el periodo de tiempo respectivo, esto en el marco de la seguridad de la información.

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 11 de 15

## 11. OBSERVACIONES

11.1. Se observa, que no se ha realizado un primer acercamiento para efectuar el seguimiento, revisión y actualización de las cuestiones externas e internas que se contemplan en la herramienta denominada: “CONTEXTO ESTRATEGICO”, de acuerdo con los indicadores que tienen definidos en la Dirección Territorial para el año 2021. Esto sucede en la Dirección Territorial Antioquia. Lo anterior se evidencia a través de la entrevista efectuada por medio de Teams. Por lo anterior, se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 4, Numeral Contexto de la Organización, 4.1 Comprensión de la Organización y de su contexto.

## 12. NO-CONFORMIDADES

12.1. No se evidencia, el cumplimiento de los términos definidos y actividades indicadas en el instructivo “*APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS CENTROS REGIONALES DE ATENCIÓN Y REPARACIÓN A VÍCTIMAS*”. Esto sucede en la Dirección Territorial Antioquia. Lo anterior se evidencia a través de la prueba de recorrido efectuada al instructivo en entrevista del 29 de junio de 2021 por medio de Teams. Esta situación conduce al incumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Capítulo 8, Numeral Operación, 8.5 Producción y Prestación Del Servicio, 8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.

## 13. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

- Se resalta la labor que efectúa el enlace SIG con relación al Sistema de Gestión de Calidad.
- Se observa participación del equipo de trabajo en temas relacionados al Sistema de Gestión de Calidad.
- Aplicación de herramientas de seguimiento para llevar a cabo controles en torno al cumplimiento de los indicadores que tiene a cargo la territorial, como plan de acción, plan operativo, entre otros.
- Se evidencia organización documental en lo relacionado a las actividades y capacitaciones en torno al Sistema de Gestión de Calidad.
- Desarrollo de reuniones donde se establecen planes de mejoramiento en cumplimiento a los compromisos del plan operativo.
- Se destaca la participación y liderazgo del director territorial en la ejecución de la auditoria.

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 12 de 15

## 14. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

### Dirección Territorial Antioquia

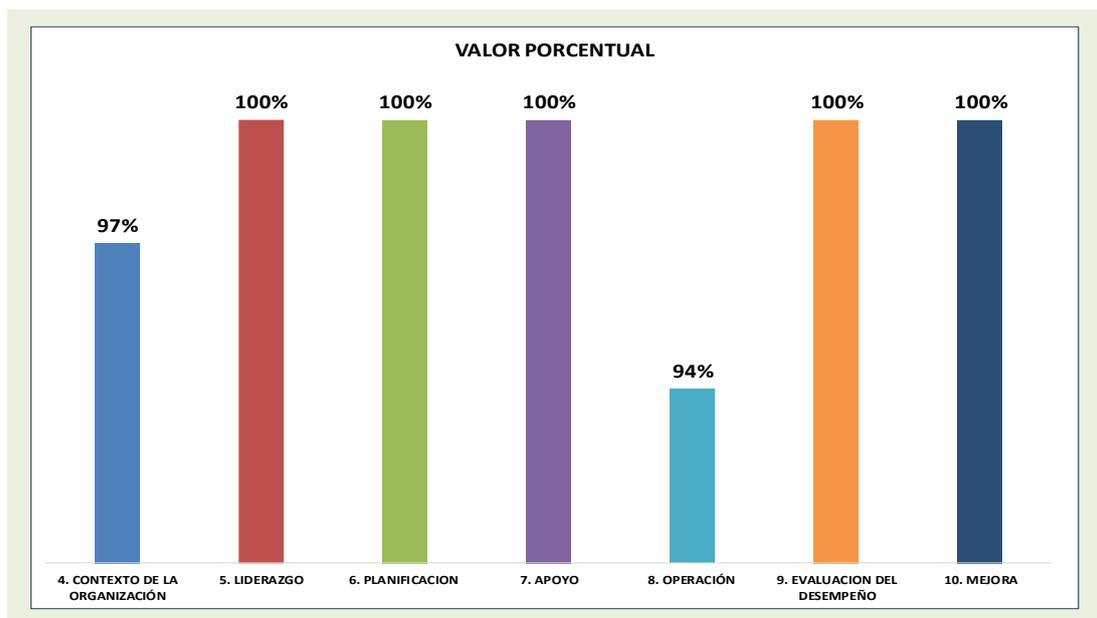
Se presenta el resumen estadístico de la Auditoría Interna de Calidad de la Dirección Territorial Antioquia, representados así:

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

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	97%
5. LIDERAZGO	100%
6. PLANIFICACION	100%
7. APOYO	100%
8. OPERACIÓN	94%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%
10. MEJORA	100%

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

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



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 13 de 15

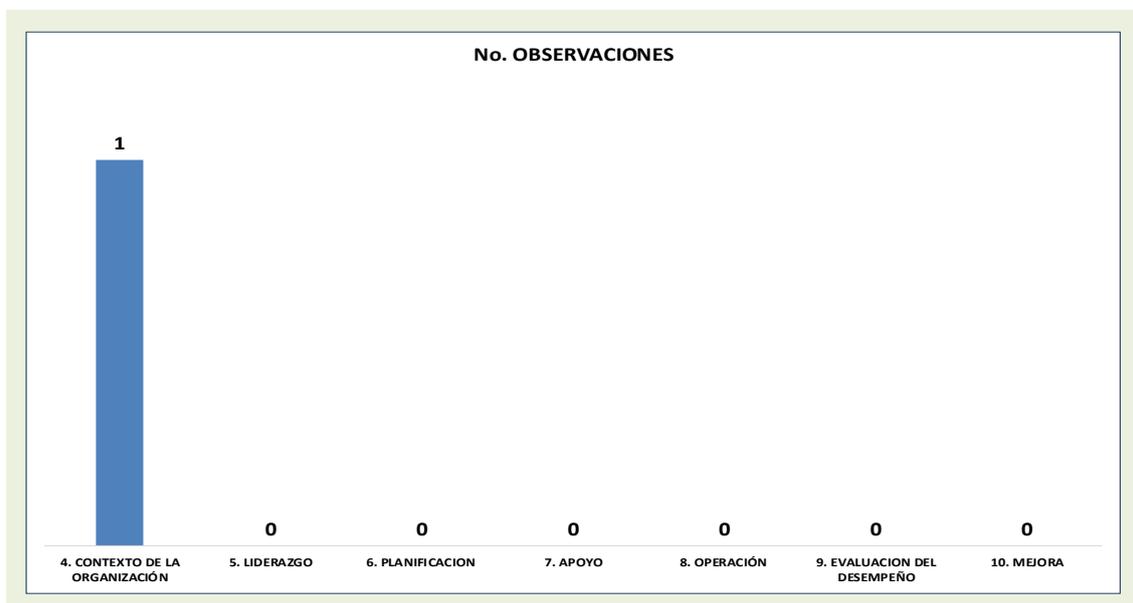
Como resultado de la auditoria se genera una (1) observación relacionada con el Capitulo 4, Numeral Contexto de la Organización, 4.1 Comprensión de la Organización y de su contexto, representado así:

**Tabla No. 2 Cantidad Observaciones por numeral de la Norma ISO 9001:2015**

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

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

**Grafica No. 2. Cantidad de Observaciones numeral de la Norma ISO 9001:2015**



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Sumado a lo anterior, se genera una no conformidad relacionada con el capítulo 8, Numeral Operación, 8.5 Producción y Prestación Del Servicio, 8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio, representado así:

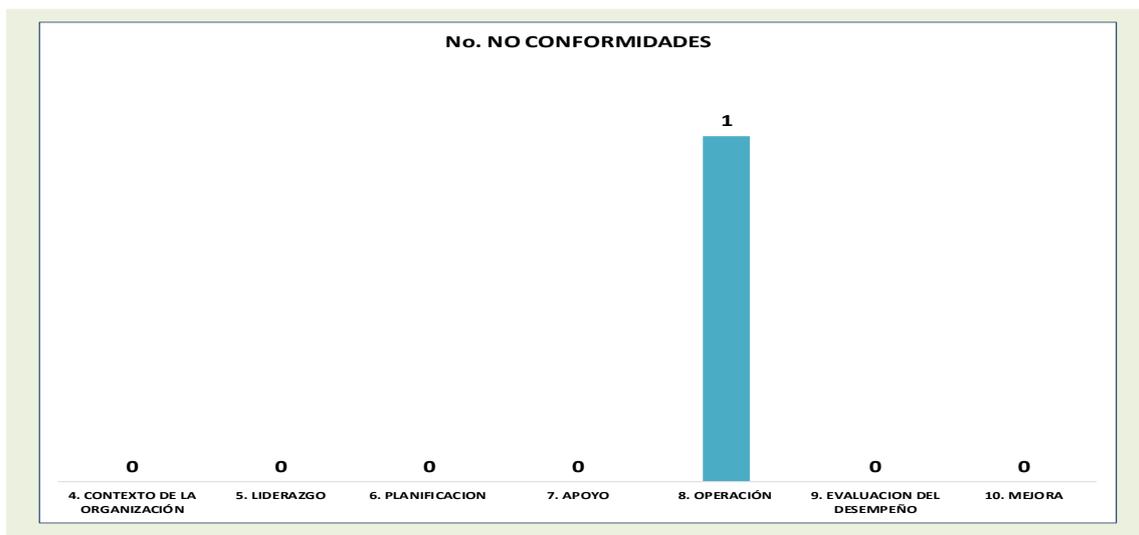
 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 14 de 15

**Tabla No. 3 Cantidad de No conformidades, numeral de la Norma ISO 9001:2015**

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

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

**Grafica No. 3 Cantidad No Conformidades por numeral de la Norma ISO 9001:2015**



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

En conclusión, los requisitos implementados por la Dirección Territorial Antioquia asociados al Sistema de Gestión de la Calidad, presenta un promedio del 99% de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

**Cordialmente,**

**ANA MARÍA ÁNGEL ACOSTA**  
Auditor líder

**CARLOS ARTURO ORDÓÑEZ CASTRO**  
Jefe Oficina de Control Interno

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 15 de 15

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.