

 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: 07 junio de 2022

Nombre del proceso o dirección territorial auditada: Dirección Territorial Atlántico

Dependencia líder del proceso: Dirección General.

Servidor responsable del proceso: Miledy Marcela Galeano Paz. (e).

Tipo de auditoría realizada: De primera parte, Subsistema de Gestión de Calidad– ISO 9001:2015.

Fecha de auditoría: 02 al 06 de mayo de 2022

Equipo Auditor: Diego Yesid Silva Gualteros

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

Auditoría interna a la DT. Atlántico, inicia con la reunión de apertura, la ejecución de la auditoría de acuerdo los criterios definidos y concluye con la reunión de cierre y el seguimiento a los planes de mejoramiento por parte del auditor.

2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR

- a) Recursos (insuficiente tiempo y equipos para desarrollar el programa de la auditoría).
- b) Canales de comunicación ineficientes por la modalidad remota.
- c) Falta de control de la información documentada (evidencias y registros).
- d) Disponibilidad en la cooperación del auditado.
- e) Disponibilidad de evidencias a muestrear.

 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

Generales: Documentos (procedimientos, guías, instructivos, formatos) y demás instrumentos asociados a los sistemas de gestión de la Unidad:

Sistema de gestión de calidad norma ISO 9001:2015: Procedimiento de Supervisión y Liquidación de Contratos y Convenios V7 y Servicio al ciudadano (puntos y/o centros de atención).

El corte de la auditoria relacionado con la información documentada a auditar es del (01 julio 2021 - a la fecha del año 2022).

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

A partir del “*instrumento contexto estratégico*” la Dirección Territorial Atlántico determina las cuestiones internas y externas que son pertinentes para cumplir con su propósito para la vigencia 2021. En entrevista efectuada en Teams y de acuerdo con la evidencia documentada en archivo “*Contexto 2021 DTs Atlantico.xlsx*” por la Dirección Territorial auditada, según enlace:

<https://unidadvictimas.sharepoint.com/sites/AUDITORIASGESTIN2019/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?e=5%3A3948c3626a7e43a8a8ad4a5cdf10e1cd&at=9&FolderCTID=0x012000560E32E193C5A24D9EFE11CC080E5CA1&id=%2Fsites%2FAUDITORIASGESTIN2019%2FDocumentos%20compartidos%2FGeneral%2F2022%2FS%2E%20GES%2E%20CALIDAD%20%2D%20ISO%209001%2FDIRECCIONES%20TERRITORIALES%2FDirecci%C3%B3n%20Territorial%20Atl%C3%A1ntico%2F4%2E%20EVIDENCIA%2F4%2E%20Contexto%20organizaci%C3%B3n%2F4%2E1%2FContexto%20estrat%C3%A9gico&viewid=29eebee4%2D24b1%2D4700%2D9d0b%2Df76627167405>, se evalúa el contexto estratégico más reciente que posee la dirección territorial Urabá de la siguiente forma:

- Actividades claves identificadas en el contexto estratégico:

Se valida la construcción del contexto estratégico por medio del aplicativo teams según grabación, enlace:

<https://unidadvictimas.sharepoint.com/:v/s/AUDITORIASGESTIN2019/ETJpby2rXsRKuBkpOF104x0Bh1HNn-0S7Jy0GwH8Vo3KQg?e=fVAHxb>., donde se validan las evidencias de la socialización del instrumento por medio de correo del viernes 03 de septiembre de 2021 a las 10:47 a.m. enviado por el líder de la dirección territorial, enlace: <https://unidadvictimas.sharepoint.com/:u/s/AUDITORIASGESTIN2019/Ee2uOXj87GxBqlrMNvEY3tkBCgoCpcoHLiAhzV87FOY8FQ?e=JbaObj>

 <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 3 de 14

La dirección territorial identifica el alcance del sistema de calidad en la página web de la entidad y el mapa de procesos del sistema de calidad.

- Actividades priorizadas (criticas).

1. Efectuar la entrega de cartas de indemnización aptas a las víctimas localizadas.
2. Tramitar jornadas de atención móvil de orientación y comunicación a las víctimas.

Se validan los factores negativos internos, externos y los factores positivos internos, externos que corresponden las actividades priorizadas (criticas) identificadas por la Dirección Territorial Atlántico. Así mismo se observa que el proceso tiene definidos las estrategias DO, FA, FO y DA para actividades priorizadas (criticas) identificadas, así como el pleno conocimiento de ellas por parte del equipo que hace parte la dirección. Se resaltan las siguientes estrategias:

DA: (Debilidades y Amenazas)

1. Realización de reunión previas a las jornadas de entrega de cartas de indemnización con la participación profesional de coordinación del SNARIV para planear la realización de las jornadas de indemnización, con el apoyo de los entes territoriales y las entidades del SNARIV.
2. Articulación con el ente territorial municipal y distrital y las mesas de participación para coordinar el espacio y la participación de la comunidad retornada para realizar la construcción de los espacios de dialogo comunitario.
3. Solicitar la documentación requerida para a la activación de usuarios a los enlaces municipales y distrital para acceso a la herramienta Vivanto Modulo SIGO.

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. Evidencia correo electrónico del 7 de marzo de 2022., enlace en teams:

<https://unidadvictimas.sharepoint.com/:u:/s/AUDITORIASGESTIN2019/EZCVmrnJdMxHoGpwifh7CPMB5eetyaXQc5zxBlDVIXOwwQ?e=KGiqH0>

De acuerdo con lo anterior no se genera ningún hallazgo del capítulo 4. Contexto de la organización de la norma 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 4 de 14

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

El líder de la Dirección Territorial Atlántico demuestra liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad y su interacción con el proceso y sus productos, lo cual se evidencia a través de “taller de talento humano” realizado el 22 de octubre de 2021. se adjunta enlace en OneDrive.

https://unidadvictimas.sharepoint.com/:b:/s/AUDITORIASGESTIN2019/ERehzt6hSRpNomGJNdFoJZoB87gHt9kJuxXMDoyw6_o5Ng?e=11D3f0. Así mismo se valida que los funcionarios y contratistas conocen el documento del SIG “manual del sistema integrado de gestión”, ubicado en la página web: <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/manual-sistema-integrado-de-gestion-sig/65486> y la política del SIG, ubicado en el enlace: <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/planeacion-y-seguimiento/sistema-integrado-de-gestion-sig/39045>.

Referente al tema de enfoque al cliente del sistema de gestión de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, se evidencia el conocimiento con la identificación, comprensión y análisis de dicho requisitos implementados en la “matriz de requisitos vs procesos, código: 120.01.15-1, versión 01” y sobre los roles y responsabilidades, los auditados describen dicho requisito contemplados en la Resolución 569 de 2017 y la Resolución 2728 de 2021 “por el cual de adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y se deroga las Resoluciones No 1250 de 2018 y 1538 de 2019 sobre el Comité Institucional de Gestión y Desempeño”, donde junto con el enlace del SIG indican con claridad y comprensión los requisitos que contempla dicho documento.

De acuerdo con lo anterior, no se genera ningún hallazgo en el capítulo 5. Liderazgo de la norma ISO 9001:2015.

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

La Dirección Territorial Atlántico, determina los riesgos y oportunidades relacionados con el análisis del contexto, las necesidades y expectativas de las partes interesadas y los procesos; así como también planifica las acciones para abordar los riesgos, las oportunidades, como evalúa estos riesgos y oportunidades para determinar acciones proporcionales al impacto potencial. Lo cual se evidencia a través del “mapa de riesgos institucional 2022 v1”, publicado en la página web de la entidad, según enlace: <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/mapa-de-riesgos-institucional-corrupcion-y-gestion/60377>. De igual manera se evidencia monitoreo a la materialización de riesgos al interior del equipo en los soportes adjuntos por la dirección. Se adjunta enlace en OneDrive. <https://unidadvictimas.sharepoint.com/sites/AUDITORIASGESTIN2019/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?e=5%3A3948c3626a7e43a8a8ad4a5cdf10e1cd&at=9&FolderCTID=0x012000560E32E193C5A24D9EFE11CC080E5CA1&id=%2Fsites%2FAUDI>

 <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

[TORIASGESTIN2019%2FDocumentos%20compartidos%2FGeneral%2F2022%2FS%2E%20GES%2E%20CALIDAD%20%2D%20ISO%209001%2FDIRECCIONES%20TERRITORIALES%2FDirecci%C3%B3n%20Territorial%20Atl%C3%A1ntico%2F4%2E%20EVIDENCIA%2F6%2E%20Planificaci%C3%B3n%2F6%2E1&viewid=29eebee4%2D24b1%2D4700%2D9d0b%2Df76627167405](https://www.toriam.gov.co/Documentos/2022/2FS%2E%20GES%2E%20CALIDAD%20%2D%20ISO%209001%2FDIRECCIONES%20TERRITORIALES%2FDirecci%C3%B3n%20Territorial%20Atl%C3%A1ntico%2F4%2E%20EVIDENCIA%2F6%2E%20Planificaci%C3%B3n%2F6%2E1&viewid=29eebee4%2D24b1%2D4700%2D9d0b%2Df76627167405).

Finalmente se observa la gestión de la actualización del mapa de riesgo con la acta de aprobación del 02 de diciembre de 2021. Donde se evalúa los siguientes riesgos:

- **RIESGO 1:** Posibilidad de pérdida reputacional ante las víctimas del conflicto armado interno por el incumplimiento en la entrega de la carta de indemnización, debido que son personas fallecidas, ilocalizadas, privadas de la libertad, que viven fuera del país o no cuentan con documento de identidad, con error en distribución o error en datos personales, porque la Unidad no cuenta con operador para el desarrollo de actividades y la situación sanitaria generada por la presencia del COVID19 que conlleva control de aforo como medida preventiva y afecta el cumplimiento de actividades.
- **RIESGO 2:** Posibilidad de pérdida reputacional ante las entidades territoriales y víctimas del conflicto armado por no brindar la asistencia técnica y/o una efectiva orientación y asesoría para la adecuada inversión de los recursos recibidos a título de indemnización, debido a que no se garantiza el desplazamiento de los funcionarios a los municipios del Departamento para acompañar el proceso de asistencia técnica, por no contar con un operador logístico y por la situación sanitaria generada por la presencia del COVID19 que conlleva a restricciones de atención presencial que afecta el cumplimiento de actividades.
- **RIESGO 3:** Posibilidad de pérdida reputacional ante las víctimas del conflicto interno armado y/o entidades territoriales por la no realización de jornadas móviles y/o estrategias complementarias, debido a alteraciones de orden público en el municipio y/o por fallas en las herramientas de registro de solicitudes y consulta, de conectividad, de fluido eléctrico, de una convocatoria no efectiva, por la situación sanitaria generada por la presencia del COVID19 que conlleva a restricciones de atención presencial que afecta el cumplimiento de actividades y/o no presencia de orientadores que no brindan la atención y orientación a las víctimas.
- **RIESGO 4:** Corrupción: Uso inadecuado de información con el objetivo de obtener un beneficio económico por parte Servidores (planta, contratista, operados y entidades del SNARIV) que brindan atención y orientación a las víctimas del conflicto armado para favorecer el pago de una ayuda y/o atención humanitaria y/o medida de indemnización administrativa.

 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

Analizados y evaluados los riesgos se cuenta con el seguimiento y los soportes de los controles y acciones realizadas. Toda la evidencias están registradas en las carpetas de la auditoria del aplicativo teams.

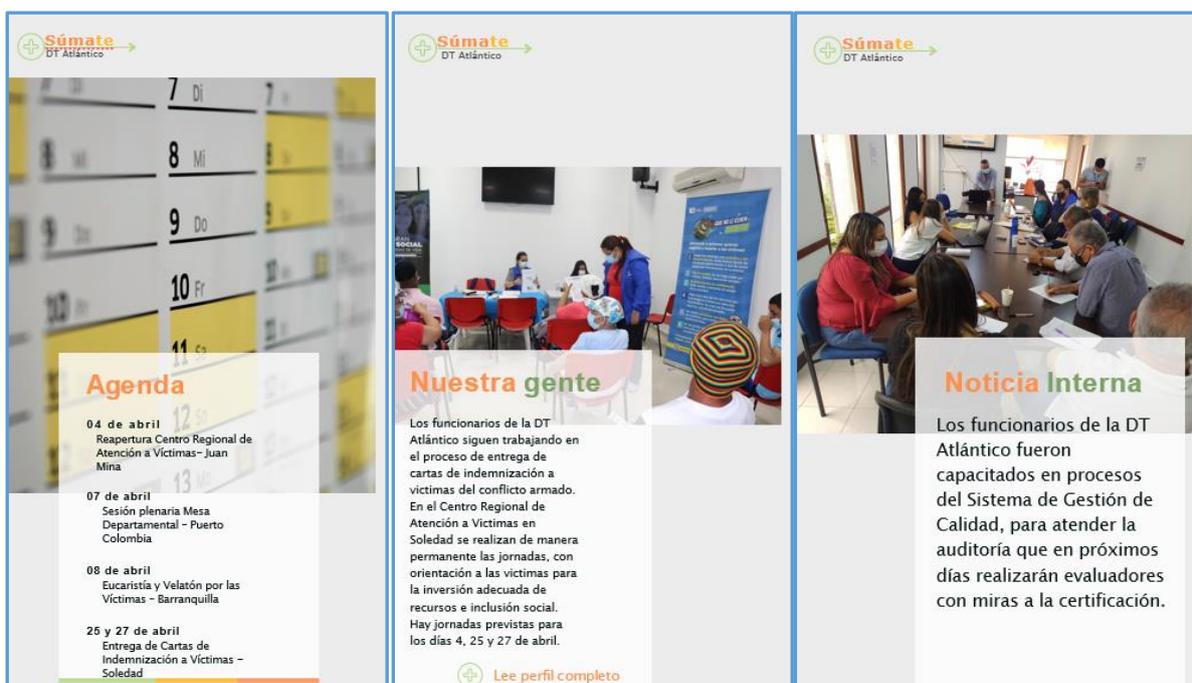
De acuerdo con lo anterior, no se genera ningún hallazgo en el capítulo 6. Planificación de la norma ISO 9001:2015.

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

El responsable de la Dirección Territorial Atlántico ha determinado, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de los procesos adscritos a la territorial, se relaciona el correo con personal de planta y contrato que hace parte de la dirección territorial atlántico, enlace:

<https://unidadvictimas.sharepoint.com/:u:/s/AUDITORIASGESTIN2019/EQ57KkzXgvBJmV TJuBTwuV4BIOzeJJTqnHqgXy-7fAjvPg?e=9kyoIX>

Respecto a las estrategias de comunicación la Dirección Territorial Atlántico presenta evidencias de sus comunicaciones internas y externas donde se describen puntualmente las actividades que se realizan, evidencias soportadas en los pantallazos más representativo.



Respecto al recurso humano la Dirección Territorial cuenta con los funcionarios, contratistas y operadores, personas aptas para la gestión de la operación basada en educación,

 <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 7 de 14

formación y experiencia, contando con las competencias necesarias requeridas para dar cumplimiento a dicha responsabilidad.

Con relación a la infraestructura y el ambiente para la operación de los procesos, la Dirección Territorial cuenta con unas instalaciones apropiadas para el desarrollo de su gestión, así mismo dispone de los equipos tecnológicos, servicios y recursos presupuestales acorde a sus necesidades.

En relación con la disponibilidad de la información y el control de esta, la dirección territorial cumple con los lineamientos de la Oficina de Tecnología de la Información -OTI, donde tiene almacenada la documentación en carpetas de OneDrive.

De acuerdo con lo anterior, no se genera ningún hallazgo en el capítulo 7. Apoyo de la norma ISO 9001:2015.

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

La Dirección Territorial Atlántico asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente sean conformes a los requisitos. Se da cumplimiento a cada una de las actividades de los procesos de “*notificación de indemnización administrativa y servicio al ciudadano*”, todo esto se evidencia en la auditoria, los soportes de cada una de las actividades priorizadas para la operación de su gestión se adjuntan en el enlace.

<https://unidadvictimas.sharepoint.com/sites/AUDITORIASGESTIN2019/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?e=5%3A3948c3626a7e43a8a8ad4a5cdf10e1cd&at=9&FolderCTID=0x012000560E32E193C5A24D9EFE11CC080E5CA1&id=%2Fsites%2FAUDITORIASGESTIN2019%2FDocumentos%20compartidos%2FGeneral%2F2022%2FS%2E%20GES%2E%20CALIDAD%20%2D%20ISO%209001%2FDIRECCIONES%20TERRITORIALES%2FDirecci%C3%B3n%20Territorial%20Atl%C3%A1ntico%2F4%2E%20EVIDENCIA%2F8%2E%20Operaci%C3%B3n%2F8%2E5&viewid=29eebee4%2D24b1%2D4700%2D9d0b%2Df76627167405>

Al evaluar el procedimiento del proceso de Contratación “*Supervisión y Liquidación de Contratos y Convenios V7*”, se evidencia gestión y control de las actividades realizadas en la Dirección Territorial, donde se cuenta con la trazabilidad de cada una de las actividades ejecutadas. Con relación a la supervisión de los contratos de prestación de servicio estos cuentan con líderes en cada uno de los procesos, los cuales se encargan de recolectar la información de las actividades ejecutadas mensualmente y realizan seguimiento de acuerdo con una directrices dadas por el director territorial.

 <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 8 de 14

Respecto al proceso Servicio al Ciudadano se cumplen con las actividades y los controles definidos para brindar atención y orientación a los ciudadanos y/o población víctimas de los servicios y trámites de la Entidad que inicia con la planeación y programación de la estrategia y finaliza con el reporte de cifras y datos del desarrollo de esta.

En cuanto al control de las salidas no conforme, la Dirección Territorial Atlántico manifiesta que tanto el año pasado y a la fecha no se han presentado salida no conforme del producto o servicio y conocen todo el tramite si se llegara a presentar de acuerdo con el procedimiento establecido desde el proceso de direccionamiento estratégico, enlace:

https://unidadvictimas.sharepoint.com/:u:/s/AUDITORIASGESTIN2019/EVAVy1fKZzFLpp2XzvsM2QQBWqrL_kNbSbSVS6GQ3CrMvA?e=eAy1MO.

De acuerdo con lo anterior no se genera ningún hallazgo en el capítulo 8. Operaciones de la norma ISO 9001:2015.

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

El líder de la dirección territorial Atlántico realiza la evaluación del desempeño con la ejecución de encuesta de satisfacción, se evidencia mediante archivo de informe de encuesta de satisfacción Atlántico, en el siguiente enlace:

https://unidadvictimas.sharepoint.com/:w:/s/AUDITORIASGESTIN2019/EXACWjpr8TdDmnZza_dacvMBhkwU2rQ1IEGwwGorKgZFBA?e=3WNRvZ

Se evidencia seguimiento al plan de acción a través de los comités territoriales mensuales, donde se analiza, captura la información y reporta en el aplicativo SISGESTION – V2. El seguimiento se realiza por medio de una matriz en Excel, donde se seleccionan los indicadores, se socializa a los responsables del registro del avance por correo electrónico y una vez analizado se consolida para el registro en el aplicativo.

Referente al plan de implementación del SIG, las actividades se reportan trimestral de acuerdo con las indicaciones dadas desde el nivel nacional por parte de la Oficina Asesora de Planeación, donde por medio del correo electrónico del 11/04/2022 informan sobre la “(...) *habilitación de la plataforma, las fechas máximas para el reporte, archivo en Excel de los indicadores y demás aspectos para tener en cuenta (...)*”.

De acuerdo con lo anterior, no se genera ningún hallazgo en el capítulo 9. Evaluación del desempeño de la norma 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 9 de 14

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

La Dirección Territorial Atlántico ejecuta las oportunidades de mejora, siguiendo los parámetros establecidos en su plan de mejoramiento elaborado en el año 2021. Soporte correo del 08 de abril de 2022, asunto: “*REPORTE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS - DT ATLÁNTICO*”. Lo anterior se valida a través de correo electrónico SharePoint. Evidencias al seguimiento de las no conformidades, enlace: https://unidadvictimas.sharepoint.com/:u:/s/AUDITORIASGESTIN2019/EUR2gg7RFS5Hj2v3BvGsgxkBbaJZf3kKitbs_G9LgaNh9g?e=ez3Upl

De acuerdo con lo anterior, no se genera ningún hallazgo en el capítulo 10. Mejora de la norma ISO 9001:2015.

11. OBSERVACIONES

1). Observación a la Dirección Territorial Atlántico

Se observó que, durante la ejecución de la auditoría interna, el equipo auditor presentó dificultades en la evaluación del numeral 5. Liderazgo. Esto sucede en la DT. Atlántico. Lo anterior se evidencia al entrevistar al equipo, observando dificultad sobre estos aspectos. Por lo anterior se deben fortalecer prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para próximos ejercicios de auditoría, sopesando los diferentes cambios y eventualidades, que se puedan anticipar para cumplimiento del capítulo 5. Liderazgo, numeral 5.1 Liderazgo y compromiso.

12. NO-CONFORMIDADES

1). No conformidad al proceso misional de participación.

Se evidencia que, al preguntar por el reporte de productos no conformes realizado por la dirección territorial manifiestan que el proceso misional no ha realizado la solicitud de reporte para el seguimiento de materialización del producto no conforme, Esto sucede en la DT. Atlántico. Lo anterior se evidencia al entrevistar al equipo auditado. Esta situación conduce al incumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 capítulo 8. Operación, numeral 8.7 Control de salidas no conformes.

13. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

13.1 Fortalezas ISO 9001

1. La Dirección territorial de atlántico presenta el contexto estratégico, los factores internos y externos, a su vez las estrategias correspondientes al 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 10 de 14

2. La Dirección territorial de atlántico, cuenta con la información de riesgos documentada y soportes de los controles realizados a cada uno de los riesgos.

3. La Dirección territorial de atlántico, presenta un uso ágil de la herramienta ONE DRIVE para el acopio de documentos relacionados con sus actividades.

4. La Dirección territorial de atlántico, está ejecutando una correcta medición de la satisfacción del cliente.

5. La Dirección territorial de atlántico, presenta un alto grado de calificación en los indicadores presentados en el pasado informe anual de rendición de cuentas.

13.2 Debilidades ISO 9001

1. Algunos funcionarios presentan inconvenientes técnicos y de infraestructura que permiten la adecuada conexión remota para el cumplimiento de sus actividades y presentación de evidencias durante el ejercicio de auditoría interna.

14. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

DIRECCIÓN TERRITORIAL ATLANTICO.

A continuación, se identifican los resultados de los datos estadísticos generados en la herramienta papel de trabajo de la auditoría interna de calidad de la norma ISO 9001:2015 aplicada a la Dirección Territorial Atlántico.

a) Cumplimiento de la norma.

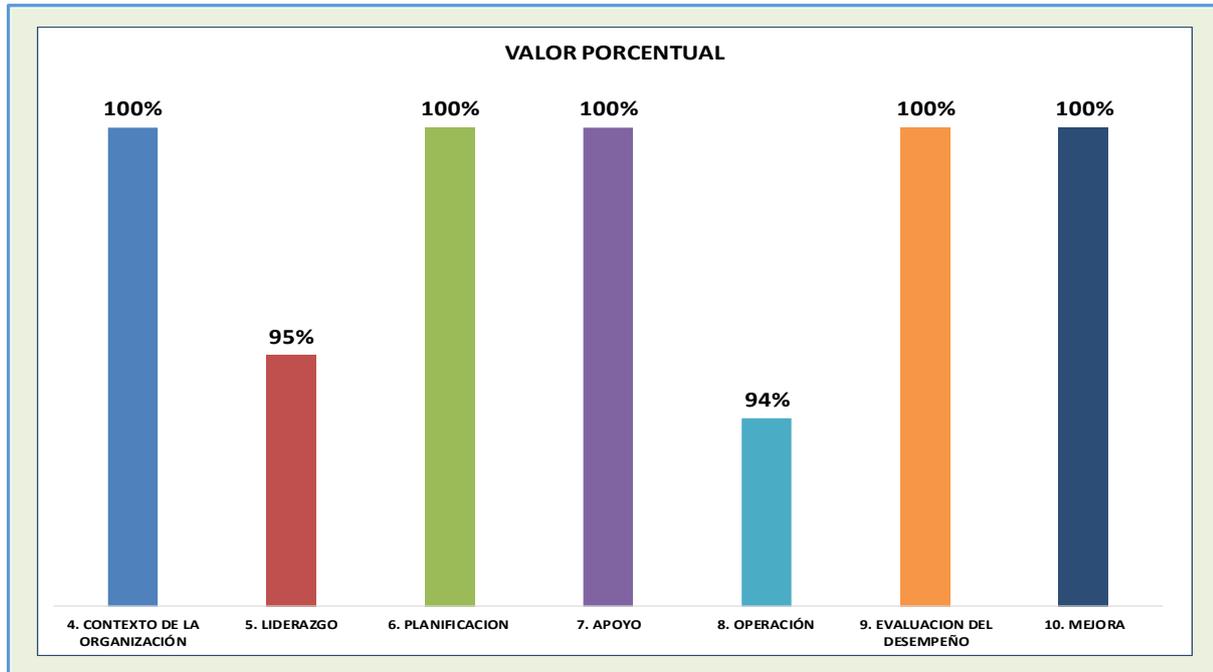
Tabla No. 1. Porcentaje por numeral de la Norma ISO 9001:2015

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

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 11 de 14

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



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

El porcentaje promedio de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015, es del 98%.

b) Número de No Conformidades y Observaciones.

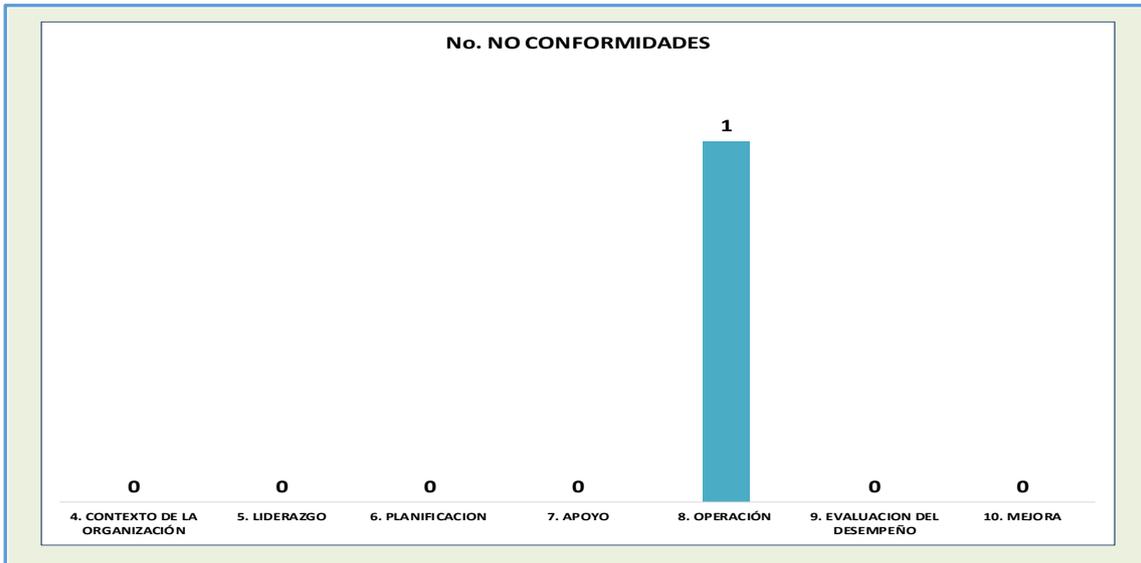
Tabla No. 2. Número de no conformidades y observaciones de la Norma ISO 9001:2015

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

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 12 de 14

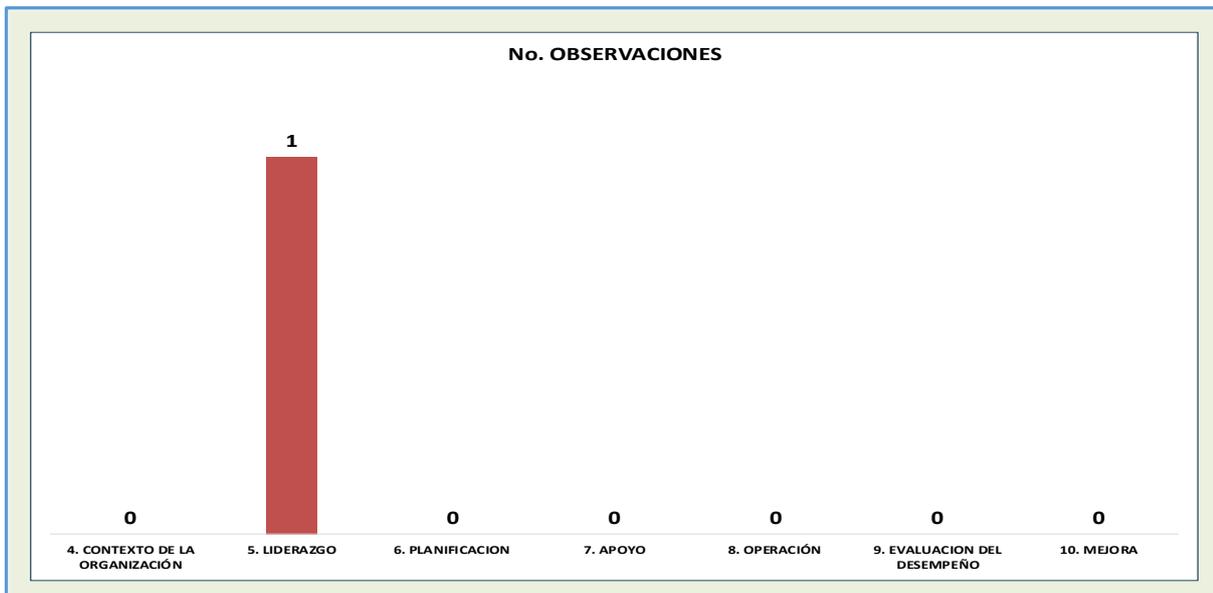
Grafica No. 2. Número de No Conformidades



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Se identificó una (1) no conformidad en el capítulo 8. Operación, numeral 8.7. Control de salidas no conformes; respecto al cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del sistema de gestión de la calidad NTC ISO 9001:2015.

Grafica No. 3. Número de Observaciones



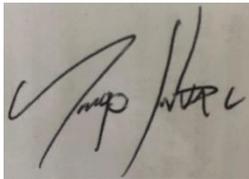
Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

 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 13 de 14

Se identifico una (1) observación en el capítulo 5. Liderazgo numeral 5.1 Liderazgo y compromiso; respecto a la aplicación de la herramienta de evaluación de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del sistema 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 sistema de gestión de calidad de la Dirección Territorial Atlántico, es del 98%, de 54 ítems evaluados.

Cordialmente;



DIEGO YESID SILVA GUALTEROS
Auditor líder

CARLOS ARTURO ORDÓÑEZ 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 auditoría, 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.