

 <p>El futuro es de todos 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 1 de 14

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN

Fecha de informe: 07 de julio 2021

Nombre del proceso o dirección territorial auditada: Dirección Territorial Bolívar y San Andrés.

Dependencia líder de la Dirección territorial: Dirección General.

Servidor responsable del proceso: Miledy Marcela Galeano Paz (directora territorial Bolívar Y San Andrés).

Tipo de auditoría realizada: De primera parte, Auditoría Interna Combinada del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015

Fecha de auditoría: del 21 al 24 de junio de 2021.

Equipo Auditor: Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015

- Nather Bismark Rodriguez Molina nather.rodriquez@unidadvictimas.gov.co (Auditor Líder).
- Nidia Yisel Alfonso Zorro nidia.alfonso@unidadvictimas.gov.co (Auditora).

0. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Realizar la auditoría Interna al sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 a la Dirección Territorial Bolívar y San Andrés.

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

Riesgos de la auditoria (ISO 19011:2018/5.3):

Recursos (insuficiente tiempo y equipos para desarrollar el programa de auditoría o para realizar una auditoría).

Canales de comunicación ineficientes por la modalidad remota.

Falta de control de la información documentada (evidencias y registros).

 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

Disponibilidad y la cooperación del auditado y la disponibilidad de evidencias a muestrear.

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Procesos, procedimientos y demás instrumentos asociados a los sistemas de gestión de la Unidad:

- Sistema de gestión de la calidad - ISO 9001:2015 (Procedimiento Notificación de Indemnización Administrativa V3 y Procedimiento canal presencial V10)).
- El corte de la Auditoría 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 NORMA ISO 9001:2015

De acuerdo con los soportes suministrados por la Dirección Territorial, en cuanto a Correos electrónicos con el trabajo adelantado de actualización y aprobación del contexto estratégico, Listado de asistencia de la Participación en el ejercicio, Acta de Reunión del trabajo adelantado del contexto estratégico, Instrumento Contexto estratégico con visto bueno aprobado por la OAP, Pantallazo Publicación Contexto estratégico Agosto 2020, Soportes Cumplimiento Controles, Manual del sistema Integrado de Gestión, Pantallazo Revisión Partes Interesadas, Matriz Partes Interesadas, Acta y listado de asistencia de socialización temas del SIG, Resolución 01002 de 02 de octubre de 2020 - Manual de Funciones y el Decreto 4802 de 2011 - Estructura de la Unidad, se evidencia conformidad con la identificación y comprensión del numeral 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN, ya que cuenta con el instrumento de contexto estratégico identificado y construido para la dirección territorial alineado a los lineamientos de la Unidad. Además de esto, identifica sus partes interesadas, conoce el alcance y los procesos del Sistema de la calidad.

Sin embargo, para este numeral se genera una No conformidad referente a:

No se evidencias la publicación en la página web e intranet de la Unidad, de la actualización del contexto estratégico de la Dirección Territorial Bolívar y San Andrés, después del trabajo de actualización realizado en el mes de diciembre de 2020 (3-12-2020) y con visto bueno y aprobación de la Oficina Asesora de Planeación, y a la fecha, han transcurrido más de siete meses de haber realizado este ejercicio. Esta situación conduce al incumplimiento del Numeral 7.5.3.1 de la norma ISO 9001:2015 en cuanto a La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta norma internacional se debe controlar para asegurar que: a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite. – **Responsable: Proceso Direccionamiento Estratégico.**

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

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

De acuerdo con los soportes suministrados por la Dirección Territorial en cuanto a Actas Mensuales de comités de la Dirección territorial, Designación Personal de Planta actividades de la DT, Correos designación Apoyo, Cumplimiento compromisos, Soportes de las encuestas de medición de satisfacción de la jornada reparación integral v3 aplicadas, informe de resultados de la encuesta de satisfacción 2020 reparación integral, Acta para Realizar la revisión y retroalimentación al informe de resultados de la encuesta de satisfacción realizada en las jornadas y/o eventos del proceso de reparación integral - vigencia 2020 con los líderes de proceso del dirección de reparación en la DT Bolívar y San Andrés, Soportes Apertura Buzón de Sugerencias Servicio al ciudadano, Acta de reunión Socialización Resultado encuesta Servicio al Ciudadano, Pantallazos de la revisión Política del SIG, Manual del SIG, Socialización de la Nuevas visión del SIG, Socialización del SIG, Acta socialización de contenidos del SIG, Memorando redistribución del Equipo con roles y responsabilidades y Remisión del Memorando, se evidencia conformidad con la identificación y comprensión del numeral 5. LIDERAZGO, ya que la Dirección Territorial identifica y reconoce la política y objetivos del Sistema, promueve el enfoque basado en riesgos (se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos), promueve la mejora continua, tiene identificados, comprenden y cumplen con los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables.

La Dirección territorial, desarrolla sus tareas conforme a su propósito y contexto de la Unidad, que proporciona el marco de referencia. Se evidencia que, en cuanto a la asignación de responsabilidades y autoridad, la directora territorial ha establecido y designado equipos de trabajo para las diferentes actividades que se desarrollan a nivel territorial en cumplimiento de su misionalidad, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

El liderazgo se destaca como fortaleza en La Dirección Territorial Bolívar y San Andrés, evidenciado en el compromiso de la directora, enlace SIG, funcionarios y contratistas que la conforman y que ejecutan las acciones de seguimiento, implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

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

De acuerdo con los soportes suministrados por la Dirección Territorial en cuanto al Mapa de riesgos de la DT, Acta de aprobación actualización Mapa de Riesgos de la DT, seguimiento a los controles de los mapas de riesgos, Monitoreos, Soportes plan de tratamiento revisado, Soportes taller mapa de riesgos, Pantallazos Mapa de riesgos, Pantallazos Objetivos del SIG y Pantallazos Plan de implementación revisado, se evidencia

 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

conformidad con la identificación y comprensión del numeral 6. PLANIFICACIÓN, ya que cuenta con la identificación del contexto del proceso que fue insumo para la identificación de los riesgos asociados a la Dirección Territorial, cuenta con los monitoreos y evidencias de los controles revisados. Conocen e identifican los objetivos de calidad y sus estrategias para lograrlos y aportar a su cumplimiento, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

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

De acuerdo con los soportes suministrados por la Dirección Territorial en cuanto a Soportes arrendamiento sede de la Dirección Territorial, Documentos de Supervisión arrendamiento sede de la Dirección Territorial, Seguimiento a Daños en la Sede, Soporte Mantenimiento, Fotos de los Arreglos, Contratos prestación de servicios, Designación roles personal de planta, Soportes certificados de capacitaciones: - Enfoque Diferencial, - Inducción y Reinducción, y otras formaciones, Resolución 01002 de 02 de octubre de 2020 - Manual de Funciones, Decreto 4802 de 2011 - Estructura de la Unidad, Plan de Acción de la Dirección Territorial, Seguimientos al Plan de Acción de la Dirección Territorial, Pantallazos de Sisgestión, manual del sistema Integrado de Gestión, Socialización de la Nuevas visión del SIG, Socialización del SIG, Acta socialización de contenidos del SIG, Matriz de comunicaciones, Boletín de Comunicación 2020, Boletín de Comunicación 2021, publicaciones Página WEB y Medios, Actas de ajuste de indicadores del Plan de acción, Correos electrónicos de cambios en el del Plan de acción, Correo de Socialización formato de solicitud de Actualizaciones y Novedades publicando la versión N°7, Pantallazo Acta de Reunión y Seguimiento consultada en la Auditoría y Correo electrónico del miércoles 2/12/2020 08:56 AM de asunto: base proceso 26651127 y cartas, Correo de asunto: ENTREGA CARTA CHEQUE MARELIS MORALES y otros 1 documentos.pdf del miércoles, 23 de diciembre de 2020 10:19 a.m., se evidencia conformidad con la identificación y comprensión del numeral 7. APOYO, 7.1 RECURSOS, 7.2 COMPETENCIA, 7.3 TOMA DE CONCIENCIA y 7.4 COMUNICACIÓN en cuanto que la Dirección territorial apropia los recursos, realiza seguimiento y trazabilidad de los indicadores (construidos por la Dirección Territorial) para proporcionar confianza en la validez de los resultados. Determina las competencias necesarias de las personas que realizan, bajo su control, el trabajo que afecta el desempeño y eficacia de la Dirección Territorial.

Igualmente, se evidencia que la Dirección Territorial toma acciones para asegurarse que los funcionarios y contratistas conozcan y apunten al cumplimiento de la política, objetivos de la calidad e implementación del Sistema, además que identifican el qué, cuándo, a quién y cómo comunicar, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

Adicional a lo anterior, de acuerdo con los soportes suministrados por la Dirección Territorial, se evidencia conformidad con la identificación y comprensión del numeral 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA, 7.5.1 Generalidades, en cuanto a que la Dirección

 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 14

Territorial cuenta con la información documentada necesaria para la eficacia de su operación en cumplimiento de su misionalidad, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

Por otra parte, se establece la **NO conformidad** dado que: No se evidencia la trazabilidad de las mediciones en el sistema de información SIGGESTIÓN 2 en cuanto al plan de acción de la Dirección Territorial Bolívar y San Andrés, ya que la herramienta no permite la consulta ni verificación de la información que se ha venido registrando con anterioridad. Por esta situación la Dirección Territorial requiere solicitar información adicional a la Oficina Asesora de Planeación a través de correos electrónicos según lo observado en el correo de Asunto: Temas pendientes reunión DT Bolívar y San Andrés del miércoles, 16 de junio de 2021 2:23 p.m. donde se solicita y responden desde la OAP con un archivo en Excel que contiene el reporte de los indicadores plan de acción a la fecha. Esta situación conduce al incumpliendo de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 capítulo 7 operación, numeral 7.1.3. Infraestructura, la organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios. – **Responsable: Proceso Direccionamiento Estratégico.**

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

De acuerdo con los soportes suministrados por la Dirección Territorial en cuanto a Soportes arrendamiento sede de la Dirección Territorial, Documentos de Supervisión arrendamiento sede de la Dirección Territorial, Soportes Verificación Procedimiento Notificación de Indemnización Administrativa en cuanto a: Base de Procesos y Cartas, Envío Cartas de Indemnización, Informe sobre Rezago de Cartas, Acta de Coordinación notificación medida de indemnización mes de enero de 2021, Acta de Coordinación notificación medida de indemnización mes de enero de 2021, Acta Coordinación notificación medida de indemnización mes de marzo de 2021, Procesos: 26670216 – 2680226 – 26650226 – 26680223, Acta de Reunión de análisis de los resultados del proceso de notificación realizado durante el mes de abril de 2021, Correo de Apoyo Convocatoria Jornada San Juan Nepomuceno - 28 de mayo, Correo Solicitud descargue de cartas, Base AA Mayo, Bases para cruces de actos administrativos, Correo electrónico con Cifras Generales 1.6.2021 Indemnización Administrativa, Fotos Jornada Indemnización, Archivo de Excel de Jornada San Juan 28 Mayo, Soportes Verificación Procedimiento Canal Presencial en cuanto a: Correo electrónico con respuesta PRE-TURNO realizado el 10 de junio de 2021, Correo electrónico con RV: REPORTE BITÁCORA 208, Acta de REUNIÓN MENSUAL DE SEGUIMIENTO SERVICIO A CIUDADANO COMO CONTROL DEL MAPA DE RIESGOS, Soporte consulta ACTA REUNIÓN, SEGUIMIENTO S.C D.T BOLIVAR Y SAN ANDRES MAYO.pdf; BOLIVAR (4).xlsb, Acta socialización de contenidos del SIG, Pantallazo Formato Matriz Salidas no conformes consultado, Formato Reporte del formato de Salida no conforme servicio al ciudadano y Correo Electrónico REPORTE SERVICIO NO

 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

CONFORME servicio al ciudadano, se evidencia conformidad con la identificación y comprensión del numeral 8. OPERACIÓN, 8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL, ya que la Dirección Territorial planifica, implementa y controla sus productos, conforme a la determinación de los requisitos que se han definido para éstos. Se identifica los reportes y seguimientos a las salidas no conformes de acuerdo con lo establecido en el procedimiento identificación y control de salidas no conformes (Código: 100.01.08-6; Versión: 09; Fecha: 28/06/2019).

Sin embargo, No se evidencia, la asignación de un funcionario o contratista mediante el Formato de autorización para el descargue y organización de la logística de notificación de indemnización administrativa (Código: 410,08,15-90; Versión: 02; Fecha: 24/09/2020) que tiene como objetivo: “Autorizar el descargue e impresión de las cartas de indemnización para su notificación a las víctimas destinatarias de la reparación económica en los procesos de pagos nuevos y reprogramaciones”, del funcionario que apoya esta tarea en la Dirección territorial. Esto sucede en la Dirección territorial Bolívar y San Andrés. Lo anterior se evidencia al solicitar la suscripción del formato. Esta situación conduce al incumpliendo de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 capítulo 8 operación, numeral 8.1 Planificación y control operacional, La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6 mediante: d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios de operación del procedimiento notificación de indemnización administrativa y entrega del mensaje estatal de reconocimiento y dignificación (código: 410.08.08-21; versión: 03; fecha: 24/09/2020).

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

De acuerdo con los soportes suministrados por la Dirección Territorial en cuanto a Seguimiento Plan de implementación del SIG, Evidencias Reporte del Seguimiento Plan de implementación del SIG, Plan de acción, Correo de solicitud de Matriz de seguimiento Plan de Acción, Seguimientos al Plan de Acción de la Dirección Territorial, Pantallazos de Sisgestión, Soportes de las ENCUESTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA JORNADA REPARACIÓN INTEGRAL V3 Aplicadas, INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2020 Reparación Integral, Acta para Realizar la revisión y retroalimentación al informe de resultados de la encuesta de satisfacción realizada en las jornadas y/o eventos del proceso de reparación integral - vigencia 2020 con los líderes de proceso de la dirección de reparación en la DT Bolívar y San Andrés, Soportes Apertura Buzón de Sugerencias Servicio al ciudadano, Acta de reunión Socialización Resultado encuesta Servicio al Ciudadano, Contrato 959 2021, Contrato 980 2021, Contrato 1131 2021, Designación supervisión de contratos, Informe de actividades Contrato 980 - Abril 2021, Informe de actividades Contrato 959 - Marzo 2021 y el Informe de actividades Contrato 1131 - Abril 2021, se evidencia conformidad con la identificación y comprensión

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

del numeral 9. **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO** con relación a que la dirección territorial, determina los elementos que requieren seguimiento y medición, los métodos, análisis y evaluación necesarios para asegurar los resultados válidos de su gestión y conserva la información documentada apropiada como evidencia, que le permiten tomar decisiones en su operación. De acuerdo con los Seguimiento del Plan de implementación del SIG, Plan de acción, seguimiento y socialización a las encuestas de medición de la satisfacción de la jornada de Reparación Integral.

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

De acuerdo con los soportes suministrados por la Dirección Territorial en cuanto a Pantallazos revisión no conformidad 2071, Carpeta con Evidencias del Seguimiento y cierre de las no conformidades asignadas a la Dirección Territorial, Soportes cumplimiento de la oportunidad de Mejora 52: Acta taller participativo con el equipo de la DT Bolívar y San Andrés para generar mayor apropiación de la metodología de administración de riesgos, formatos nivel de entendimiento y retroalimentación, Soportes cumplimiento de la Oportunidad de Mejora 53: **INFORME DE ACTIVIDADES SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, Y TALENTO HUMANO** y plan de trabajo COPASST, se evidencia conformidad con la identificación y comprensión del numeral 10.1 **MEJORA – GENERALIDADES** y 10.2 **NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA** ya que la Dirección Territorial realiza seguimiento al cumplimiento de éstas y crean acciones para eliminar las causas identificadas en los hallazgos, con el fin de minimizar su ocurrencia y evitar que vuelvan a presentarse, conservando la información documentada como evidencia.

Igualmente, de acuerdo con los soportes suministrados por la Dirección Territorial, se evidencia conformidad con la identificación y comprensión del numeral 10.3 **MEJORA CONTINUA** ya que en el proceso se establecieron dos oportunidades de mejora documentadas, cumplidas y sus evidencias de implementación, conforme a la determinación de los requisitos de esta norma.

Es importante que desde la Dirección territorial se establezcan y documenten acciones de mejora, preventivas y correctivas con el fin de evidenciar la buena gestión realizada en la Dirección Territorial, dado que esto nos permite dar cuenta de la mejora continua que se realiza.

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

11. OBSERVACIONES

11.1. Se observa, que en la Dirección territorial Bolívar y San Andrés, se comparte información confidencial por medio de correo electrónico respecto a los procesos para la notificación de la indemnización administrativa (Correo electrónico del miércoles 2/12/2020 08:56 AM de asunto: base proceso 26651127 y cartas donde se remiten las cartas de notificación y la base del Proceso: 26651127 y el correo de asunto: ENTREGA CARTA CHEQUE MARELIS MORALES y otros 1 documentos.pdf del miércoles, 23 de diciembre de 2020 10:19 a.m. con los soportes de la carta notificada). Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 capítulo 7. Apoyo, numeral 7.5.3.1 en cuanto a La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta norma internacional se debe controlar para asegurar que: b) esté protegida adecuadamente (contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de la integridad). – **Responsable: Dirección Territorial Bolívar y San Andrés.**

12. NO-CONFORMIDADES

12.1. No se evidencias la publicación en la página web e intranet de la Unidad, de la actualización del contexto estratégico de la Dirección Territorial Bolívar y San Andrés, después del trabajo de actualización realizado en el mes de diciembre de 2020 (3-12-2020) y con visto bueno y aprobación de la Oficina Asesora de Planeación, y a la fecha, han transcurrido más de siete meses de haber realizado este ejercicio. Esta situación conduce al incumplimiento del capítulo 4. Contexto organizacional, numeral 4.1. contexto de la organización y capítulo 7. Apoyo, numeral 7.5.3.1 de la norma ISO 9001:2015 en cuanto a La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta norma internacional se debe controlar para asegurar que: a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite. – **Responsable: Proceso Direccionamiento Estratégico.**

12.2. No se evidencia la trazabilidad de las mediciones en el sistema de información SISGESTIÓN 2 en cuanto al plan de acción de la Dirección Territorial Bolívar y San Andrés, ya que la herramienta no permite la consulta ni verificación de la información que se ha venido registrando con anterioridad. Por esta situación la Dirección Territorial requiere solicitar información adicional a la Oficina Asesora de Planeación a través de correos electrónicos según lo observado en el correo de Asunto: Temas pendientes reunión DT Bolívar y San Andrés del miércoles, 16 de junio de 2021 2:23 p.m. donde se solicita y responden desde la OAP con un archivo en Excel que contiene el reporte de los indicadores plan de acción a la fecha. Esta situación conduce al incumpliendo de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 capítulo 7 operación, numeral 7.1.3. Infraestructura, la organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios. – **Responsable: Proceso Direccionamiento Estratégico.**

 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

12.3. No se evidencia, la asignación de un funcionario o contratista mediante el Formato de autorización para el descargue y organización de la logística de notificación de indemnización administrativa (Código: 410,08,15-90; Versión: 02; Fecha: 24/09/2020) que tiene como objetivo: “Autorizar el descargue e impresión de las cartas de indemnización para su notificación a las víctimas destinatarias de la reparación económica en los procesos de pagos nuevos y reprogramaciones”, del funcionario que apoya esta tarea en la Dirección territorial. Esto sucede en la Dirección territorial Bolívar y San Andrés. Lo anterior se evidencia al solicitar la suscripción del formato. Esta situación conduce al incumpliendo de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 capítulo 8 operación, numeral 8.1 Planificación y control operacional, La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6 mediante: d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios de operación del procedimiento notificación de indemnización administrativa y entrega del mensaje estatal de reconocimiento y dignificación (código: 410.08.08-21; versión: 03; fecha: 24/09/2020). – **Responsable: Dirección Territorial Bolívar y San Andrés.**

13. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

13.1. Alto compromiso de La Dirección Territorial Bolívar y San Andrés, con respecto a la implementación del Subsistema de Gestión de Calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en cada uno de los temas y numerales auditados.

13.2. EL liderazgo se destaca como fortaleza en La Dirección Territorial Bolívar y San Andrés, evidenciado en el compromiso de la directora, enlace SIG, funcionarios y contratistas que la conforman y que implementan las acciones de seguimiento, implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.

13.3. En la metodología aplicada por la Dirección territorial para determinar los factores internos y externos se puede señalar como aspecto positivo los ejercicios para la construcción del análisis de contexto, evidenciado en los correos aportados, lo que aumenta el nivel de apropiación de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas a tener en cuenta por parte de los funcionarios y contratistas, como se evidenció en los ejercicios prácticos de ubicar y socializar el informe de análisis de contexto cargado en los documentos del SIG, y la presentación de las estrategias DO, FA, FO, DA.

13.4. Se evidencia apropiación y manejo de las rutas de acceso al repositorio del Sistema Integrado de Gestión (SIG), ubicando los diferentes temas del SIG.

 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

13.5. Como aspecto positivo en comunicación se destaca las publicaciones presentadas de lo que está comunicando La Dirección Territorial Bolívar y San Andrés, los canales y medios utilizados.

13.6. Se encuentran aspectos positivos en la preocupación de realizar las actividades de seguimiento y medición, como se evidencia en los correos de solicitud y gestión que realiza la Dirección Territorial Bolívar y San Andrés para el seguimiento y medición del Plan de Acción y Plan de Implementación SIG.

13.7. Se resalta el compromiso, puntualidad y disposición por parte de la directora de la Dirección territorial, así como también del equipo de trabajo, funcionarios y contratistas para atender y desarrollar la auditoria y el cargue oportunamente en SharePoint de las evidencias y soportes solicitados por el equipo auditor.

13.8. Como aspecto positivo se evidencia y valora la asignación de roles y responsabilidades realizado por la directora territorial.

14. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

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 a la Dirección Territorial Bolívar y San Andrés:

a) Cumplimiento de la norma:

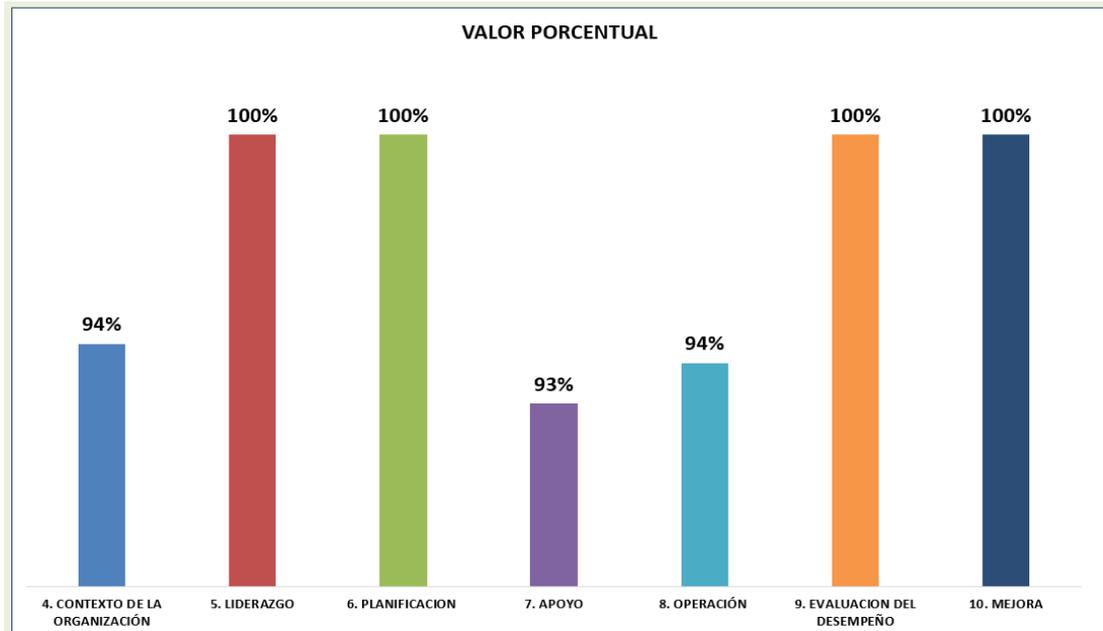
Tabla No. 1: Porcentaje por numeral de la Norma ISO 9001:2015.

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	94%
5. LIDERAZGO	100%
6. PLANIFICACION	100%
7. APOYO	93%
8. OPERACIÓN	94%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%
10. MEJORA	100%
TOTAL DE NO CONFORMIDADES	97%
	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

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



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Porcentaje promedio del **(97%)** de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015.

b) Número de No Conformidades y Observaciones:

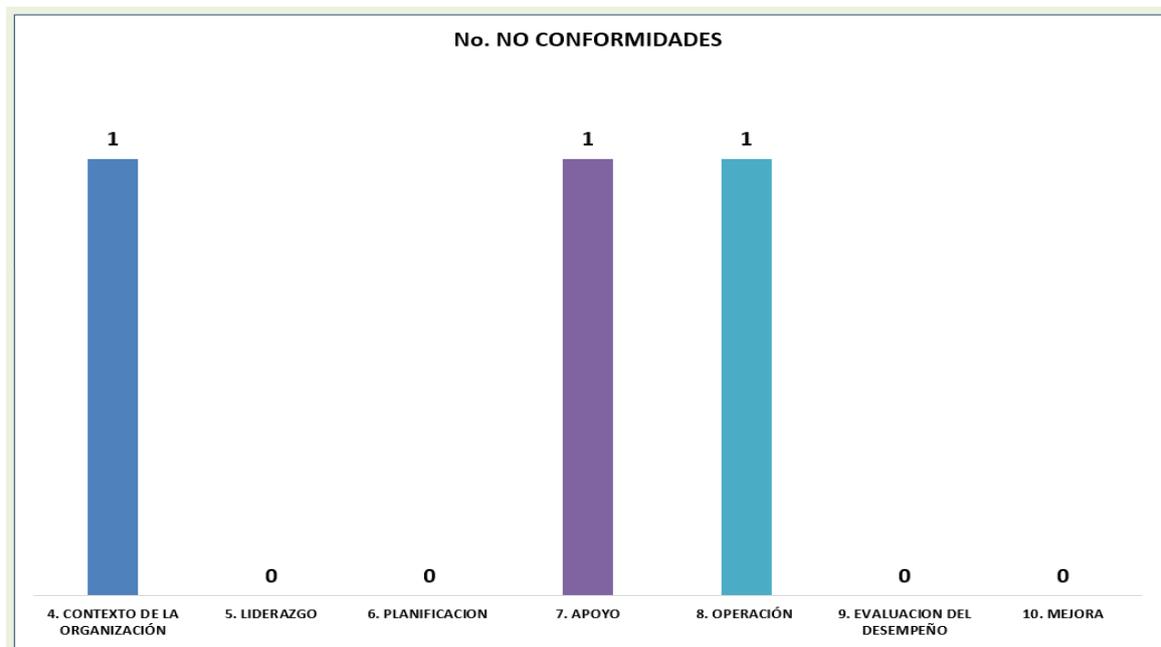
Tabla No. 2: Porcentaje de no conformidades de la Norma ISO 9001:2015.

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL	No. NO CONFORMIDADES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	94%	1
5. LIDERAZGO	100%	0
6. PLANIFICACION	100%	0
7. APOYO	93%	1
8. OPERACIÓN	94%	1
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%	0
10. MEJORA	100%	0
TOTAL DE NO CONFORMIDADES	97%	3
	MANTENER	5,56%

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 identificaron **(3)** tres No Conformidades: **(1)** una en el capítulo 4. Contexto organizacional, numeral 4. 1. Contexto de la organización, **(1)** una en el capítulo 7. Apoyo, numeral 7.1.3. Infraestructura y una **(1)** en el capítulo 8. Operación, numeral 8.1. Planificación y control operacional; 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 ISO 9001:2015.

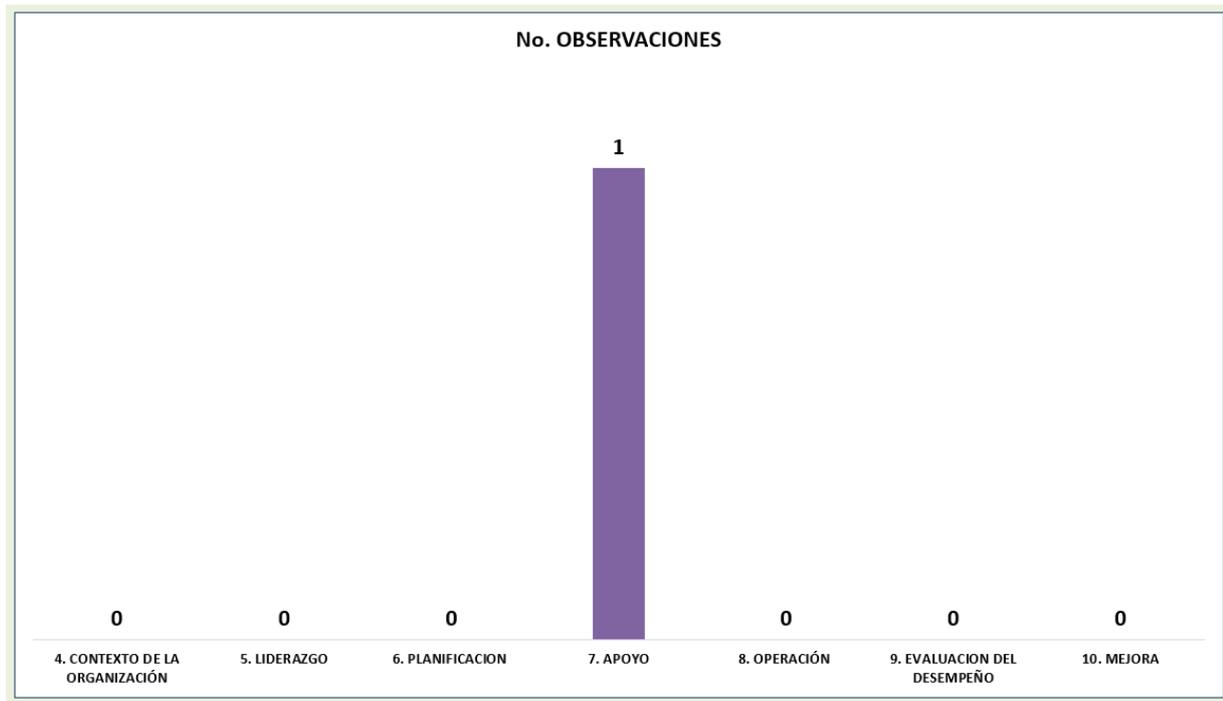
Tabla No. 3: Porcentaje de observaciones de la Norma ISO 9001:2015.

No. OBSERVACIONES
0
0
0
1
0
0
0
1
2%

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

Grafica No. 3: Número de observaciones.



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Se identificó una **(1)** Observaciones en el capítulo 7. Apoyo, numeral 7.5.3.1. Información documentada, 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 ISO 9001:2015.

En conclusión, los requisitos implementados por la Dirección territorial Bolívar y San Andrés asociados al sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, se establecen en un total de **50** ítems es decir el **(97%)** de los requisitos de calidad a mantener y mejorar continuamente.

Cordialmente;

Nather Bismark Rodríguez Molina
Auditor líder

Carlos Arturo Ordonez Castro
Jefe Oficina de Control Interno

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

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
1	30/05/2014	Creación del formato
2	24/02/2015	Se adicionó el número de auditoria, la definición de cada una de términos, la agenda de la auditoria, informe de la auditoria, conformidad, aspectos positivos, fortalezas, oportunidades de mejora, observaciones, no conformidades, ficha técnica y responsables de la auditoria.
3	6/11/ 2015	Se reestructura la presentación de la no conformidad
4	26/07/2017	Se modifica el nombre del formato de acuerdo con el procedimiento. Se adiciona firma aprobación del jefe Oficina de Control Interno
5	22/05/2018	Se modifica formato de acuerdo con nuevos lineamientos del jefe de la Oficina de Control Interno, se eliminan cuadros en Excel.
6	05/02/2021	Se modifica el formato en el encabezado, se elimina el texto 9001:2015 de los numerales del 4 al 10 y se deja el texto (Describir la Norma auditada) para que sea diligenciado y se anexa el numeral 13 relacionado con las fortalezas y debilidades de la auditoria.