

 <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 11

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN

**Fecha de informe:** 8 de junio de 2022.

**Nombre del proceso auditado:** Dirección Territorial Córdoba

**Dependencia líder del proceso:** Dirección General

**Servidor responsable del proceso:** Ingrid Patricia Acosta Pimienta.

**Tipo de auditoría realizada:** De primera parte, Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.

**Fecha de auditoría:** 23 al 27 de mayo de 2022.

**Equipo Auditor:** Diego Fernando Quiroz Bravo – (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

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

### 2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR

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

- 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 y garantizar la participación del equipo de trabajo.
- e) Disponibilidad de evidencias a muestrear.

 <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 11

### 3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Documentos (procedimientos, guías, instructivos, formatos) y demás instrumentos asociados a los sistemas de gestión de la Unidad. Se toma como criterio principal el 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.

Se evidencia que la Dirección Territorial Córdoba aplica la metodología para el análisis del contexto interno y externo, además determina a partir del instrumento de contexto estratégico las situaciones positivas o negativas del entorno que le son pertinentes para cumplir con su propósito, teniendo en cuenta las actividades que se realizan y documentan en su caracterización. Dicho instrumento se evidencia que fue socializado, trabajado y aprobado mediante acta de fecha 21 de agosto de 2021, además se observó que el 27 de agosto del 2021, la Oficina Asesora de Planeación conceptúa que este documento cumple técnicamente con los lineamientos establecidos en la Guía para la Construcción Contexto Estratégico V2.

Durante la auditoria se evidencia que el proceso auditado tiene claro la interacción que se tiene con las partes interesadas identificadas en la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, así como sus productos y servicios que se encuentran en la caracterización.

Se observó el conocimiento de la documentación como los procedimientos y la caracterización del proceso auditado y su interacción con el Plan de Acción.

Se observa que el equipo de trabajo de la Dirección Territorial Córdoba hace uso de la herramienta OneDrive, cumpliendo el lineamiento del SIG “Gestionar el respaldo de la información almacenada en equipos de cómputo asignados teniendo en cuenta OneDrive.

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

Durante el ejercicio de la auditoria se observó el liderazgo y compromiso de la Dirección Territorial Córdoba, acompañando toda la actividad, demostrando conocimiento frente a los temas tratados en esta auditoría al Sistema de Gestión de la Calidad. Se evidencia que se toman decisiones y dan lineamientos con el fin de lograr una mejora continua y cumplir el

 <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 11

objetivo del proceso. En las reuniones de equipo se resalta que se realiza seguimiento y control de los compromisos adquiridos al interior de la Dirección Territorial.

Se evidencia la comunicación de la importancia de la gestión de calidad; a través del plan de implementación se observa el logro de los resultados del sistema. De igual manera, se denota el compromiso y dirección del equipo de trabajo apoyando a las personas para de esta manera contribuir a la eficacia del sistema.

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

Se determinaron los riesgos del proceso, se evidencia que se actualizaron y aprobaron mediante acta del día 22 de diciembre de 2021. De igual forma, se evidencia correo electrónico del 23 de diciembre de 2021 de la Oficina Asesora de Planeación donde indican que el mapa de riesgos fue avalado por ellos.

Se verifica y reporta la materialización de los riesgos a través del reporte trimestral que se realiza a la Oficina Asesora de Planeación, donde se efectúa el diligenciamiento del “FORMATO DE MONITOREO A LA MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS”, el último reporte se realizó el 28 de marzo de 2022.

En las entrevistas efectuadas a funcionarios y contratistas del proceso, se identifica que conocen y ubican el mapa de riesgos institucional en la página web institucional. Así mismo el enlace SIG menciona los criterios establecidos para la definición de los controles a los riesgos identificados al interior del grupo.

A través de entrevista a los colaboradores de la Dirección Territorial Córdoba, se observa que conocen e identifican los objetivos del Sistema de Gestión, su documentación y publicación en la página web institucional. En cuanto a su planificación y gestión (plan de acción), se observó el conocimiento, seguimiento y ejecución de las actividades programadas para esta vigencia, así como las evidencias que soportan la implementación de estas actividades logrando los objetivos planificados.

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

Se resalta la buena gestión y compromiso del Líder de la Dirección Territorial con el cumplimiento de las actividades establecidas para el desarrollo del sistema; de igual manera la Enlace SIG con el apoyo a las actividades que se realizan y que contribuyen a la mejora continua que busca el sistema.

Se identifica un alto grado de competencia de las personas que realizan las actividades del proceso auditado.

 <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 11

La Dirección Territorial Córdoba socializa los resultados del personal contratado y coordina la gestión y los compromisos que se debe desarrollar en función de cada línea de trabajo, en cumplimiento de las actividades propias del proceso.

Mediante actas de reunión se evidencia que el líder promueve reuniones de equipo que permiten realizar seguimiento a los compromisos y los resultados, definiendo en cada uno de ellos, que actividades son de prioridad alta, media o baja; y a medida que se avanza, definen un control sobre que compromisos está abierto, cerrado o es actividad permanente.

En lo referente a infraestructura, el proceso indica que cuentan con los elementos e infraestructura necesarios para realizar la operación y con equipos de trabajo para cada uno de los colaboradores.

Se evidencia a través de actas que se reúne el equipo para revisar las acciones pendientes de matriz de tareas, fechas de cumplimiento y se fijan nuevas tareas y responsables.

A través de entrevista a los colaboradores de la Dirección Territorial Córdoba, se observa que conocen e identifican los objetivos del Sistema de Gestión, su documentación y publicación en la página web institucional.

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

Al evaluar los requisitos relacionados con la documentación, actualización, implementación y apropiación del Capítulo 8 Operación de la Norma ISO 9001:2015, se evidencia cumplimiento para los requisitos relacionados con los numerales.

En el procedimiento de supervisión y liquidación de contratos y convenios V6, se verificó la disposición de la información, de los recursos para realizar las actividades y la medición y/o control de las actividades, así como la asignación de personas competentes para el cumplimiento de los objetivos del proceso.

Al verificar la trazabilidad del procedimiento de supervisión y liquidación de contratos y convenios V7, se observa el cumplimiento de los procedimientos descritos y aprobados en el sistema, para el cumplimiento del programa. Es así, que en el contrato número 1587 de 2022 se evidencia que se envió memorando de inicio de liquidación de contratos al Grupo de Gestión Contractual el 12 de mayo de 2022; el 11 de mayo de 2022 se radicó en la inmobiliaria la citación de notificación personal, acta de liquidación bilateral.

Realizan despliegue por la plataforma SECOP II, identifican con claridad los contratos de prestación de servicios cargados en la plataforma mencionada. Realizan seguimiento detallado de cada uno de los contratos de prestación de servicios, con porcentaje de avance contractual, cargue de evidencias de cada uno de los contratistas.

 <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 11

El grupo de servicio al ciudadano da cuenta detallada del procedimiento de estrategias de atención complementarias código 740.04.08-7 versión 11, para tal efecto realiza la respectiva programación y se ejecuta la novedad, actualizan la solicitud, se brinda orientación y registran la información en SGV.

Se realizan jornadas de atención a la población víctima, para lo cual cuentan con la programación anual y de manera mensualizada, en la que definen lugar donde se realizará, la fecha, si dicha jornada se encuentra aprobada o no, el tipo de jornada, ubicación específica de la misma, horarios de atención, datos de los orientadores participantes, entidad solicitante y observaciones; dan cuenta del informe posjornada, donde se detalla los logros de la jornada.

Se cuenta con acuerdo entre la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y las diferentes instituciones del SNARIV para realizar atención en el Centro Regional, logrando con esto romper barreras de acceso para la atención de la población víctimas de la Dirección Territorial Córdoba.

Se observa que se utilizan canales de información seguros de acuerdo con los lineamientos dados por la Oficina de Tecnologías de la Información: Correo Institucional, ONEDRIVE, y TEAMS.

En las entrevistas realizadas al personal del proceso se evidencia conocimiento y desempeño del personal, en el cumplimiento de los procedimientos y controles que tiene el procedimiento.

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

El proceso realiza medición del plan de acción de la vigencia 2021 y 2022, se observa que la Dirección Territorial Córdoba da cuenta a través de la plataforma SISGESTIÓN 2.0 y respalda la información con las respectivas evidencias.

La Dirección Territorial Córdoba, realiza seguimiento a la percepción de los clientes respecto a sus necesidades y expectativas, para ellos presentan el normograma, Matriz de Identificación de Partes Interesadas, y Procedimiento Medición de la Satisfacción Partes Interesadas.

Respecto a la revisión y valoración de los datos e información originada del seguimiento y medición. La Dirección Territorial Córdoba tiene claro el procedimiento de Identificación y Control de Salidas No Conformes, de igual manera el Procedimiento Medición de la Satisfacción Partes Interesadas, el Plan de Implementación, el Mapa de Riesgos Institucional, el reporte de materialización de riesgos y el contexto estratégico.

 <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 11

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

Al verificar las No conformidades abiertas del año 2021 y 2022 de la Dirección Territorial Córdoba, se observa que se han implementado, y que tanto los soportes como las evidencias dan cumplimiento a lo programado, las cuales se encuentran cerradas en SISGESTIÓN.

Se resalta la organización de los soportes y el seguimiento que se han generado para lograr la implementación de estas actividades generadas por las No conformidades.

A la fecha de la Auditoría se observó que la Dirección Territorial Córdoba cuenta con la evidencia documentada de la realización y aplicación de las actividades durante el año 2021 y lo corrido del 2022.

Se evidencia acciones de mejora en la implementación de un informe de gestión y una agenda mensual que acopia todos los procesos y permite un seguimiento detallado de cada uno de los indicadores del plan de acción y de las actividades del plan operativo; son instrumentos que facilitan la gestión, coordinación, articulación y desarrollo de acciones al interior de la Dirección Territorial Córdoba.

## 11. OBSERVACIONES

- No se presentan observaciones en la auditoría realizada a la Dirección Territorial Córdoba.

## 12. NO-CONFORMIDADES

- No se registran No Conformidades en la auditoría efectuada a la Dirección Territorial Córdoba.

## 13. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

### 13.1 Fortalezas

- Compromiso de la líder de la Dirección Territorial Córdoba con respecto al Sistema de Gestión de Calidad.
- Trabajo y colaboración de los Enlaces del SIG en cuanto a la documentación y los temas tratados.

 <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 11

- Disponibilidad para acceder virtualmente a la auditoria a pesar de los problemas digitales.
- Responsabilidad del grupo de colaboradores en la ejecución de las actividades diarias a desarrollar en el proceso.
- Iniciativas de construcción e implementación de instrumentos y herramientas internas para el seguimiento y control de las actividades a gestionar.
- Se cuenta con obligaciones contractuales y especificaciones técnicas enfocadas al Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo en la adquisición de servicios.
- Disposición de la directora territorial, funcionarios y contratistas en la ejecución de la auditoria, remitiendo a tiempo toda la información solicitada y contando con una buena actitud frente al desarrollo de esta.
- Organización en la recopilación de evidencia.

#### **Aspecto Positivo.**

- Se evidencia acciones de mejora en la implementación de un informe de gestión y una agenda mensual que acopia todos los procesos y permite un seguimiento detallado de cada uno de los indicadores del plan de acción y de las actividades del plan operativo; son instrumentos que facilitan la gestión, coordinación, articulación y desarrollo de acciones al interior de la Dirección Territorial Córdoba.

## **14. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA**

### **DIRECCIÓN TERRITORIAL CÓRDOBA**

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

#### **a) Cumplimiento de la norma**

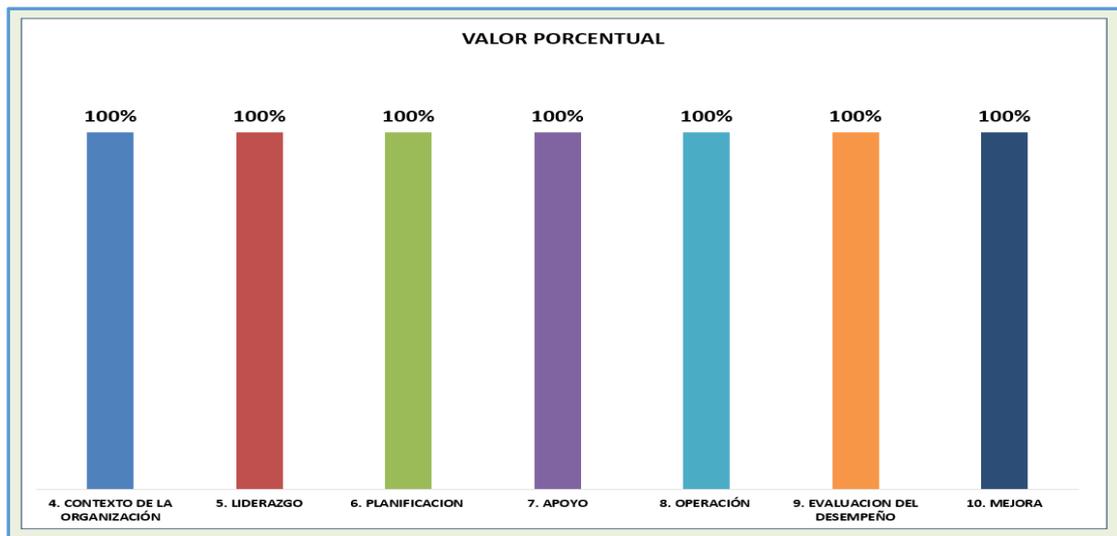
 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 8 de 11

**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	100%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%
10. MEJORA	100%

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna SGC.

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



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna SGC.

Porcentaje promedio de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad NTC ISO 9001:2015., es del 100%.

**b) Número de No Conformidades y Observaciones**

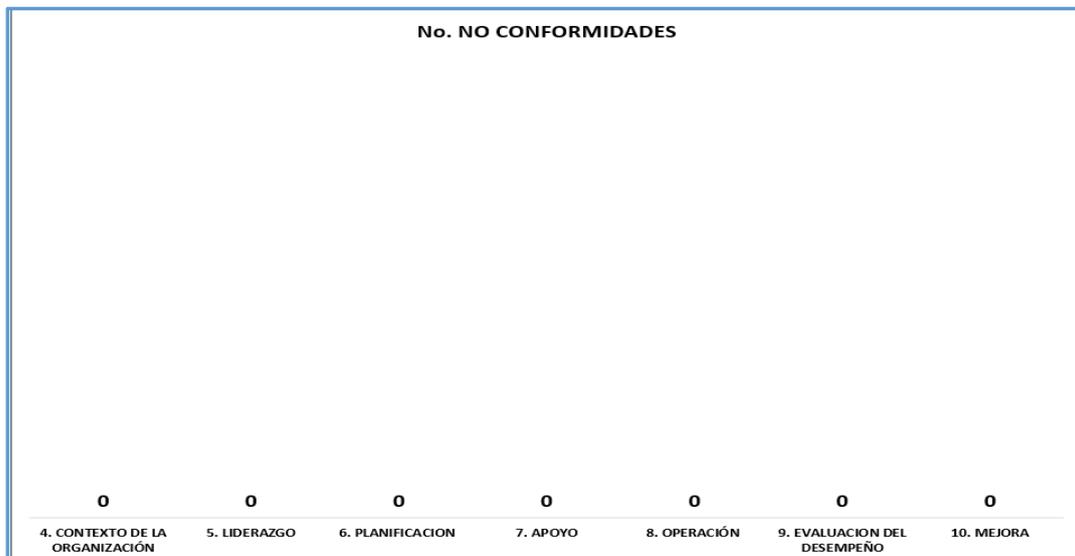
 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 9 de 11

**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	0	0
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0	0
10. MEJORA	0	0

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna SGC.

**Gráfica No. 2 Número de No Conformidades**

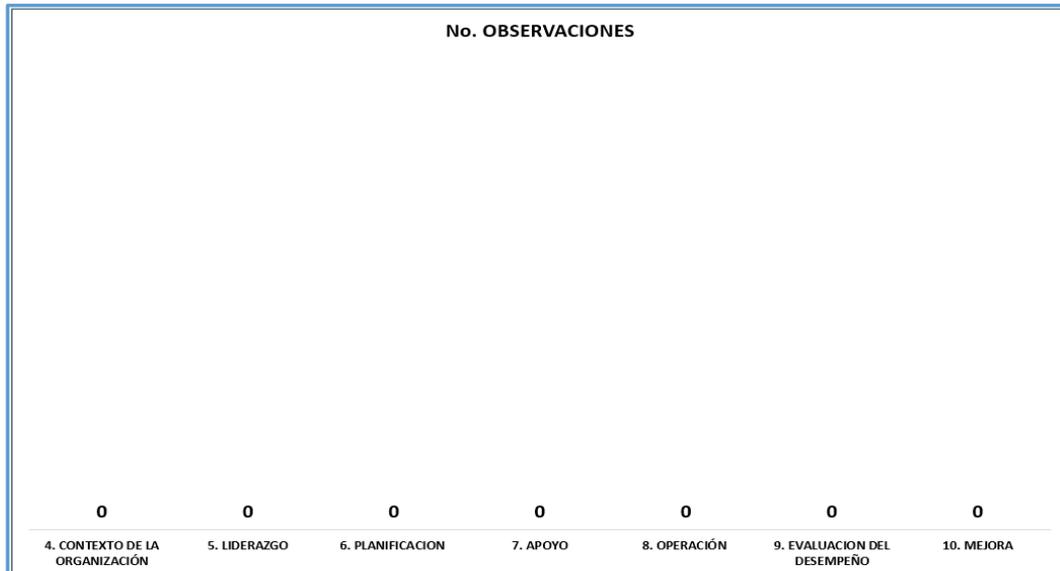


Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna SGC.

No se identificaron No Conformidades (NC); respecto al cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad NTC ISO 9001:2015.

 <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 11

### Gráfica No. 3 Número de Observaciones

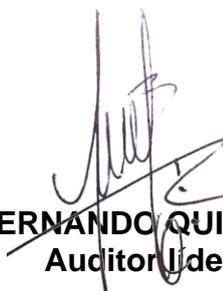


Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna SGC.

No se identificaron observaciones, 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 Córdoba, es del 100%, de 57 ítems evaluados.

**Cordialmente;**

  
**DIEGO FERNANDO QUIROZ BRAVO**  
 Auditor Líder

**CARLOS ARTURO ORDOÑEZ 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 11 de 11

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.