

 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 25

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN

Fecha de informe: 14 julio 2022

Nombre del proceso o dirección territorial auditada: Dirección Territorial Eje Cafetero

Dependencia líder del proceso: Dirección General

Servidor responsable del proceso: Laura Katherine Moreno Mejía

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

Fecha de auditoría: 6, 7, 8, 9 y 10 de junio de 2022

Equipo Auditor: Loly Carmelina Navarro Bimber

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 Dirección Territorial Eje Cafetero, inicia con la reunión de apertura, la ejecución de la auditoria 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

Riesgos de la auditoria (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.
- 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>	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 25

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

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

En la Dirección Territorial Eje Cafetero, se puede evidenciar a través del “*Instrumento de Contexto Estratégico Direcciones Territoriales (Código:100,01,15-64, Versión 2, del 07-07-2021)*” el “*Informe de Contexto Estratégico (septiembre 2021)*”

<https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/analisisdecontextoestrategicouariv2021.pdf> que se han determinado las situaciones positivas y negativas del entorno que le son pertinentes para el propósito y el direccionamiento estratégica. En este sentido, la Dirección Territorial tiene identificado nueve (9) factores de los cuales; uno (1) es debilidad, cuatro (4) son amenazas, uno (1) oportunidad y tres (3) fortalezas. Así mismo identificaron para las estrategias **DO, FA, FO y DA**, lo siguiente:

Estrategias DO:

- Aprovechar los medios tecnológicos para la realización de nuestro trabajo y afianzar los procesos de interlocución con nuestras partes interesadas.

Estrategias FA:

- Aprovechar los profesionales de la entidad para brindar asistencias técnicas virtuales a las ET.
- Aprovechar los medios tecnológicos para la realización de nuestro trabajo y afianzar los procesos de interlocución con nuestras partes interesadas y a partir del talento humano calificado, la organización y los lineamientos definidos, se puede fortalecer la afectación por falta de recursos y las limitaciones culturales.

Estrategias FO:

- Solicitar capacitaciones frente a las herramientas tecnológicas para poder realizar un uso más eficiente y pertinente.

 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 25

Estrategias DA:

- Implementar los protocolos de bioseguridad para la realización de nuestra labor y así mitigar el posible contagio del COVID-19.
- Promover y sensibilizar frente a la importancia de la vacunación.
- Capacitaciones frente a la apropiación de los documentos del proceso para el desempeño eficiente de nuestra labor.

Se identifica que la DT realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre las cuestiones internas y externas que le son pertinentes, evidenciándose a través de:

- Enlace de grabación actualización contexto del 30-07-2021 y lista de asistencia (Herramienta Microsoft Teams).
- Enlace de grabación 2da jornada construcción contexto estratégico del 08-06-2021 (Herramienta Microsoft Teams).
- Acta de aprobación contexto institucional 2021 DT Eje Cafetero del 20 de agosto del 2021.
- Correo electrónico de socialización a los colaboradores de la DT Eje Cafetero "Contexto Institucional 2021" del 20 de agosto del 2021

Se evidencia en el Manual del SIG.

<https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/manualsig.pdf> y en el Formato Identificación de Partes Interesadas, Código 100,01,15-48, Versión 03 del 04-08-2021: <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/identificacion-partes-interesadas/67231> que se han determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para cada uno de los procesos que se territorializan en la DT; así mismo han establecido los mecanismos para identificar y comprender las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas, evidenciándose a través de:

- Acta No 1 "*socializar el informe Encuesta de Satisfacción del Canal Presencial del Grupo de Servicio al Ciudadano, en el marco de la atención realizada en los Puntos de Atención y los Centros Regionales de Atención a Víctimas de la Dirección Eje Cafetero, aplicada durante los meses de enero a junio de 2021*" del 22-03-2022.
- Correo Electrónico "*informe encuestas de satisfacción ii semestre 2021*" del 02-03-2022 que contiene en adjunto el "*Informe de Encuestas de Satisfacción de Servicio al Ciudadano*".
- Correo Electrónico "*pre-turno entrega del ID*" del 07-09-2021 el cual contiene en adjunto "*Presentación Pre-turno del 30-08-2021*" (Busca mejorar la atención con calidad en los puntos de atención a los usuarios que solicitan el servicio) .

 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 25

El alcance de los procesos tiene en consideración la comprensión del contexto al igual que las necesidades y expectativas de las partes interesadas; Así como también tiene en consideración la salida de los productos y servicios ofrecidos; esto se evidencia a través del “Manual del SIG”:

<https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/manualsig.pdf> y la caracterización del Proceso gestión Interinstitucional Código: 200.07.09-1, Versión 12 del 27-04-2022:

<https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/caracterizacionprocesodgiv12.pdf> . Lo anterior le contribuye valor al alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los colaboradores de la DT identifican que se encuentra definido, documentado e implementado el SGC y se tienen identificados los procesos necesarios para su interacción en el Mapa de procesos: <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/planeacion-y-seguimiento/sistema-integrado-de-gestion-sig/39045>. Así como también se encuentran definidas las entradas y salidas pertinentes para la generación de valor a través del ciclo PHVA en la “*caracterización del Proceso gestión Interinstitucional Código: 200.07.09-1, Versión 12 del 27-04-2022*”:

<https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/caracterizacionprocesodgiv12.pdf> y en la “*Caracterización del Proceso Gestión para la Asistencia, Código: 300.22.09-1, Versión 10 del 20-08-2021*”

<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/NODE/43749>

Teniendo en cuenta las responsabilidades, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de estos, también se mantiene y conserva la información documentada; lo cual se evidencia en el Boletín de Reportes, Procesos Misionales en el municipio de Dos Quebradas Risaralda.

<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/reporte>

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

El responsable de la Dirección Territorial Eje Cafetero demuestra liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad y asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas en relación con la eficacia del SGC; lo cual se evidencia a través del acta de Mesa Sectorial - 28 febrero 2022, el plan de acción territorial 2022 y en la herramienta SISGESTION Versión 2 (Código indicador 145 - Proceso Servicio al Ciudadano).

En la Dirección territorial Eje Cafetero, se determina, comprende y cumple oportunamente los requisitos del cliente y/o partes interesadas, los legales, reglamentarios y los de la organización; esto se evidencia a través de:

 <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 25

- Correo electrónico "*informe encuestas de satisfacción II semestre 2021*" del 02 de marzo del 2022.
- Informe encuesta de satisfacción servicio al ciudadano del Segundo semestre 2021

En la Dirección Territorial Eje Cafetero se determinan los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los productos y los servicios y la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente; lo cual se evidencia en:

- Acta de aprobación del mapa de riesgos DT Eje Cafetero - 23 noviembre 2021.
- Formato para el levantamiento del mapa de riesgos (Código:100.01.15-2, Versión 9 del 23/11/2021) <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/mapa-de-riesgos-institucional-corrupcion-y-gestion/73004>.
- Correo electrónico "*reporte materialización de riesgos primer trimestre 2022*" del 28 de marzo del 2022.
- Formato monitoreo a la materialización de los riesgos DT Eje Cafetero (Código:100.01.15-15, versión 4 del 30/05/2019).

Se identifica en la DT seis (6) riesgos, de los cuales cuatro (4) son de Gestión y dos (2) de Corrupción:

Riesgos de Gestión:

- Posibilidad de pérdida económica y reputacional ante nuestros grupos de valor; entes territoriales y entidades del SNARIV por el incumplimiento en la realización de las jornadas de atención móvil debido a situaciones de orden público, catástrofes naturales, riesgos de salud (biológicos, COVID -19, entre otros), temas presupuestales y problemas de conectividad.
- Posibilidad de pérdida económica y reputacional ante nuestros grupos de valor y entes territoriales por la imposibilidad de realizar las asistencias técnicas, debido a insuficiencia presupuestal, mala conectividad, situaciones de orden público o falta de interés de las entidades.
- Posibilidad de pérdida económica y reputacional ante nuestros grupos de valor, comunidades receptoras, entes territoriales y entidades del SNARIV por la imposibilidad de implementar la estrategia de tejido social debido a falta de interés de la comunidad, imposibilidad de los líderes para ejercer su liderazgo, falta de contratación y cumplimiento por parte del operador (calidad, oportunidad), insuficiencia presupuestal (contratación referentes), situaciones de orden público, riesgos de salud (biológicos, COVID -19, entre otros), desastres naturales y disposición de las administraciones municipales.

 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 25

- Posibilidad de pérdida económica y reputacional ante los grupos de valor, entes territoriales y ministerio público por la imposibilidad de acompañar al proceso de elección e instalación de las mesas de participación departamentales debido a situaciones de orden público, desastres naturales, riesgos de salud (biológicos, COVID -19, entre otros), temas presupuestales, la no elección de las mesas municipales y cambio de cronograma de las actividades planeadas.

Riesgos de Corrupción:

- Uso inadecuado de la información correspondiente a la indemnización de víctimas por parte de un funcionario o contratista y externos con el objetivo de obtener un beneficio propio o favorecer a un tercero.
- Uso inadecuado de las herramientas de información por parte de funcionarios y contratistas de la Entidad como de las entidades SNARIV, con el objetivo de obtener un beneficio o favorecer a un tercero.

La Dirección Territorial Eje Cafetero mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente, esto se evidencia en el acta de socialización de encuesta de satisfacción - del 22 de marzo del 2022. De igual manera se garantiza el cumplimiento de la política de calidad del Sistema de Gestión de la Unidad, teniendo en consideración el propósito y contexto del proceso; así mismo, para La Dirección Territorial Eje Cafetero, La política de la calidad presenta las siguientes consideraciones: a) Está disponible y se mantiene como información documentada; b) es Comunicada, se entiende y se aplica dentro de la organización; c) Está disponible para las partes interesadas, según corresponda, todo lo anterior se evidencia en:

- Acta Inducción al Sistema Integrado de Gestión ... del 01/02/2022.
- Acta Inducción al Sistema Integrado de Gestión ... del 06/06/2022.
- Correo electrónico "Socialización Nueva Política integrada del Sistema Integrado de Gestión y sus Objetivos" del 22/04/2022.

No se evidencia, que los grados 21 y 24 del código 2028 Profesional especializado, realice sus funciones con respecto al manual de funciones de la entidad; así mismo se evidencia que un (1) Cargo Profesional Universitario Grado 9, código 2044 realiza funciones de auxiliar administrativo y un (1) cargo Auxiliar Administrativo grado 23, código 4044 realiza funciones en punto de atención. Esto sucede en la Dirección Territorial Eje Cafetero. Lo anterior se evidencia a través de entrevistas virtuales realizadas a los funcionarios en donde refieren que conforme a lo establecido en el manual de funciones amparado en la resolución 01002 del 02/10/2020, la actividad 9 (*Apoyar las acciones que se deben llevar a cabo en el marco del Programa de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET)*) del grado 21, código 2028 y la actividad 11 (*Apoyar las acciones que se deben llevar a cabo en el marco del Programa de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET)*) de la DT Eje Cafetero no se están realizando actualmente, dado que no cuentan con municipios PDET; así mismo en la

 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 25

validación de los roles asignados por cada colaborador de planta se evidencia que un (1) cargo Profesional Universitario Grado 9, código 2044 realiza funciones de auxiliar administrativo y un (1) cargo Auxiliar Administrativo grado 23, código 4044 realiza funciones en punto de atención. Esta situación conduce al incumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capitulo 5. Liderazgo, numeral 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la Organización. (DT Eje Cafetero y Talento Humano).

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

El responsable de la Dirección Territorial Eje Cafetero determina los riesgos y oportunidades relacionados con el análisis de 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 (corrupción y gestión)*" publicado en la página web de la entidad el 14 de enero del 2022: <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/mapa-de-riesgos-institucional-corrupcion-y-gestion/60377>; así como también se evidencia la acta de aprobación del mapa de riesgos DT Eje Cafetero - 23 noviembre 2021 y el formato para el levantamiento del mapa de riesgos (Código:100.01.15-2, Versión 9 del 23/11/2021) <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/mapa-de-riesgos-institucional-corrupcion-y-gestion/73004>

Respecto al seguimiento a los controles establecidos para los riesgos identificados, se evidencia los siguientes soportes:

- Correo electrónico "*reporte materialización de riesgos primer trimestre 2022*" del 28 de marzo del 2022.
- Formato monitoreo a la materialización de los riesgos DT Eje Cafetero (Código:100.01.15-15, versión 4 del 30/05/2019).
- Evidencias de controles al riesgo 195 de enero a mayo 2022.
- Evidencias de controles al riesgo 198 de febrero y mayo 2022.
- Correo electrónico "*evidencias jornadas de indemnización del mes de mayo 2022*".

El objetivo y alcance de los procesos aportan al logro del Sistema de Gestión de la Calidad de la Unidad; evidenciando esto a través de:

- Página Web Unidad - Objetivos: <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/planeacion-y-seguimiento/sistema-integrado-de-gestion-sig/39045> .
- Herramienta SISGESTION Versión 2 (Código indicador 151 - Proceso Gestión Interinstitucional).

 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 25

En La Dirección Territorial Eje Cafetero, los objetivos son planificados contemplando qué se va a hacer, qué recursos se requieren, quién será responsable, cuándo se finalizará y cómo se evaluarán los resultados; esto a través de los indicadores cargados en la Herramienta SISGESTION 2 y su respectivo plan de acción 2022:

- Correo electrónico "*entregables mes mayo*" del 27/05/2022.
- Informe de gestión implementación de la ruta de definición de situación militar Dirección Territorial: Eje Cafetero oficina: Pereira.

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

El responsable del proceso ha determinado, solicitado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del proceso. Por lo que ha considerado: a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes y b) qué se necesita obtener de los proveedores externos. Esto se evidencia a través de la Herramienta SISGESTION V2

Se puede evidenciar que el responsable de la DT ha determinado, solicitado y proporcionado las personas con las competencias necesarias para la implementación eficaz de la operación y control de sus procesos. En referencia al personal de contratos, para esto se tomó como evidencia:

CONTRATOS:

- Contrato de prestación de Servicios 009 del 2022.
- Contrato de prestación de Servicios 119 del 2022.
- Contrato de prestación de Servicios 165 del 2022.
- Contrato de prestación de Servicios 601 del 2022.
- Designación supervisor contrato de prestación de servicios profesionales y/o apoyo a la gestión No 522 - 2022 en el "*formato de designación de supervisión contractual, código 760,10,15-48; Versión 5 del 05/10/2021*".
- Designación supervisor contrato de prestación de servicios profesionales y/o apoyo a la gestión No 957 - 2022 en el "*formato de designación de supervisión contractual, código 760,10,15-48; Versión 5 del 05/10/2021*".
- Formato de idoneidad y competencias para ejercer funciones de supervisión contractual contratos de prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión, código 760,10,15-70; versión 1 del 05/10/2021.
- Correo electrónico "*designación de supervisión*" del 28/02/2022
- Correo electrónico "*designación de supervisión contratos. 119-2022,165-2022 y 601-2022* " del 29/04/2022.
- Correo electrónico "*designación de supervisión para contratos de prestación de servicio y apoyo de la vigencia 2022 DT EJE CAFETERO*" del 18/02/2022.
- Correo electrónico "*designación supervisión contrato No 9-2022*" del 08/03/2022.

 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 25

Sin embargo, frente al personal de planta: no se evidencia, que la planta establecida para la Dirección Territorial Eje Cafetero corresponda con lo indicado en la distribución de cargos de planta Global, pues actualmente cuentan con cinco (5) cargos grado 11 del código 2044 Profesional universitario, un (1) cargo grado 13 del código 2028 Profesional especializado y un (1) cargo grado 23 del código 4044 Auxiliar Administrativo. Esto sucede en la Dirección Territorial Eje Cafetero. Lo anterior se evidencia a través de entrevistas virtuales realizadas a los funcionarios en donde refieren que la planta actual de la Dirección Territorial está conformada por 21 funcionarios, mientras que en la distribución de cargos de planta Global amparada en la Resolución 02374 del 26/08/2021, la planta para la DT Eje cafetero está conformada por 25 funcionarios; de los cuales siete (7) son Grado 11 del código 2044 Profesional Universitario, dos (2) cargos son grado 13 del código 2028 Profesional especializado y dos (2) Auxiliar Administrativo Grado 23 de código 4044. Esta situación conduce al incumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 7. Apoyo, numeral 7.1. Recursos, 7.1.2. Personas.

Se puede evidenciar que el responsable del proceso determina, solicita, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para que la operación del proceso logre la conformidad de los productos, servicios y la satisfacción del cliente y/o partes interesadas; así como también se logran definir las operaciones y responsabilidades relacionadas con el mantenimiento de la infraestructura; esto se evidencia a través del correo electrónico "*Factura canon arrendamiento mes de marzo 2022*" del 03/03/2022

La dirección territorial procura el mantenimiento ambiente necesario para la operación de sus procesos, con el fin de lograr la conformidad de los productos y servicios y el manejo de factores de riesgo asociados a la seguridad y salud laboral; lo anterior se evidencia a través de:

- Formato de inspección orden y aseo, Eje Cafetero, Sede Manizales del 10/03/2022.
- Correo electrónico "*inspección orden y aseo DT. eje cafetero sede Manizales*" del 23/03/2022.
- Correo electrónico "*inspecciones de elementos SST y orden y aseo DT Eje Cafetero marzo 2022*" del 31/03/2022.
- Correo electrónico "*jornada cuidado emocional DT Eje Cafetero - Risaralda*" del 02/06/2022.
- Correo electrónico "*caminata ecológica DT Eje Cafetero*" del 19/05/2022

Se puede evidenciar que el responsable de la Dirección Territorial Eje Cafetero dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante la medición de sus operaciones y se conserva la evidencia de la información documentada, como un requisito del Sistema de Gestión de Calidad de la Unidad y como parte fundamental para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición; así como también, el responsable de la Dirección Territorial ha determinado que la validez de los resultados de medición se puede ver afectada de manera adversa cuando la forma de medición se considera no apta para su

 <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 10 de 25

propósito previsto y por esto determina las acciones adecuadas en caso de ser necesario; todo lo anterior se evidencia a través de:

- SIGESTION VERSION 2.0: <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/planeacion-y-seguimiento/informes-proyectos-y-planos/149>
- Herramienta SIGGESTION Versión 2 (Código indicador 151 - Proceso Gestión Interinstitucional).
- Herramienta SIGGESTION Versión 2 (Código indicador 145 - Proceso Servicio al Ciudadano).

En cuanto a la apropiación de los conocimientos necesarios para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios, es decir como los identifica, adquiere, desarrolla, comparte, utiliza y retiene, en la Dirección Territorial Eje Cafetero se presentó la siguiente observación: Se observa, que por equivocación se identifica en el manual de funciones 01305 del 28 de marzo de 2019 que las funciones no corresponden con las que se realizan actualmente en el Grado 9 del código 2044 Profesional Universitario. Esto sucede en la Dirección Territorial Eje Cafetero, asociado a la resolución 01305 del 28 de marzo de 2019. Lo anterior se evidencia a través de las entrevistas virtuales realizadas al Grado 9 del código 2044 Profesional Universitario. 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 7.1 Recursos; 7.1.6. Conocimiento de la Organización.

El responsable de la Dirección Territorial Eje Cafetero a) Determina la competencia necesaria de las personas que realizan bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del proceso; b) Asegura de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación, habilidades o experiencia apropiadas; c) Cuando sea aplicable, toma acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas. d) conserva la información documentada apropiada, como evidencia de la competencia. Como soporte de esto se evidencia:

- Curso conflictos de intereses en el ejercicio del servicio público; 35 Colaboradores.
- Curso Política Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas- CONPES 4031 de 2021; cinco (5) Colaboradores.
- Curso de Inducción y Reinducción 2022; dos (2) Colaboradores.

El responsable de la Dirección Territorial Eje Cafetero asegura que las personas (internas y externas) que realizan el trabajo bajo su control toman conciencia de: a) la política de la calidad, b) los objetivos de la calidad pertinentes, c) su contribución a la eficacia y eficiencia del proceso frente a los requisitos del sistema de gestión de calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño. d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad; como muestra de ello se evidencia el acta No 01 “socialización sistema integrado de gestión”, 24/05/2022.

 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 25

Frente al cumplimiento con los lineamientos de las comunicaciones internas, externas y con los clientes y/o partes interesadas pertinentes al mismo, en la Dirección territorial Eje Cafetero, Se observa que, referente al Qué comunicar *“líneas de inversión adecuada de los recursos derivados de la indemnización administrativa”* no se contempla en el cómo comunicar de la matriz de comunicaciones el medio y/o canal de comunicación No 12 referente a comunicaciones escritas. Esto sucede en la Dirección Territorial Eje Cafetero, asociado a la matriz de comunicaciones de la Unidad para la Atención y Reparación Integral de las Víctimas del proceso Dirección estratégica del Manual del Sistema Integrado De Gestión – SIG del Código: 120,01,15-14, Versión: 1, Fecha: 22/10/2021. Lo anterior se evidencia a través la guía metodológica en el marco de la implementación de los espacios de inclusión social y económica con enfoque diferencial y de género código: 410,08,04-7, versión 2, fecha: 25/04/2022, en el cual se entrega un *“folleto”* – *“cumpliendo mis sueños”*. 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 7.4. Comunicación. (Reparación Individual – DT Eje Cafetero).

El responsable de La Dirección Territorial Eje Cafetero identifica para los procesos, que se cuenta con a) la información documentada requerida por esta Norma y b) la información documentada que el SGC de la Unidad determina como necesaria para la eficacia del proceso; esto a través del Manual de supervisión e interventoría, proceso de gestión contractual, procedimiento planeación y gestión contractuales, Código 760,10,06-3 Versión 2 del 15/03/2021

<https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/manualdesupervisioninterventoriav2.pdf>

No se evidencia, que en el Normograma de la entidad se encuentre actualizada la resolución 2374 del 26 de agosto del 2021

<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/resolucion-02374-de-2021/65963>. Esto sucede en la Dirección Territorial Eje Cafetero. Lo anterior se evidencia a través del Normograma de la Unidad Para La Atención y Reparación Integral a Las Víctimas del Proceso Gestión Jurídica Código: 110.16.14-1, Versión 18, fecha: 18/11/2021. Esta situación conduce al incumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 7. Apoyo, numeral 7.5. Información documentada, 7.5.2. Creación y actualización.

La información documentada requerida por la Dirección Territorial Eje Cafetero y por esta Norma se controla para asegurarse de que: a) esté disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite. b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado, o pérdida de integridad), acorde con las directrices y lineamientos establecidos por el SGC de la Unidad. Además, para el control de la información documentada, el responsable del proceso aborda las siguientes actividades: a) distribución, acceso, recuperación y uso. b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad. c) control de cambios (por ejemplo, control de versión). d)

 <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 12 de 25

Conservación y disposición, acorde con las Tablas de Retención Documental asociadas al proceso y dependencia.

La información documentada de origen externo, que el proceso determina como necesaria para su planificación y operación, se identifica según sea apropiada y controlada, así mismo la información documentada conservada como evidencia de la conformidad se protege contra las modificaciones no intencionadas; todo lo anterior se evidencia a través de:

- TRD 110: tabla de retención documental, Código 710,14,15-4, Versión 3, Fecha 14/11/2019.
https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/110ofici_naasesoradecomunicaciones.pdf
- Procedimiento de supervisión y liquidación de contratos, Código 760.10.08-9 Versión 7 del 02/12/2021.
- Formato de idoneidad y competencia para ejercer funciones de supervisión contractual contratos de prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión, proceso gestión contractual, procedimiento planeación y gestión contractuales código 760,10,15-70 Versión 01 del 05/10/2021.

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

El responsable de la DT Eje Cafetero se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos, teniendo en cuenta los controles a aplica los procesos, productos y servicios suministrados externamente; así como también determina y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos, lo cual se evidencia a través de:

- Correo electrónico "*mensaje pago de Mailchimp*" del 06 de mayo 2022.
- Correo electrónico "*encuesta(s) de satisfacción pendiente(s)*" del martes 03 de mayo 2022 y pantallazo de respuesta a la encuesta.

El responsable de la Dirección Territorial Eje Cafetero se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo, tal y como se evidencia a través de:

- Formato de aceptación del acuerdo de confidencialidad de usuarios de aplicativos, herramientas o información de la unidad para la atención y reparación integral a las víctimas, procedimiento creación de usuarios en sistemas de información, proceso gestión de la información, código 130,0615-5 versión 1 del 25/08/2017 de 2 colaboradores.
- Contrato de prestación de servicio No 957.
- Contrato de prestación de servicio No 522.

 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 25

- Correo electrónico "CREACION USUARIOS" del 2/02/2022.
- Correo electrónico "SOLICITUD APOYO ACTIVACIÓN USUARIO SIRAV" del 01/02/2022".

En La Dirección Territorial Eje Cafetero se tiene en cuenta lo establecido en el SGC de la Unidad, para lo cual implementan la producción y prestación del servicio bajo condiciones controladas, lo cual incluye

- La disponibilidad de información documentada que defina: 1) Las características de los productos a producir, los servicios a prestar o las actividades a desempeñar; 2) Los resultados a alcanzar;
- La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;
- La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios
- El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;
- La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;
- La validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;
- La implementación de acciones para prevenir los errores humanos;
- La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

En la Dirección Territorial Eje Cafetero, el responsable utiliza los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios y conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad. Todo lo anterior se evidencia a través de:

- Base Excel "*DT_Eje_Cafetero_seg_contratistas_Marzo_2022*".
- Correo electrónico "*07-03-2022_Apoyo_supervision_pago2_cto1145-2022*".
- Correo electrónico "*07-03-2022_Apoyo_supervision_pago2_cto732-2022*".
- Correo electrónico "*22-03-2022_recomendaciones_pago_marzo_2022_contratistas_DT*".
- Carpeta con evidencias de cumplimiento del mes de marzo 2022 del contrato No 957 - 2022 (Actividades 1, 2, 3, 6, 7, 8 y 10).
- Carpeta con evidencias de cumplimiento del mes de mayo 2022 del contrato No 957 - 2022 (Actividades 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8 y 10).
- Carpeta con 39 evidencias de cumplimiento "*07_Evidencia_Oblig_07*".
- Carpeta con 6 evidencias de cumplimiento "*09_Evidencia_Oblig_09*".

 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 25

Se puede evidenciar a través del uso del One Drive DT Eje Cafetero y de la Base Excel "*DT_Eje_Cafetero_seg_contratistas_2022*", que el responsable del proceso cuida la propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos mientras esté bajo el control del SGC de la Unidad o esté siendo utilizado por la misma.

El responsable de la Dirección Territorial Eje Cafetero preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos, así como también cumple con los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios, determinando el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, revisa y controla los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos y conserva la información documentada describiendo los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión; todo lo anterior, lo consideró a través de:

- Proceso gestión contractual - procedimiento supervisión y liquidación de contratos y convenios - "*formato informe de actividades y supervisión a la ejecución contractual, código 760.10.15-35 Versión 5 del 06/08/2020*".
- Informe de actividades No 04 de 11 (01-04-2022 al 30-04-2022) del contrato No 522 del 2022.
- Informe de actividades No 05 de 11 (01-05-2022 al 31-05-2022) del contrato No 522 del 2022.
- Informe de actividades No 04 de 12 (01-04-2022 al 30-04-2022) del contrato No 957 del 2022.
- Informe de actividades No 05 de 12 (01-05-2022 al 31-05-2022) del contrato No 957 del 2022.

En La Dirección Territorial Eje Cafetero se implementan las disposiciones planificadas en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios. Para lo cual contemplan en la liberación de los productos y servicios al cliente que no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y cuando sea aplicable por el cliente, lo cual se puede evidenciar a través de:

- Proceso gestión contractual - procedimiento supervisión y liquidación de contratos y convenios - "*formato informe de actividades y supervisión a la ejecución contractual, código 760.10.15-35 Versión 5 del 06/08/2020*"
- Informe de actividades No 10 de 10 (01-12-2021 al 31-12-2021) del contrato No 1076 del 2021.
- Informe de actividades No 11 de 11 (01-12-2021 al 31-12-2021) del contrato No 758 del 2021.

 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 15 de 25

En la Dirección territorial Eje Cafetero se aseguran de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencional. Para lo cual se toman las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se aplica también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios. Para esto se conserva la información documentada, de acuerdo con las siguientes evidencias:

- Dos (2) correos electrónicos *"Reporte SNC Enero Gestión para la Asistencia"* del 01-02-2022.
- Dos (2) correos electrónicos *"Reporte SNC Febrero Gestión para la Asistencia"* del 28-02-2022.
- Dos (2) correos electrónicos *"Reporte SNC Marzo Gestión por la Asistencia"* del 31-03-2022.
- Dos (2) correos electrónicos *"Reporte SNC Abril - Gestión para la Asistencia"* del 29-04-2022.
- Cinco (5) correos electrónicos *"Reporte SNC Mayo-Gestión para la Asistencia"* del 31-05-2022.
- Dos (2) correos electrónicos *"Reporte SNC Valoración y Registro DT Eje Cafetero"* del 01-02-2022.
- Un (1) correo electrónico *"Reporte SNC Febrero Registro y Valoración"* del 01-03-2022.
- Dos (2) correos electrónicos *"Reporte SNC Febrero Registro y Valoración"* del 28-02-2022.
- Dos (2) correos electrónicos *"Reporte SNC Marzo Registro y Valoración"* del 31-03-2022.
- Dos (2) correos electrónicos *"Reporte SNC Marzo Registro y Valoración -Risaralda"* del 01-04-2022.
- Un (1) correo electrónico *"Reporte SNC ABRIL 2022 Registro y Valoración"* 29-04-2022.
- Dos (2) correos electrónicos *"Reporte SNC Abril - Registro y Valoración"* del 02-05-2022.
- Un (1) correo electrónico *"Reporte SNC"* del 31-05-2022.

- Dos (2) correos electrónicos *"Reporte SNC MAYO 2022 Registro y Valoración"* del 31-05-2022.
- Un (1) correo electrónico *"Reporte SNC"* del 31-05-2022
- Dos (2) correos electrónicos *"Reporte SNC Enero Servicio al Ciudadano"* del 01-02-2022.
- Dos (2) correos electrónicos *"Reporte SNC Servicio al Ciudadano"* del 02-02-2022.
- Dos (2) correos electrónicos *"Reporte SNC Febrero Servicio al Ciudadano"* del 28-02-2022.

 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 16 de 25

- Dos (2) correos electrónicos *"Reporte SNC Febrero Servicio al Ciudadano"* del 01-03-2022.
- Tres (3) correos electrónicos *"Reporte SNC Marzo Servicio al Ciudadano-Caldas"* del 31-03-2022.
- Dos (2) correos electrónicos *"Reporte SNC Marzo Servicio al Ciudadano"* del 31-03-2022.
- Dos (2) correos electrónicos *"Reporte SNC Abril - Servicio al Ciudadano"* del 02-05-2022.
- 3 Correos electrónicos *"Reporte SNC Abril - Servicio al Ciudadano"* del 29-04-2022.
- Un (1) correo electrónico *"Producto y servicio no conforme mes Mayo"* del 31-05-2022.
- Un (1) correo electrónico *"Reporte SNC Mayo"* del 31-05-2022.
- Un (1) correo electrónico *"Reporte SNC mayo servicio al ciudadano -Risaralda"* del 31-05-2022.
- Un (1) correo electrónico *"Reporte SNC Servicio al Ciudadano Mayo"* del 06-06-2022.
- Formato de registro y control de salidas no conformes, proceso direccionamiento estratégico, procedimiento identificación y control de salidas no conformes Código: 100.01.15-33, Versión 3 del 06-09-2021.

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

Se evidencia en la Dirección Territorial Eje Cafetero que se realiza el seguimiento a las actividades que les corresponde; esto a través de:

- Herramienta SIGGESTION Versión 2 (Código indicador 151 - Proceso Gestión Interinstitucional).
- Herramienta SIGGESTION Versión 2 (Código indicador 145 - Proceso Servicio al Ciudadano).
- PAT 2022 EJE CAFETERO.

El responsable de la Dirección Territorial Eje Cafetero realiza el seguimiento de las percepciones y satisfacción de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas; a través de:

- Correo electrónico *"informe encuestas de satisfacción II semestre 2021"* del 02-03-2022.
- Acta No. 01 *"socializar el informe encuesta de satisfacción del canal presencial del grupo de servicio al ciudadano"* del 22-03-2022.
- Informe encuestas de satisfacción servicio al ciudadano del segundo semestre 2021.

 <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 17 de 25

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

La Dirección Territorial Eje Cafetero, ante las no conformidades, toma acciones para controlarla y corregirla y a) hacer frente a las consecuencias, así como también b) evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte. Esto se evidencia en Plan de mejoramiento y sus respectivos soportes que apuntan a la mejora:

- SISGESTION NC # 2419 Cerrada.
<http://sisgestion.unidadvictimas.gov.co/NoConformidad/ConsultaGeneralNoConformidad.aspx>)"

El responsable de La Dirección Territorial Eje Cafetero conserva información documentada como evidencia de a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente, b) los resultados de cualquier acción correctiva. Lo cual se valida a través de No Conformidades registradas en la herramienta SISGESTION NC # 2419 Cerrada (<http://sisgestion.unidadvictimas.gov.co/NoConformidad/ConsultaGeneralNoConformidad.aspx>)

Las acciones correctivas que presentó la DT, tienen como evidencia:

- Acta "análisis resultado del proceso de convocatoria para notificación de cartas de indemnización de los meses de julio y agosto" del 16-09-2021.
- Acta "acción correctiva NC 2419 del SGC act. no.22 análisis resultados del proceso de convocatoria para notificación de cartas de indemnización de los procesos del mes de junio" del 14-07-2021".

Sin embargo, con todo lo anterior;

No se evidencia, que se hayan realizado prácticas de mejora continua respecto a la observación No 2 de la auditoría Interna realizada en el SGC durante los días 21, 22, 23 y 24 de junio de 2021 en la DT Eje Cafetero (Se observa que falta un mayor nivel de apropiación sobre los requisitos que no son aplicables al Sistema Integrado de Gestión de la Unidad). Esto sucede en la Dirección Territorial Eje Cafetero. Lo anterior se evidencia a través de las entrevistas virtuales realizadas a los colaboradores de la Dirección Territorial en lo cual no identificaban la documentación de los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 10, Mejora; Numeral 10.3 Mejora Continua.

 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 18 de 25

11. OBSERVACIONES

1. Se observa, que por equivocación se identifica en el manual de funciones 01305 del 28 de marzo de 2019 que las funciones no corresponden con las que se realizan actualmente en el Grado 9 del código 2044 Profesional Universitario. Esto sucede en la Dirección Territorial Eje Cafetero, asociado a la resolución 01305 del 28 de marzo de 2019. Lo anterior se evidencia a través de las entrevistas virtuales realizadas al Grado 9 del código 2044 Profesional Universitario. 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 7.1 Recursos; 7.1.6 conocimiento de la Organización.
2. Se observa, que referente al Qué comunicar *“líneas de inversión adecuada de los recursos derivados de la indemnización administrativa”* no se contempla en el cómo comunicar de la matriz de comunicaciones el medio y/o canal de comunicación No. 12 referente a comunicaciones escritas. Esto sucede en la Dirección Territorial Eje Cafetero, asociado a la matriz de comunicaciones de la Unidad para las Víctimas del proceso Direccionamiento estratégico del Manual del Sistema Integrado De Gestión – SIG del código: 120,01,15-14, versión: 1, fecha: 22/10/2021. Lo anterior se evidencia a través la guía metodológica en el marco de la implementación de los espacios de inclusión social y económica con enfoque diferencial y de género código: 410,08,04-7 versión 2 fecha: 25/04/2022, en el cual se entrega un “Folleto” – “Cumpliendo mis sueños”. 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 7.4 Comunicación. (Reparación Individual – DT Eje Cafetero).

12. NO-CONFORMIDADES

1. No se evidencia, que los grados 21 y 24 del código 2028 Profesional especializado, realice sus funciones con respecto al manual de funciones de la entidad; así mismo se evidencia que un (1) cargo Profesional Universitario Grado 9 Código 2044 realiza funciones de auxiliar administrativo y un (1) Cargo Auxiliar Administrativo grado 23 código 4044 realiza funciones en punto de atención. Esto sucede en la Dirección Territorial Eje Cafetero. Lo anterior se evidencia a través de entrevistas virtuales realizadas a los funcionarios en dónde refieren que conforme a lo establecido en el manual de funciones amparado en la resolución 01002 del 02/10/2020, la actividad 9 (*Apoyar las acciones que se deben llevar a cabo en el marco del Programa de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET)*) del grado 21 código 2028 y la actividad 11 (*Apoyar las acciones que se deben llevar a cabo en el marco del Programa de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET)*) de la DT Eje Cafetero no se están realizando actualmente dado que no cuentan con municipios PDET; así mismo en la validación de los roles asignados por cada colaborador de planta se evidencia que un (1) Cargo Profesional Universitario Grado 9 Código 2044 realiza funciones de auxiliar administrativo y un (1) Cargo Auxiliar Administrativo grado 23 código 4044

 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 19 de 25

realiza funciones en punto de atención. Esta situación conduce al incumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 5 Liderazgo, Numeral 5.3. Roles, Responsabilidades y autoridades en la Organización. **(DT Eje Cafetero y Talento Humano)**

2. No se evidencia, que la planta establecida para la Dirección Territorial Eje Cafetero corresponda con lo indicado en la distribución de cargos de planta Global, pues actualmente cuentan con cinco (5) cargos grado 11 del Código 2044 Profesional universitario, un (1) cargo grado 13 del Código 2028 Profesional especializado y un (1) cargo grado 23 del Código 4044 Auxiliar Administrativo. Esto sucede en la Dirección Territorial Eje Cafetero. Lo anterior se evidencia a través de entrevistas virtuales realizadas a los funcionarios en donde refieren que la planta actual de la Dirección Territorial está conformada por 21 funcionarios; mientras que en la distribución de cargos de planta Global, amparada en la Resolución 02374 del 26/08/2021, la planta para la DT Eje cafetero está conformada por 25 funcionarios; de los cuales siete (7) son Grado 11 del código 2044 Profesional Universitario, dos (2) cargos son grado 13 del Código 2028 Profesional especializado y dos (2) Auxiliar Administrativo Grado 23 código 4044. Esta situación conduce al incumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 7 Apoyo, Numeral 7.1. Recursos, 7.1.2 Personas.

3. No se evidencia, que en el Normograma de la entidad se encuentre actualizada la Resolución No. 2374 del 26 de agosto del 2021 <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/resolucion-02374-de-2021/65963>. Esto sucede en la Dirección Territorial Eje Cafetero. Lo anterior se evidencia a través del Normograma de la Unidad Para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas del Proceso Gestión Jurídica Código: 110.16.14-1, Versión: 18, Fecha: 18/11/2021. Esta situación conduce al incumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 7. Apoyo, numeral 7.5. Información documentada, 7.5.2. Creación y actualización.

4. No se evidencia, que se hayan realizado prácticas de mejora continua respecto a la observación No 02 de la auditoría Interna realizada en el SGC durante los días 21, 22, 23 y 24 de junio de 2021 en la DT., (*Se observa que falta un mayor nivel de apropiación sobre los requisitos que no son aplicables al Sistema Integrado de Gestión de la Unidad*). Esto sucede en la Dirección Territorial Eje Cafetero. Lo anterior se evidencia a través de las entrevistas virtuales realizadas a los colaboradores de la Dirección Territorial en lo cual no identificaban la documentación de los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión. Esta situación conduce al incumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 10, Mejora; Numeral 10.3 Mejora Continua.

 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 20 de 25

13. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

13.1 Fortalezas y aspectos positivos:

1. Se destaca el compromiso, puntualidad y la disposición por parte de la líder de la Dirección Territorial Eje Cafetero y el equipo de trabajo, para atender y remitir todas las evidencias durante el desarrollo de la auditoría; así como el cargue oportuno en el SharePoint de las evidencias y soportes solicitados por el equipo auditor.
2. Se resalta la cordialidad, el respeto, la cooperación en la presentación de la institucionalidad de los funcionarios y contratistas y la comisión de los integrantes para el buen recibo de la auditoría. Así mismo, la disposición de todo el equipo para acatar las recomendaciones, los horarios, metodología para el desarrollo de la auditoría.
3. Se reconoce la gestión eficiente y efectiva por parte del enlace SIG y de cada uno de los colaboradores de la DT Eje cafetero, brindando información apropiada, oportuna de los soportes como evidencias a los requisitos relacionados al Sistema de gestión de la Unidad.
4. La Dirección Territorial Eje Cafetero mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.
5. Los Colaboradores de La Dirección Territorial Eje Cafetero, demuestran trabajo en equipo, colaboración y compromiso con la implementación del Sistema de Gestión de la Unidad.
6. Se evidencia implementación, apropiación y manejo de las rutas de acceso al repositorio de la información de la DT Eje Cafetero relacionado con el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad, en especial lo concerniente al seguimiento de los contratos por prestación de servicios y la realización de los cursos que hacen parte del plan de capacitación de Talento Humano.
7. Se resalta la Iniciativa que toman en la DT Eje Cafetero a fin de aportar en la implementación de instrumentos y/o herramientas de uso interno para el seguimiento y control de los contratos por prestación de servicios.
8. Se destaca el Alto grado de responsabilidad por parte del equipo de trabajo de la DT Eje Cafetero en la ejecución de las actividades diarias en la Territorialización de los procesos en el marco del Sistema de Gestión de la Unidad, aplicando los lineamientos establecidos en cada uno de los sistemas (SGC, SGSST y SGA).
9. Se resalta el compromiso asumido en la DT Eje Cafetero para el seguimiento y cierre de las No Conformidades y acciones correctivas propuestas en los planes

 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 21 de 25

de mejoramiento de la auditoría interna realizada en la Dirección Territorial en el Sistema de Gestión de Calidad para la vigencia 2021.

13.2 Debilidades y aspectos por mejorar

1. En la DT Eje Cafetero, se identifican las necesidades y expectativas de las partes interesadas, para lo cual se tiene en consideración los productos y servicios ofrecidos; sin embargo, presentan debilidad en la ubicación y el manejo del formato de identificación de partes interesadas.
2. En la DT Eje Cafetero, se identifica en algunas evidencias de Actas presentadas en el espacio que no contaban con la secuencia numérica.
3. En la DT Eje Cafetero se recomienda un mayor compromiso en la construcción de los diferentes instrumentos asociados a los SGC, SGA y SGSST, que constituya evidencia como aporte del liderazgo.

14. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

DIRECCIÓN TERRITORIAL EJE CAFETERO

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 Eje Cafetero.

a) Cumplimiento de la norma.

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

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL	No. NO CONFORMIDADES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	100%	0
5. LIDERAZGO	90%	1
6. PLANIFICACION	100%	0
7. APOYO	86%	2
8. OPERACIÓN	100%	0
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%	0
10. MEJORA	78%	1
TOTAL, DE NO CONFORMIDADES	93%	4
	MANTENER	7,41%

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 22 de 25

Con respecto a No conformidades, se observa que la Dirección Territorial Eje Cafetero en la presente auditoría tiene cuatro (4) No Conformidades, una (1) en el capítulo 5. Liderazgo, dos (2) en el capítulo 7. Apoyo y uno (1) en el capítulo 10. Mejora. Esto representa el 7,41% con respecto a los numerales evaluados de la norma ISO 9001:2015.

Tabla No. 2. Ítems por mantener de la Norma ISO 9001:2015

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL	No. ÍTEMS A MANTENER
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	100%	12
5. LIDERAZGO	90%	6
6. PLANIFICACION	100%	4
7. APOYO	86%	10
8. OPERACIÓN	100%	11
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%	3
10. MEJORA	78%	2
TOTAL, DE ÍTEMS A MANTENER	93%	48
	MANTENER	89%

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

El desempeño de los capítulos a mantener de la norma ISO 9001:2015 es del 89%; esto corresponde a 48 ÍTEMS.

Tabla No. 3. Numero de Observaciones de la Norma ISO 9001:2015

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL	No. OBSERVACIONES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	100%	0
5. LIDERAZGO	90%	0
6. PLANIFICACION	100%	0
7. APOYO	86%	2
8. OPERACIÓN	100%	0
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%	0
10. MEJORA	78%	0
TOTAL, DE NO OBSERVACIONES	93%	2
	MANTENER	4%

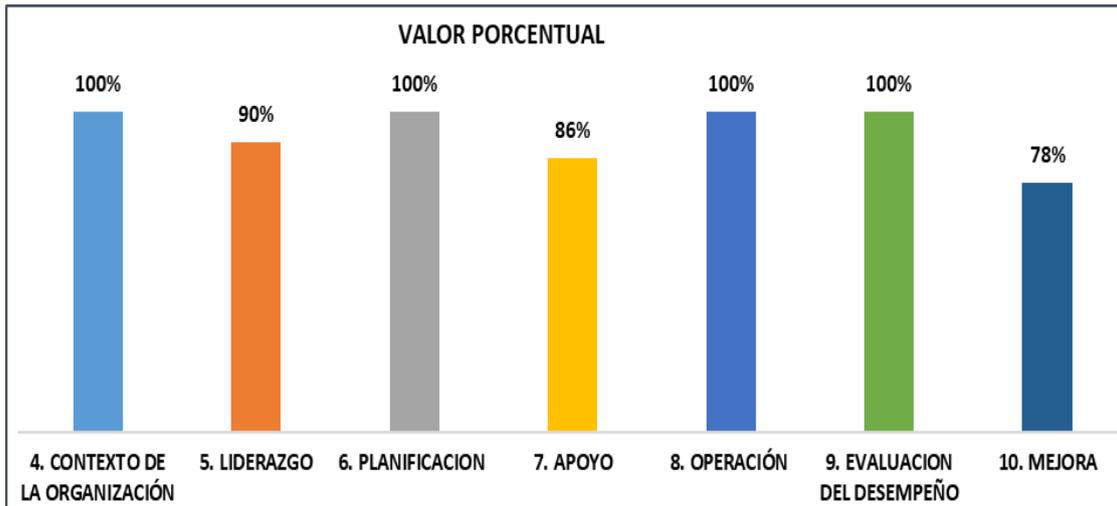
Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

La Dirección Territorial Eje Cafetero presento dos (2) observaciones en el capítulo 7. Apoyo de la norma ISO 9001:2015; esto corresponde al 4% en referencia a los numerales revisados.

 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 23 de 25

NIVEL DE CUMPLIMIENTO EN LA NORMA ISO 9001:2015, DE MANERA PORCENTUAL.

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

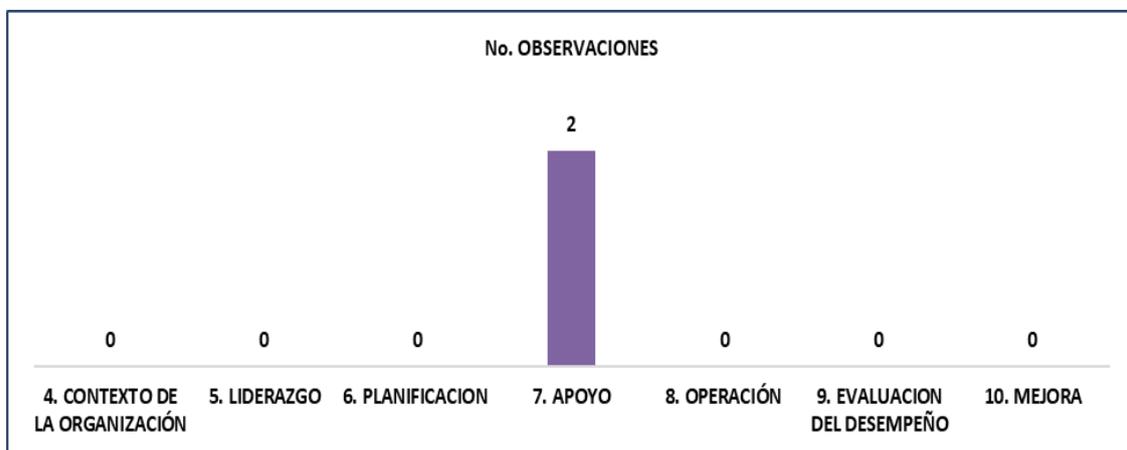


Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

De manera general se observa que la Dirección Territorial Eje Cafetero presenta un nivel de cumplimiento del 100% en cuatro (4) capítulos de la Norma ISO 9001:2015: 4. Contexto de la Organización, 6. Planificación, 8. Operación y 9. Evaluación del Desempeño. En relación con los picos bajos, presenta un nivel promedio de cumplimiento en los capítulos 5. Liderazgo (90%), 7. Apoyo (86%) y 10. Mejora (78%).

OBSERVACIONES ISO 9001:2015

Gráfica No. 2. Numero de Observaciones por numeral de la Norma ISO 9001:2015



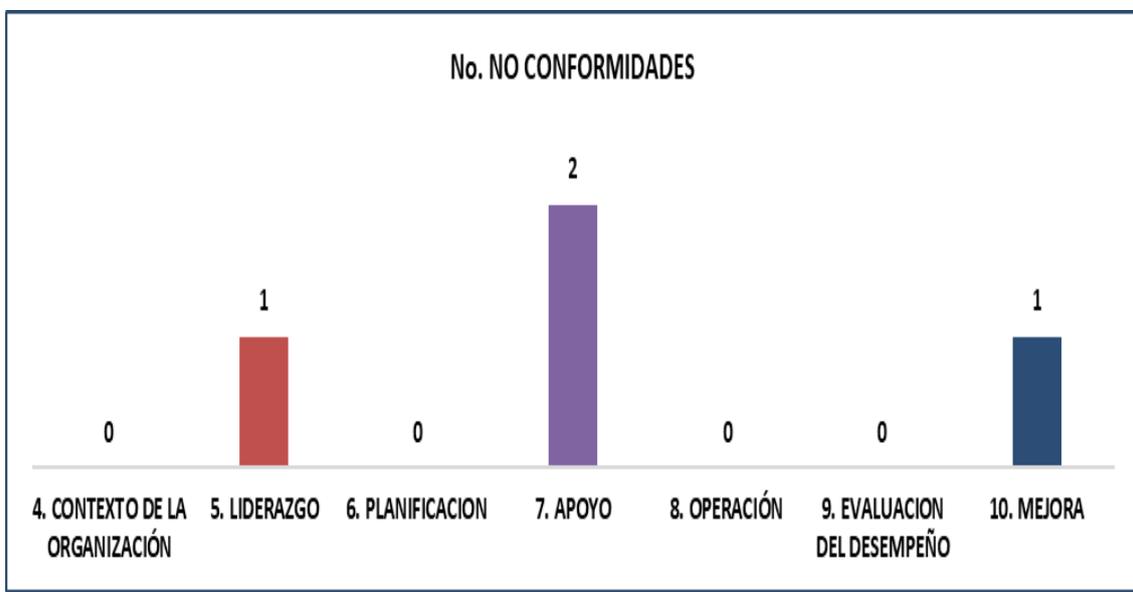
Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

 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 24 de 25

En el grafico No 2, se muestra el número de las Observaciones obtenidas en la verificación del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, con respecto a cada uno de los capítulos. En el mismo se identifica que se tiene 2 Observaciones en el capítulo 7. Apoyo.

NO CONFORMIDADES NORMA ISO 9001:2015

Gráfica No. 3. Numero de No Conformidades por numeral de la Norma ISO 9001:2015



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

En el grafico No 3, se muestra el número de las No conformidades obtenidas de la verificación del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, con respecto a cada uno de los capítulos. En el mismo se identifica que se tiene una (1) No Conformidad en el Capítulo 5. Liderazgo, dos (2) No Conformidades en el capítulo 7. Apoyo y una (1) No Conformidad en el capítulo 10. Mejora.

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 Eje Cafetero, es del 93% promedio.

Cordialmente;

Loly Carmelina Navarro Bimber
Auditor Líder

Carlos Arturo Ordoñez 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 25 de 25

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.