

 <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 9

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN

**Fecha de informe:** 13 de julio de 2021

**Nombre del proceso o dirección territorial auditada:** Direccion Territorial Córdoba

**Dependencia líder del proceso:** Direccion General

**Servidor responsable del proceso:** Mareila Burgos Negrette

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

**Fecha de auditoría:** 21 - 24 de junio de 2021

**Equipo Auditor:** Víctor Hugo Velásquez. (Auditor líder).

### 0. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

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

### 1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Inicia con la reunión de apertura de auditoría y concluye con el seguimiento al plan de mejoramiento.

### 2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR

- Dificultad para acceder a las fuentes de información de la Direccion Territorial Cordoba.
- Imposibilidad de cumplir con el cronograma de auditoría interna planeado en los términos de tiempo y oportunidad establecidos.
- Desechar la pertinencia del informe de auditoría interna que es producto del proceso auditor realizado.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<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 9

- Alarma en los servidores auditados de la entidad por el desconocimiento del proceso auditor como herramienta gerencial de la Unidad.
- Perdida de información por falta de respaldo de esta.

### 3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Proceso, procedimientos y demás instrumentos asociados al sistema de gestión de la calidad de la Unidad. Se toma como criterio principal el Procedimiento Notificación de Indemnización Administrativa y Servicio al Ciudadano (puntos de atención y/o centros de regionales).

El corte de la auditoría relacionado con la información documentada a auditar es del 01 julio 2020 - a la fecha del año 2021 de la auditoría programada.

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

La DT, cuenta con su contexto estratégico donde determino las cuestiones externas e internas acorde a los lineamientos de la metodología establecida por la Unidad, donde se identificaron los factores positivos y negativos, analizando las cuestiones que surjan de los entornos legales, tecnológicos, sociales, nacionales y regionales. La Unidad tiene establecido un mapa de procesos en los que interactúan procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación.

Referente a las necesidades y expectativas de las partes interesadas, la Dirección Territorial Córdoba identifica las necesidades y expectativas de las partes interesadas y las ubican en la página Web de la Entidad. Con respecto al sistema de gestión de calidad y sus procesos, expresan que se cuenta con la documentación necesaria para la debida operación (planes, programas, proyectos, caracterización, manuales, procedimientos, guías, documentos internos y otros), la cual está disponible en la página web de la Unidad. Así mismo mencionan el alcance el sistema que se encuentra descrito en el “*manual del sistema integrado de gestión, versión 09*”, publicado el 01/05/2021.

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

La dirección territorial a través del director muestra su liderazgo y se ve reflejado en su equipo de trabajo con el cumplimiento del plan de acción donde se analiza los resultados en los diferentes comités territoriales, así mismo se evidencia la atención a las víctimas, se identifican estrategias para brindar respuestas oportunas, seguimiento a las novedades de los servicios prestados por el operador y el pago por vía administrativa y de justicia y paz.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<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 9

Se promueve el enfoque por procesos, aseguran los recursos, comunicando a las partes interesadas el enfoque al cliente que tienen establecida la Unidad en su SIG.

Respecto a los roles, responsabilidad y autoridad describen las funciones del representante de la dirección para el sistema, las responsabilidades que tiene en los diferentes niveles de la Unidad para la implementación, las funciones del comité institucional de gestión y desempeño, las funciones del equipo operativo y las funciones del equipo evaluador.

Con la política del sistema integrado de gestión, relacionan su contenido con las funciones que desempeñan y la ubican en la página Web de la Entidad en el link “*políticas y objetivos del sistema integrado de gestión*” y en el “*manual de calidad del sistema de gestión, versión 09*”, publicado el 01/05/2021.

Se tiene establecido canales de comunicación y de liderazgo con el operador quien es que presta la misionalidad de la unidad.

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

Se tienen establecidos mapas de riesgos de gestión y corrupción acorde a la metodología establecida por la Unidad y Función Pública y la identificación de los riesgos partió desde la identificación del contexto de la organización. Con relación a la actualización del mapa de riesgos para la vigencia 2021, se esta esperando las indicaciones de la Oficina Asesora de Planeación, ya que se encuentra en la actualización de la nueva metodología de acuerdo con la nueva guía de administración de riesgos, versión 05 del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y una vez sea validado se realizará la respectiva socialización y aplicabilidad de este.

Se tienen establecido los objetivos de calidad los cuales están alineados con la política de calidad, cada uno de estos indicadores son medibles, cuya información sale de la medición que se realiza con el plan de acción; así mismo el equipo auditado describe claramente los objetivos del sistema integrado de gestión, los asocian a las funciones a desarrollar y lo ubican en la página web y en el “*manual de calidad del sistema de gestión, versión 09*”, publicado el 01/05/2021, de igual manera se han socializado.

Se tienen establecido un procedimiento de Gestión del Cambio el cual se aplica cuando la dirección territorial de la Unidad lo requiera.

 <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 9

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

Se tiene establecido un plan de acción (meta, fecha de inicio, fecha de finalización, presupuesto). La Unidad proporciona, de acuerdo con su presupuesto, las personas necesarias para la operación de sus procesos y determina en su manual de funciones para los servidores públicos y estudios previos para los contratistas de prestación de servicios, el nivel de educación, formación y experiencia de las personas que desarrollan las diferentes actividades para la operación y control de los procesos que pueden afectar la calidad de los servicios.

La DT tiene su sede apropiada para el desarrollo de sus funciones con cada uno de los servicios asociados, recursos de transporte, equipos tecnológicos y referente al ambiente laboral, se han establecido charlas relacionadas con estrategias psicosociales, reducción del estrés, prevención del agotamiento, entre otras. Con relación a la comunicación interna y externa el equipo determina el proceso de comunicaciones y describen la matriz de comunicaciones.

Los puntos de atención y Centros Regionales los suministra el ente Territorial y están administrados por la Alcaldía o Gobernación. Se debe coordinar con los administradores de los puntos y centros regionales los programas que se tienen establecidos para otros sistemas de gestión (Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo). Aquí se debe trabajar en conjunto con el mantenimiento de estas sedes, señalización (punto de encuentro, salida de emergencia, entre otros).

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

La DT realiza las actividades acordes a lo establecido en las caracterizaciones del proceso de Reparación Integral (procedimientos, puntos de control, riesgos asociados al proceso, indicadores, servicios no conformes). Con relación al procedimiento de *“Notificación de Indemnización Administrativa y Entrega del Mensaje Estatal de Reconocimiento y Dignificación”* y el proceso de *“Servicio al Ciudadano”* se evidencia gestión y control de las actividades realizadas y ejecutas en el proceso por cada uno de los responsables en la DT.

Con relación a los equipos, planta y elementos que son suministrados por administrativa se encuentran identificados, protegidos y salvaguardados.

En relación con el control de las salidas no conforme, la Dirección Territorial identifican claramente el procedimiento, describiendo los lineamientos establecidos en el procedimiento *“identificación y control de salidas no conformes, código: 100.01.08-6, versión: 09”* y se tienen establecido las salidas durante la producción y prestación del servicio, acorde a los requisitos (legales, norma, institución y del cliente).

 <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 9

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

Se verifica el cumplimiento de las metas del plan de acción en SISGESTION y del avance trimestral de cada uno de los indicadores planteados por la DT, estos cumplen con la meta establecida y no tienen comentarios de ajustes en el informe trimestral, todo esto se analiza en los comités realizados por la DT, donde evalúan la información para ser reportada a la Oficina Asesora de Planeación.

De igual manera la DT en su comité de planeación analizan los resultados de las encuestas que realiza el operador frente a la prestación del servicio y de acuerdo con los resultados remitidos desde el nivel nacional de la satisfacción del cliente se evidencia acciones y estrategias de mejora, esta iniciativas se ve como una fortaleza en este comité interno.

## 10. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 10 DE LA ISO

Con relación al estado de las no conformidades de la auditoría interna de calidad realizada en el año 2020, la Dirección Territorial cumplió con el plan de mejoramiento registrado en el aplicativo SISGESTION y no cuenta con, no conformidades abiertas.

La Dirección Territorial, mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SIG, acorde a los resultados del análisis y la evaluación.

## 11. OBSERVACIONES

Durante el desarrollo de la auditoria no se detectaron observaciones.

## 12. NO-CONFORMIDADES

### NUMERAL 8 DE LA ISO 9001:2015

1. No se evidencia, la remisión del físico de las actas de notificación de cartas de indemnización y/o el mensaje estatal de reconocimiento y dignificación notificadas y no notificadas, al Proceso de Gestión Documental de acuerdo con las normas archivísticas y los lineamientos dados por ellos, el cual está establecido en el “*Procedimiento Notificación de Indemnización Administrativa y Entrega Del Mensaje Estatal de Reconocimiento y Dignificación, versión 03, código: : 410.08.08-21*” acorde a la actividad 23. Esto sucede en el Proceso de Reparacion Integral. Lo anterior se evidencia en la evaluación realizada al equipo auditado. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, capítulo 8. Operación, numeral 8.5.1 Control de la Producción y de la provisión del servicio.

 <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 9

### 13. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

- Disposición de todo el equipo auditado para la atención de la auditoria.
- Puntualidad en la asistencia.
- Conocimiento general de los procesos desarrollados.
- Total, disposición para conocer y aplicar conocimientos sobre el SIG.
- Competencia de los funcionarios de planta y contrato en la prestación del servicio.

### 14. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

#### DIRECCIÓN TERRITORIAL CORDOBA

Se presenta el resumen estadístico de la auditoría interna desarrollado en la Dirección Territorial Córdoba, donde se tiene un cumplimiento porcentual por requisito de la Norma ISO 9001:2015 así:

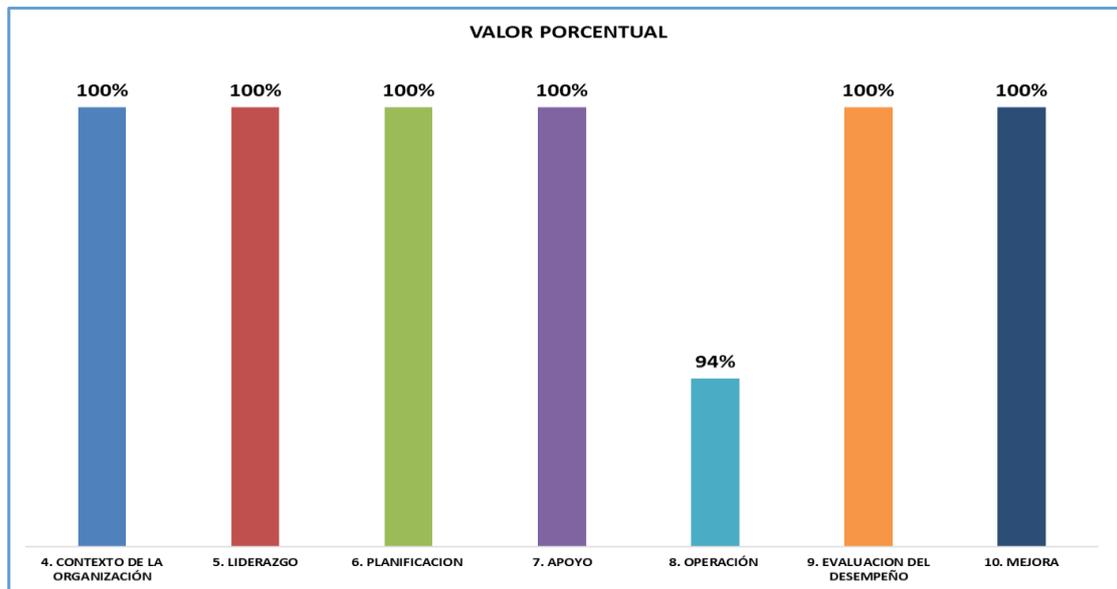
**Tabla No. 1. Porcentaje por numeral de la Norma ISO 9001:2015**

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

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
	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN</b>	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 7 de 9

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



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

los numerales 4. Contexto de la organización, 5. Liderazgo, 6. Planificación 7. Apoyo, 9. Evaluación del desempeño y 10. Mejora obtuvieron un cumplimiento del 100% de los requisitos auditados, el numeral 8. Operación con un cumplimiento del 94% de los requisitos auditados de la norma ISO 9001:2015, debido que presenta una (1) no conformidad. Con los resultados obtenidos en la auditoría interna, el sistema se mantiene en un 99 %.

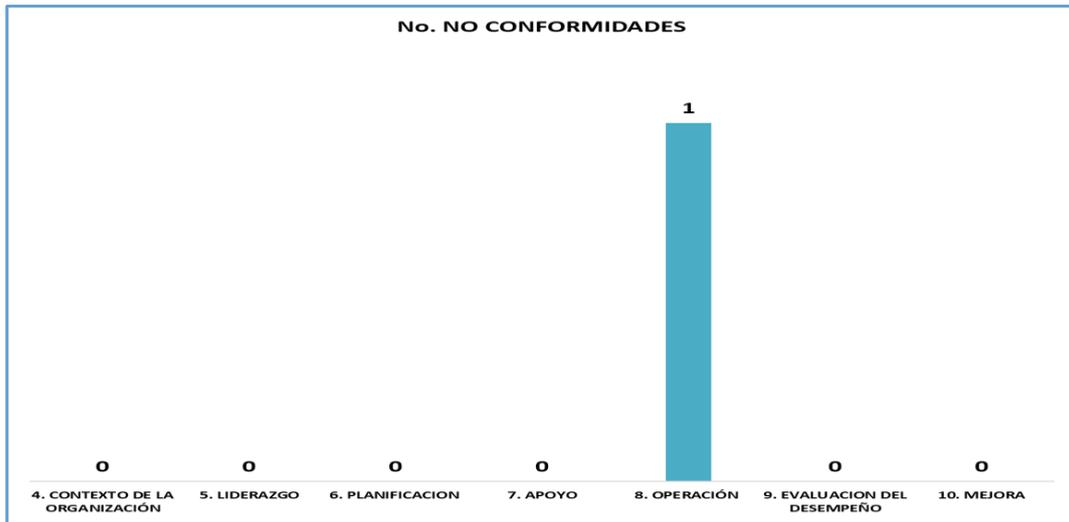
**Tabla No. 2. Número de no conformidades y observaciones de la Norma ISO 9001:2015**

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

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 8 de 9

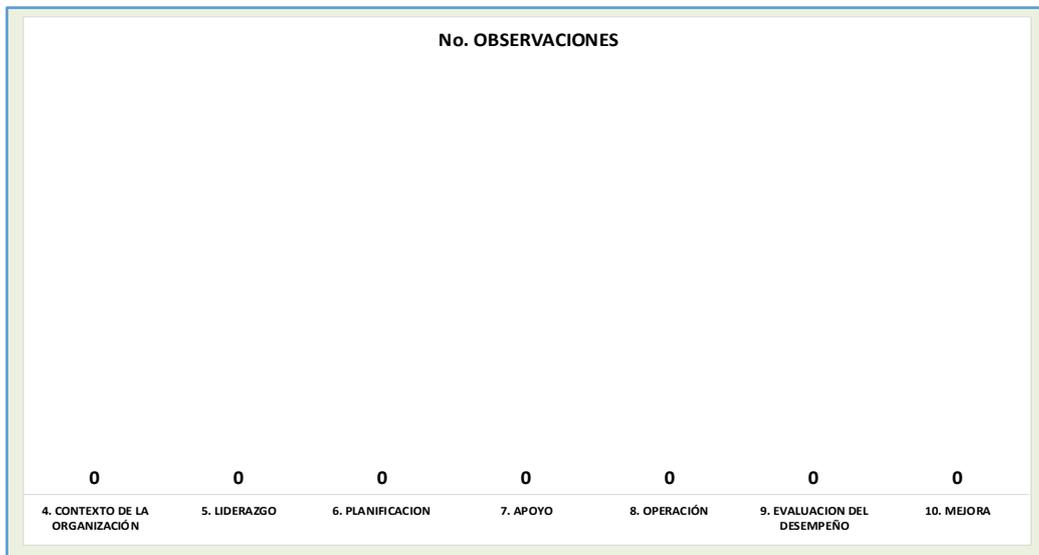
### Grafica No. 2. Número de No Conformidades



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

En el desarrollo de la auditoria interna a la Direccion Territorial Cordoba, se detecto una (1) No Conformidad relacionada con el numeral 8. Operación. No Conformidad que se le genera a la Direccion Territorial de Cordoba. 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.

 <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 9

En el desarrollo de la auditoria interna a la Direccion Territorial Cordoba, no se generaron observaciones.

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 Córdoba, es del 99%, de 54 ítems evaluados.

**Cordialmente;**

**Víctor Hugo Velásquez Ortiz**  
Auditor líder

**Carlos Arturo Ordóñez Castro**  
Jefe Oficina de Control Interno

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.