

	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 05/02/2021 Página 1 de 20

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN

**Fecha de informe:** 26 julio 2021

**Nombre del proceso o dirección territorial auditada:** DT Magdalena

**Dependencia líder del proceso:** Dirección General

**Servidor responsable del proceso:** Jair David Diaz Granados Corredor

**Tipo de auditoría realizada:** De primera parte, (NTC ISO 9001:2015)

**Fecha de auditoría:** 12, 13, 14 y 15 de julio de 2021

**Equipo Auditor:** Loly Navarro Bimber (Auditora)

### 0. OBJETIVO DE LA AUDITORIA:

Verificar a través del proceso de Evaluación Independiente el nivel de madurez del sistemas 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 la auditoría y concluye con el seguimiento a los planes de mejoramiento por parte del auditor.

### 2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR

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

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

Canales de comunicación ineficientes por la modalidad remota.

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

Disponibilidad y la cooperación del auditado y la 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 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 05/02/2021 Página 2 de 20

### 3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

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

Sistema de gestión de la calidad - ISO 9001:2015 (Procedimiento Notificación de Indemnización Administrativa 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 2020 - a la fecha del año 2021).

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

En la DT Magdalena, se puede evidenciar a través del “Instrumento Contexto Estratégico Direcciones Territoriales, Código:100,01,15-64. Versión: 01. Fecha: 17/06/2019 y en el “Informe de Contexto Estratégico (agosto 2020)”

<https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/analisisdecontextoestrategicouariv2020.pdf> que se ha determinado las situaciones positivas y negativas del entorno que le son pertinentes para el propósito y dirección estratégica. En este sentido, la Dirección Territorial tiene identificado 28 factores distribuidos de la siguiente manera: 7 negativos internos, 9 negativos externos, 6 positivos internos, 6 positivos externos.

**NEGATIVO:** Del resultado de este ejercicio se estableció que los factores que más afecta al proceso de forma negativa son la falta de capacitación necesaria sobre los procedimientos necesarios para la implementación de los planes. Existen procedimientos que se puede suprimir para que esta actividad se realice de una manera más ágil. Y el tema de la contratación tardía de colaboradores para realizar esta labor desde principio de año, asociada al tema de talento humano. Los factores negativos externos, se asocian al político o de relacionamiento sobre la implementación de las medidas depende de terceros alcaldías, gobernación y entidades del SNARIV. El tema ambiental asociado a la pandemia COVID 19.

**POSITIVO:** Adicionalmente se estableció que los factores que más afecta al proceso de forma positiva son los siguientes: estratégico, se cuenta con el apoyo del COMR y con convenios con policía y entidades en temas de seguridad. Procesos y procedimientos, se cuenta con herramientas tecnológicas que se pueden manejar desde casa por la situación de la pandemia y cuarentena. Talento humano, los profesionales de la DT que tienen a cargo este proceso son los idóneos para el mismo. Los factores positivos externos se asocian a los legales y normativos, toda vez que se cuenta con nuevos lineamientos normativos que dan mayor claridad al proceso y brindan herramientas jurídicas para la implementación de los PIRC. Económico y financiero, pues se cuenta con los recursos de los entes territoriales únicamente

 <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 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 05/02/2021 Página 3 de 20

para la población víctima cuando se realizan jornadas en los municipios para la contratación de apoyo logístico cuando este no es asumido por la Unidad.

Se evidencia en el “Formato de Identificación de Partes Interesadas Código: 100,01,15-48 - Versión: 02 - Fecha: 28/02/2020 que se han determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas; así mismo, los colaboradores identifican que se han establecido los mecanismos para identificar y comprender las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas.

El alcance del proceso 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 en “Procedimiento notificación de indemnización Administrativa y entrega del mensaje estatal De reconocimiento y dignificación V3” - Código: 410.08.08-21- Fecha: 24/09/2020 <https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/24procedimientonotificacionindemnizacionadministrativav3.pdf> y en “Procedimiento Canal Presencial V10” - Código: 740,04,08-1- Fecha: 13/08/2019 <https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/procedimientocanalpresencialv10.pdf>

Los colaboradores del proceso identifican además que no existen exclusiones para la NTC ISO 9001:2015 frente al Sistema de Gestión de la entidad. Se puede evidenciar que se encuentra definido, documentado e implementado el SGC y se tienen identificados los procesos necesarios para su interacción; Así como también se encuentran definidas las entradas y salidas pertinentes para la generación de valor en el “Procedimiento notificación de indemnización Administrativa y entrega del mensaje estatal De reconocimiento y dignificación V3” - Código: 410.08.08-21- Fecha: 24/09/2020 <https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/24procedimientonotificacionindemnizacionadministrativav3.pdf> y en “Procedimiento Canal Presencial V10” - Código: 740,04,08-1- Fecha: 13/08/2019 <https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/procedimientocanalpresencialv10.pdf>

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; para lo cual se tomaron dos procesos “Reparación Integral y Servicio al Ciudadano; encontrando dichos soportes en <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/prueba-sig/Servicio-al-Ciudadano> y en <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/prueba-sig/Reparacion-Integral>

 <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 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 05/02/2021 Página 4 de 20

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

El responsable de la Dirección Territorial Magdalena demuestra liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad y su interacción con el proceso y sus productos; así mismo el líder de la DT Magdalena garantiza el cumplimiento de la política de calidad del Sistema de Gestión de la Calidad de la Unidad, teniendo en consideración el propósito y contexto del proceso; evidenciándose; lo cual se evidencia a través de Reuniones virtuales Teams y presenciales con su equipo de trabajo:

- Reunión presencial en el CRAV Santa Marta; Acta 001 del 5 febrero 2021 “Primer Comité de equipo de la DT Magdalena”.
- Reunión presencial en la DT Magdalena; Acta 003 del 5 marzo 2021 “Tercer comité de equipo de la DT Magdalena”.
- Reunión virtual Teams; Acta 004 del 05 abril 2021 “Comité mensual de equipo territorial de la DT Magdalena-Abril”.
- Reunión virtual Teams; Acta 006 del 11 junio 2021 “Realizar Seguimiento a Actividades del mes de junio del equipo de la DT Magdalena; para el cumplimiento de metas, indicadores, productos y subproductos de la atención y reparación integral a las víctimas”

En la DT Magdalena se determina, comprende y cumple oportunamente los requisitos del cliente y/o partes interesadas, los legales, reglamentarios y los de la organización; así mismo se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente, esto se evidencia en:

- Informe de resultados de la encuesta de satisfacción 2020 – encuesta de medición de satisfacción de la jornada reparación integral V3 – marzo 2021.
- Reunión virtual Teams; Acta 009 del 26 abril 2021 “Socialización medición de encuesta de satisfacción Reparación integral 2020”.
- Reunión presencial en la DT Magdalena; Acta 011 del 30 junio 2021 “Reunión de análisis de resultados de notificación de cartas de indemnización del mes de junio.

En la DT Magdalena 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; se evidencia en “Formato Para El Levantamiento Del Mapa De Riesgos, Código:100.01.15-2, Versión 07 - Fecha: 30/05/2019, identificando para la DT 5 riesgos, de los cuales:

- **4 riesgos de tipo Operativo:**

- ✓ Incumplimiento a las víctimas en la colocación del giro para el apoyo a hogares y en transporte y traslado de enseres.
- ✓ Incumplimiento en la implementación de la ruta de Reparación colectiva.

 <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 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 05/02/2021 Página 5 de 20

- ✓ Incumplimiento de no poder entregar 100% las cartas que fueron asignadas a la DT.
- ✓ Imposibilidad de realizar estrategias complementarias como jornadas de atención y/o ferias de servicio.
- **1 riesgo de tipo Corrupción:**
  - ✓ Uso indebido o inadecuado de la información de los aplicativos de la Unidad para las Víctimas con fines ilegales por parte de funcionarios o contratistas de la DT con el objetivo de obtener un beneficio o beneficiar a un tercero.

Para la DT Magdalena, 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 <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/planeacion-y-seguimiento/sistema-integrado-de-gestion-sig/39045>

Se evidencia que el responsable del proceso se ha asegurado que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, se comunican y se entienden por parte de los servidores y/o contratistas. Los roles, responsabilidades y autoridades están documentados para la toma de decisiones y la operación de las actividades; esto se evidencia en el muestreo tomado, para el caso de las designaciones específicas:

- Correo electrónico: “Designación de nuevo enlace de planeación DT Magdalena” - 18/01/2021 9:25 AM.
- Correo electrónico: “DT Magdalena - IAR responsabilidades en equipo” - 6/07/2021 12:21 PM.
- “Contrato de Prestación de Servicios 987 – 2021”.
- “Contrato de Prestación de Servicios 1127 - 2021”.
- “Contrato de Prestación de Servicios 1133 - 2021”.
- Acta reunión 06 julio 2021 “Coordinar las acciones y responsabilidades de los profesionales que estarán a cargo de las metas de inversión adecuada de los recursos de la DT Magdalena”.
- Además, se identifica en el Manual de Funciones, para el caso de los colaboradores de planta “Resolución 01580 del 28 junio de 2021 ” <https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/01580de28dejuniodel2021-2.pdf>

 <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 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 05/02/2021
		Página 6 de 20

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

El responsable de la DT Magdalena, 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 <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/planeacion-y-seguimiento/mapa-de-riesgos-institucional-corrupcion-y-gestion/11835> y en "Formato Para El Levantamiento Del Mapa De Riesgos, Código:100.01.15-2, Versión 07 - Fecha: 30/05/2019 se puede verificar que el responsable del proceso planifica las acciones para abordar los riesgos, las oportunidades, como evalúa estos riesgos y oportunidades para determinar acciones proporcionales al impacto potencial.

El objetivo y alcance del proceso aportan al logro del Sistema de Gestión de la Calidad de la Unidad; así mismo se identifica que 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 evidenciando esto a través de "Caracterización del proceso de Reparación Integral, Código: 400.08.09-1 – Versión 10, Fecha: 11/12/2020" [Ocaracterizacionprocesoreparacionintegralv10.pdf \(unidadvictimas.gov.co\)](#) y en Caracterización del proceso Servicio al Ciudadano, Código: 740.04.09-1 Versión:10, Fecha: 22/04/2021" [caracterizacionservicioalciudadanov10.pdf \(unidadvictimas.gov.co\)](#)

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

El responsable de la DT Magdalena 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:

- Acuerdo para la participación y oferta institucional en el centro regional de atención y reparación a las víctimas de Santa Marta (del 02 de julio 2021 al 31 de diciembre de 2021)

En la DT Magdalena se determina, solicita, las personas con las competencias necesarias para la implementación eficaz del proceso, la operación y su control; para lo cual se tomó como muestra lo siguiente:

 <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 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 05/02/2021 Página 7 de 20

- Contrato de Prestación de servicios 1038 de 2021
- Contrato de Prestación de servicios 280 de 2021
- Contrato de Prestación de servicios 726 de 2021
- Contrato de Prestación de servicios 1230 de 2021
- Contrato de Prestación de servicios 1310 de 2020

A través del “Contrato De Obra No 1186 De 2020, Derivado Del Proceso Uariv-Lp-002- 2020 Celebrado Entre La Unidad Para La Atención Y Reparación Integral A Las Víctimas Y DIARQCO Constructores SAS Nit – 900.185.357-2” " En la DT Magdalena se determina, solicita, proporcionar y mantiene la infraestructura necesaria para que la operación de los procesos en la dirección territorial logren 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. El objeto de contrato de mano de obra No 1186 es Realizar el mantenimiento locativo, preventivo y correctivo a todo costo incluido, para las sedes donde funciona la Unidad para la Atención y Reparación integral a las Víctimas a nivel nacional, esto es, sedes administrativas, centros Regionales y Puntos de Atención de conformidad con el Anexo No 1 - Especificaciones Técnicas Mínimas. Frente a lo anterior, se tomó como evidencia de implementación lo siguiente:

- Formato de recibo a satisfacción de servicios generales código 710.18.15-19 Versión 1 del 20-10-2020, en el cual se relaciona el mantenimiento preventivo y correctivo realizado en la sede de la DT Magdalena el 25 de octubre del 2020.

En la DT Magdalena se evidencia que se determinan, solicitan, proporcionan y mantiene el ambiente necesario de la operación, para lograr la conformidad de los productos y servicios. Frente a lo anterior, se tomó como evidencia lo siguiente:

- Publicación “SUMA – Noticias” junio 2020 “Tomate un Café con el DT”

Se evidencia que se garantiza la trazabilidad durante la medición de sus operaciones y se conserva la evidencia como 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. Esto valida también que el responsable de la DT Magdalena ha determinado, solicitado y proporcionado los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando el seguimiento o la medición se utilizan para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos (medición de satisfacción del cliente). Esto se evidencia mejor a través de:

- “Informe de resultados de la encuesta de satisfacción 2020 – encuesta de medición de satisfacción de la jornada reparación integral V3 – marzo 2021”
- Reunión virtual Teams; Acta 009 del 26 abril 2021 “Socialización medición de encuesta de satisfacción Reparación integral 2020”
- Reunión presencial en la DT Magdalena; Acta 011 del 30 junio 2021 “Reunión de análisis de resultados de notificación de cartas de indemnización del mes de junio”

 <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 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 05/02/2021 Página 8 de 20

El responsable de la DT Magdalena 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:

- Certificación del curso Inducción y Reinducción – muestreo de 11 Colaboradores de la DT Magdalena

No se evidencia, apropiación de los aspectos generales del Sistema Integrado de Gestión en la unificación de conceptos de algunos colaboradores de la dirección. Esto sucede en Dirección Territorial de Magdalena asociado al proceso de Direccionamiento Estratégico - documento manual del sistema integrado de gestión (Código: 120,01,06-1, versión 08 del 14/08/2019). Lo anterior se evidencia a través de entrevistas virtuales aleatorias realizadas al personal sobre los elementos que integran el Subsistema de Gestión de Calidad (contexto estratégico, plan estratégico, políticas y roles, responsabilidad y autoridad). Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 7 apoyo. Numeral 7.3 toma de conciencia.

A través del formato matriz comunicaciones v4 - Actualización, en la DT Magdalena se determina y cumple con los lineamientos de las comunicaciones internas, externas y con los clientes y/o partes interesadas pertinentes al mismo, con lo cual se incluye a) qué comunicar; b) cuándo comunicar; c) a quién comunicar; d) cómo comunicar y e) quién comunica; todo lo anterior se puede evidenciar a través de:

- Publicación “SUMA – Noticias” del 25 mayo 2021 “La Unidad entregará en mayo y junio más de \$5.700 millones en indemnizaciones en el Magdalena” publicado en <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/reparacion/la-unidad-entregara-en-mayo-y-junio-mas-de-5700-millones-en-indemnizaciones-en-el>

En la DT Magdalena identifican que se cuenta con: a) la información documentada requerida por esta Norma. b) la información documentada que el SGC de la Unidad determina como necesaria para la eficacia de los procesos. Esto a través de:

- La Caracterización del proceso y Procedimientos de reparación integral <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/prueba-sig/Reparacion-Integral>
- La Caracterización del proceso y Procedimientos de servicio al ciudadano <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/prueba-sig/Servicio-al-Ciudadano>

No se evidencia, en el formato acta reunión cuyo OBJETIVO fue “Reunión Con enlace Nacional acerca de presentaciones Decretos Ley (Asistencia Técnica)” en la página 1 numeración del acta, página 3 numeración del acta y diligenciamiento del objetivo de la

 <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 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 05/02/2021 Página 9 de 20

reunión, y página 4 numeración del acta, diligenciamiento del objetivo de la reunión y firma del responsable de la reunión. Esto sucede en la Dirección territorial Magdalena, asociado al procedimiento control de la información documentada del SIG “Código: 710.14.15-10- Versión: 03 Fecha: 18/02/2019. Esta situación conduce al incumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015: 7. Apoyo, numeral 7.5 Información Documentada - 7.5.3 Control de la información documentada.

No se evidencia, en el procedimiento “Notificación de indemnización administrativa y entrega del mensaje estatal de reconocimiento y dignificación del código: 410.08.08-21 Versión: 03 Fecha: 24/09/2020”

<https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/24procedimientonotificacionindemnizacionadministrativav3.pdf> que exista una relación en la actividad 2PC tal y como lo realizan en la DT Magdalena, para lo cual se apoyan para la entrega de cartas de indemnización en otros funcionarios y/o contratistas de la misma DT, siendo que esto no está relacionado en la descripción de dicha actividad; por otra parte en la actividad 18 cargar los Soportes de las Notificaciones de Las cartas (referido a tipificar correctamente la notificación) no se encuentra la opción “Anulado por llocalizado” Lo anterior se evidencia a través de la revisión de casos en la herramienta Indemniza. Esta situación conduce al incumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 capítulo 7. Apoyo, numeral 7.5 Información Documentada - 7.5.3 Control de la información documentada (7.5.3.2). Está NO conformidad se traslada al proceso de Reparación Integral

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

Se observa que se ejerce control y seguimiento al desempeño de los proveedores externos, así mismo la información documentada de las actividades de estos, son conservadas evidenciado a través de:

- Correo electrónico 31 marzo 2021 “Reapertura Punto de atención de Ciénaga.
- Correo electrónico 08 junio 2021 “Adjudicación Orden De Compra 70283- Segundo Semestre 2021.
- Correo electrónico 14 julio 2021 “Avances Canal Presencial- Notificaciones Junio.
- Infografías Avances Canal presencial Magdalena.

Lo anterior evidencia que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos; para esto, el responsable del proceso determinó y aplicó 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.

 <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 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 05/02/2021 Página 10 de 20

En la DT Magdalena se aseguran de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la Unidad de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes. Para lo cual, el responsable de la Dirección Territorial determinó lo siguiente:

- Se aseguro de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad;
- Definió los controles a aplicar a sus proveedores externos y las respectivas salidas resultantes;
- Tuvo en consideración:
  - ✓ El impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la Unidad de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
  - ✓ La eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo.
- Determinó la verificación, u otras actividades, necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.

Esto se evidencia a través de:

- Correo electrónico del 12 de julio 2021 con “Informe De Productividad Presencial junio 2021 Magdalena”

Frente a la liberación de los productos y servicios al cliente, en la DT Magdalena se aseguran de que este a conformidad con los requisitos, por lo tanto, considera que no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas; para esto se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. Esta incluye: a) Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación; b) Trazabilidad a las personas que han autorizado la liberación. Todo lo anterior se puede evidenciar a través de:

- Derecho de petición 23 de junio 2021 “Reintegro Reprogramación giro de indemnización por justicia y paz...”
- Herramienta de consulta de fuentes externas, en el cual se evidencia la trazabilidad del caso

En la DT Magdalena, se procura el cuidado de 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. De esta forma el responsable de la DT Magdalena identificó, verificó, protegió y salvaguardo la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios. Lo cual se evidencia a través de:

- Acuerdo para la participación y oferta institucional en el centro regional de atención y reparación a las víctimas de Santa Marta (del 02 de julio 2021 al 31 de diciembre de 2021)

 <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 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 05/02/2021 Página 11 de 20

- Correo electrónico 06 de julio 2021 “Acuerdo oferta institucional CRAV -entre el distrito de Santa Marta y La DT Magdalena firmado”

Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, el responsable del proceso debe informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido. Este requisito es cumplido por la DT Magdalena, evidenciándose en Correo electrónico 06 abril 2021 “CRAV Santa Marta - Riesgos eléctricos y de techo - Oficina No. 11 y Aires acondicionados de techo”

Se puede indicar además que en los procesos de Servicio al ciudadano y Reparación Integral – Indemnizaciones de la DT Magdalena se preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos. Esto se evidencia a través de las herramientas: Consulta de Fuentes Externas, Indemniza, LEX, SGV y Orfeo.

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

Se evidencia en la DT Magdalena que se realiza el seguimiento a las actividades que les corresponde; esto a través del \*Informe Productividad (01 al 30 junio 2021) Outsourcing y \*Correo Electrónico: INFORME DE PRODUCTIVIDAD PRESENCIAL JUNIO 2021 MAGDALENA, Lun 12/07/2021 5:29 PM. Además, a través del “Informe de resultados de la encuesta de satisfacción 2020 – encuesta de medición de satisfacción de la jornada reparación integral V3 – marzo 2021” y de la ficha resumen “resultados encuesta de medición de satisfacción jornada - Evento 2020 de la Dirección de Reparación Integral” se evidencia que en la DT Magdalena se realiza el seguimiento de las percepciones y satisfacción de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas; para lo cual se determinó los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.

En la DT Magdalena se analiza y evalúan los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición. Esto de acuerdo con a) La conformidad de los productos y servicios; b) El grado de satisfacción del cliente; c) El desempeño y la eficacia del proceso; d) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz; e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades; f) El desempeño de los proveedores externos; g) La necesidad de mejoras en el proceso. Se evidencia en:

- Reunión virtual Teams; Acta 009 del 26 abril 2021 “Socialización medición de encuesta de satisfacción Reparación integral 2020”.

 <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 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 05/02/2021 Página 12 de 20

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

En La DT Magdalena, 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 SISGESTIÓN.

Sin embargo, el responsable del proceso en la DT Magdalena, no 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 SISGESTIÓN

<http://sisgestion.unidadvictimas.gov.co/NoConformidad/ConsultaGeneralNoConformidad.aspx#popover>

No conformidad referenciada con el código 2030 y código de actividad 1312; para lo cual se realizó la siguiente observación:

Se observa, que en la DT Magdalena no se conserva información documentada como evidencia de cualquier acción tomada posteriormente a las NO conformidades identificadas, así como los resultados de cualquier acción correctiva. Esto sucede en la DT Magdalena, en la no conformidad referenciada con el código 2030 y código de actividad 1312. Lo anterior se evidencia a través de la herramienta SISGESTIÓN (<http://sisgestion.unidadvictimas.gov.co/NoConformidad/ConsultaGeneralNoConformidad.aspx#popover>). Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: capítulo 10. Mejora, numeral 10.2 no conformidad y acción correctiva; 10.2.2.

## 11. OBSERVACIONES

1. Se observa, que en la DT Magdalena no se conserva información documentada como evidencia de cualquier acción tomada posteriormente a las no conformidades identificadas, así como los resultados de cualquier acción correctiva. Esto sucede en la DT Magdalena, en la no conformidad referenciada con el código 2030 y código de actividad 1312. Lo anterior se evidencia a través de la herramienta SISGESTIÓN (<http://sisgestion.unidadvictimas.gov.co/NoConformidad/ConsultaGeneralNoConformidad.aspx#popover>). Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: capítulo 10. Mejora, numeral 10.2 no conformidad y acción correctiva; 10.2.2.

## 12. NO-CONFORMIDADES

1. No se evidencia, apropiación de los aspectos generales del Sistema Integrado de Gestión en la unificación de conceptos de algunos colaboradores de la dirección. Esto sucede en Dirección Territorial de Magdalena asociado al proceso de Direccionamiento

 <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 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 05/02/2021 Página 13 de 20

Estratégico - documento manual del sistema integrado de gestión (Código: 120,01,06-1, versión 08 del 14/08/2019). Lo anterior se evidencia a través de entrevistas virtuales aleatorias realizadas al personal sobre los elementos que integran el Subsistema de Gestión de Calidad (contexto estratégico, plan estratégico, políticas y roles, responsabilidad y autoridad). Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, capítulo 7. Apoyo, numeral 7.3. Toma de conciencia.

2. No se evidencia, en el formato acta reunión cuyo OBJETIVO fue “*Reunión Con enlace Nacional acerca de presentaciones Decretos Ley (Asistencia Técnica)*” en la página 1 numeración del acta, página 3 numeración del acta y diligenciamiento del objetivo de la reunión y página 4 numeración del acta, diligenciamiento del objetivo de la reunión y firma del responsable de la reunión. Esto sucede en la Dirección territorial Magdalena, asociado al procedimiento control de la información documentada del SIG “Código: 710.14.15-10- Versión: 03 Fecha: 18/02/2019. Lo anterior se evidencia en el muestreo realizado en la auditoria. Esta situación conduce al incumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015: capítulo 7. Apoyo, numeral 7.5. Información documentada y 7.5.3. Control de la información documentada.
  
3. No se evidencia, en el procedimiento “Notificación de indemnización administrativa y entrega del mensaje estatal de reconocimiento y dignificación del código: 410.08.08-21 Versión: 03 Fecha: 24/09/2020” <https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/24procedimiento-notificacion-indemnizacion-administrativa-v3.pdf> que exista una relación en la “*actividad 2 PC*” tal y como lo realizan en la Dirección Territorial Magdalena, para lo cual se apoyan para la entrega de cartas de indemnización en otros funcionarios y/o contratistas de la misma DT, siendo que esto no está relacionado en la descripción de dicha actividad; por otra parte en la “*actividad 18*” cargar los soportes de las notificaciones de las cartas (referido a tipificar correctamente la notificación) no se encuentra la opción “*anulado por llocalizado*”. Esto sucede en la DT. Magdalena. Lo anterior se evidencia a través de la revisión de casos en la herramienta Indemniza. Esta situación conduce al incumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, capítulo 7. Apoyo, numeral 7.5. Información documentada - 7.5.3 Control de la información documentada (7.5.3.2). Está NO conformidad se traslada al proceso de Reparación Integral.

### 13. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

#### FORTALEZAS

- Se evidencia liderazgo y activa participación por parte del director territorial y se reconoce y resalta la Alta disposición y compromiso por los funcionarios y contratistas en la ejecución de la auditoria de la DT Magdalena.
  
- La DT Magdalena mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

 <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
	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN</b>	Versión: 06
	<b>PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Fecha: 05/02/2021 Página 14 de 20

- El equipo de la DT Magdalena ha asegurado que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan por parte de los servidores y/o contratistas.
- Se evidencia cumplimiento de la circular No.0004 de febrero 05 de 2021, expedida por la Secretaria General, mediante la cual se imparten las directrices para la realización del curso de inducción y reinducción año 2021, soportada en las certificaciones entregadas por la muestra solicitada a los funcionarios vinculados a la Dirección Territorial Magdalena, cumpliendo de igual manera con el Plan Institucional de formación y Capacitación, que tiene como finalidad “prolongar y complementar la educación inicial de los servidores públicos mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal”.
- Desde la DT Magdalena se logra determinar, solicitar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para que la operación de los procesos de la DT sea satisfactoria, logrando 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.
- Se evidencia un alto nivel de apropiación de la matriz de comunicaciones versión No.4, por parte del proceso de Comunicación Estratégica de la Dirección Territorial Magdalena, el cual tomó como referencia, del qué comunicar de la matriz, los avances, resultados y requerimientos comunicativos de los procesos, dependencias y direcciones territoriales, comunicadas a las víctimas del conflicto armado, a la Unidad para las Víctimas, entidades del orden nacional y territorial y medios de comunicación. Se evidenció que para la jornada de “Dona tu Voz” cumplió con el procedimiento establecido por parte de la OAC y con los requisitos de la matriz en relación con el qué, cómo, cuándo y a quién comunicar.
- Se evidencia la realización de los Comités en la DT Magdalena, con el fin de hacer seguimiento al Plan de Acción y a los planes operativos de los procesos misionales, identificándose las acciones de mejora, cuando las actividades arrojan un avance inferior al programado, de igual forma.

#### **DEBILIDADES O ASPECTOS PARA FORTALECER:**

- Se evidencia dificultades en la conservación y disposición de las evidencias en carpetas específicas de tal forma que se pudiese tener un acceso más expedito en la entrega de las evidencias solicitadas.
- No se evidencia preparación en la DT Magdalena para el ejercicio de la auditoría.

 <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 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 05/02/2021 Página 15 de 20

- Se evidencia en la ejecución de la auditoría que la mayoría de los colaboradores no contaban con el acceso a computador que permitiera la remisión oportuna de las evidencias solicitadas, toda vez que las mismas, de acuerdo con lo manifestado, estaban guardadas en un equipo de cómputo y según lo expresado la mayoría estaban conectados por el celular.
- Se evidencia que la información depende de cada profesional que la maneja, impidiendo de esta manera poder tener acceso a la misma cuando el colaborador no está presente.
- Se evidencian dificultades en las evidencias relacionadas en los informes de cuentas de cobro, tales como pantallazos de reunión como soporte de la gestión realizada e informes sin firmas del responsable.

## 14. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

### DIRECCIÓN TERRITORIAL MAGDALENA

De manera general se observa que la DT Magdalena presenta un nivel de cumplimiento al 100% en 5 capítulos de la Norma ISO 9001:2015: 4. Contexto de la Organización, 5. Liderazgo, 6. Planificación, 8. Operación y 9. Evaluación del Desempeño. En referencia a los picos bajos, presenta un nivel promedio de cumplimiento en los capítulos 7. Apoyo y 10. Mejora de la norma ISO 9001:2015. El nivel de cumplimiento promedio es del 96%

**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	86%
8. OPERACIÓN	100%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%
10. MEJORA	89%
<b>96%</b>	
<b>MANTENER</b>	

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Con respecto a las No conformidades, se observa que la DT Magdalena en la presente auditoría tiene 3 No Conformidades respecto al capítulo 7. Apoyo de la norma ISO 9001:2015. Esto representa el 5,56% con respecto a los numerales revisados de la norma 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 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 05/02/2021 Página 16 de 20

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

ITEM DE NORMA	No. NO CONFORMIDADES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0
5. LIDERAZGO	0
6. PLANIFICACION	0
7. APOYO	3
8. OPERACIÓN	0
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0
10. MEJORA	0
<b>TOTAL, DE NO COMFORMIDADES</b>	<b>3</b>
	<b>5,56%</b>

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

El desempeño de los capítulos a mantener de la norma ISO 9001:2015 es del 93%; esto corresponde a 50 ITEMS:

**Tabla No. 3. Ítems para mantener de la Norma ISO 9001:2015**

ITEM DE NORMA	No. ITEMS A MANTENER
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	12
5. LIDERAZGO	7
6. PLANIFICACION	4
7. APOYO	11
8. OPERACIÓN	11
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	3
10. MEJORA	2
	<b>50</b>
	<b>93%</b>

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Con respecto al conteo de las observaciones, en la DT Magdalena en la presente auditoría se tiene 1 Observación en el Capítulo 10. Mejora; de la norma ISO 9001:2015; esto se corresponde con el 2% en referencia a los numerales revisados.

**Tabla No. 4. Número de observaciones de la Norma ISO 9001:2015**

ITEM DE NORMA	No. OBSERVACIONES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0
5. LIDERAZGO	0
6. PLANIFICACION	0
7. APOYO	0
8. OPERACIÓN	0
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0
10. MEJORA	1
<b>TOTAL, DE OBSERVACIONES</b>	<b>1</b>
	<b>2%</b>

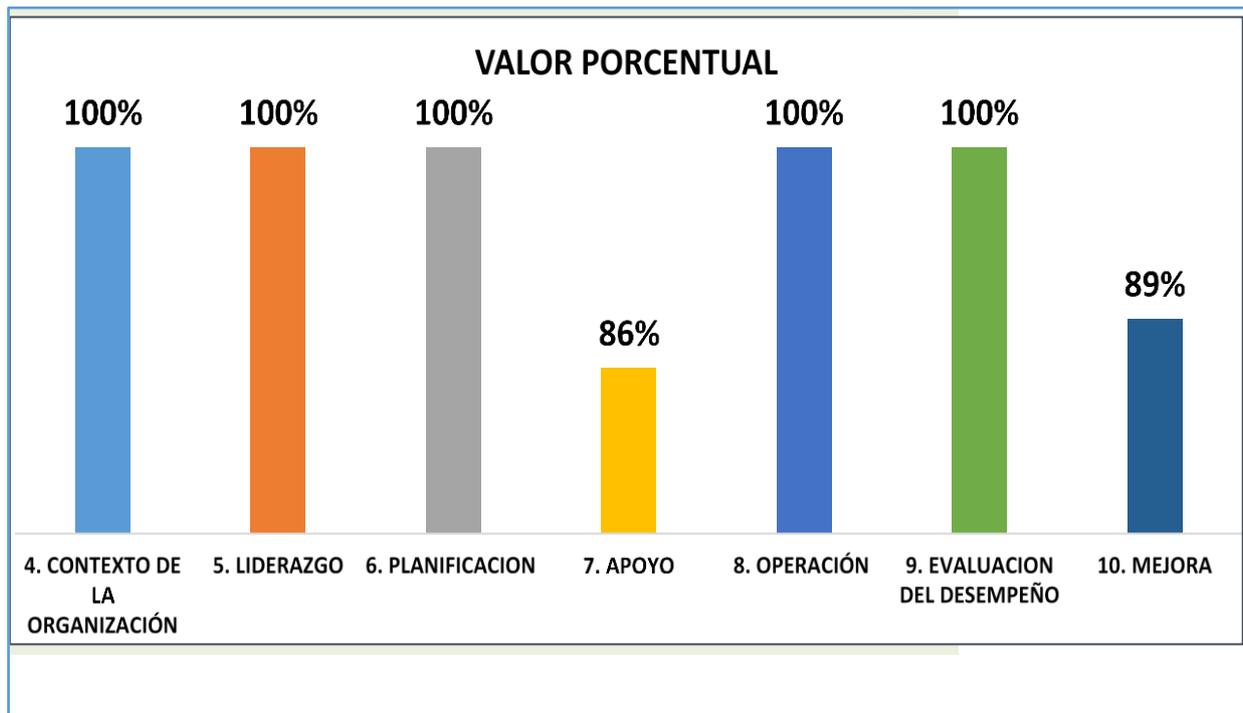
Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad

	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 05/02/2021 Página 17 de 20

**Gráfico: Nivel de cumplimiento en la norma ISO 9001:2015, de manera porcentual.**

En el presente grafico se identifica que los numerales 7. Apoyo y 10. Mejora obtuvieron cumplimiento de requisitos en 86% y 89% respectivamente; mientras que los numerales 4. Contexto de la Organización, 5. Liderazgo, 6. Planificación, 8. Operación y 9. Evaluación del Desempeño tuvieron un cumplimiento del 100% en los requisitos exigidos por la Norma ISO 9001:2015.

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



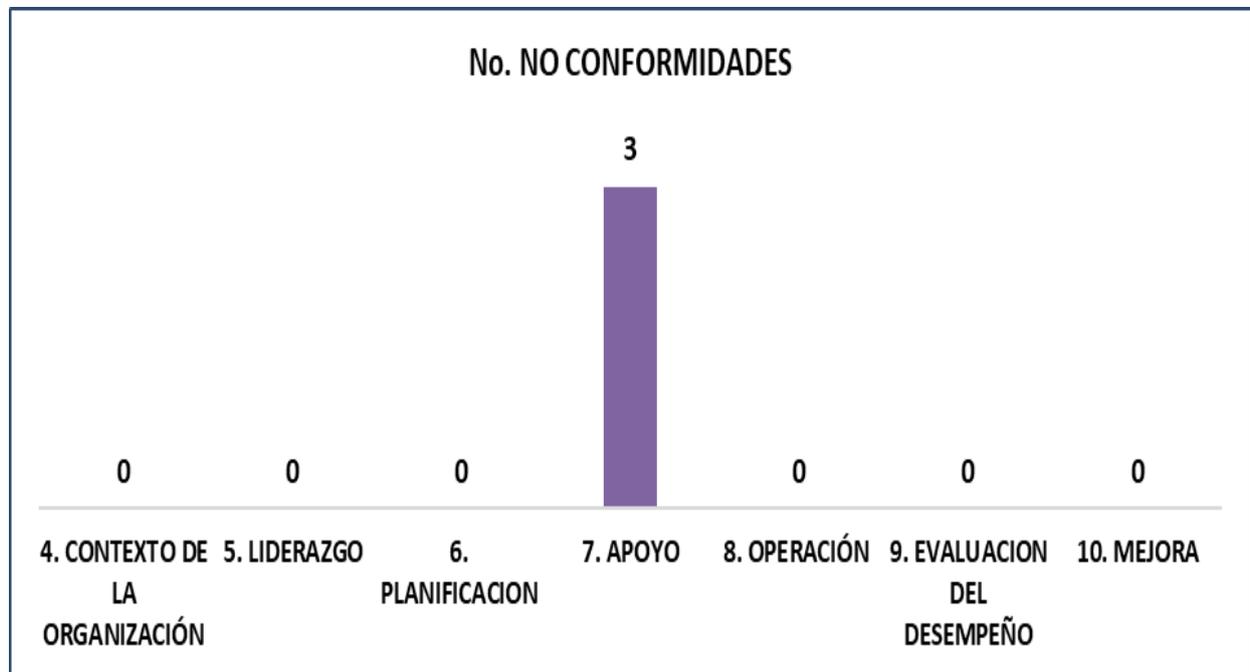
Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna del sistema gestión de calidad.

 <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 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 05/02/2021 Página 18 de 20

### **Gráfico No Conformidades Norma ISO 9001:2015**

El siguiente grafico muestra de manera porcentual, el análisis de las No conformidades de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, con respecto a cada uno de los capítulos. En el mismo se identifica que se tienen 3 No Conformidades en el Capítulo 7. Apoyo.

**Grafica No. 2. Número de No Conformidades**



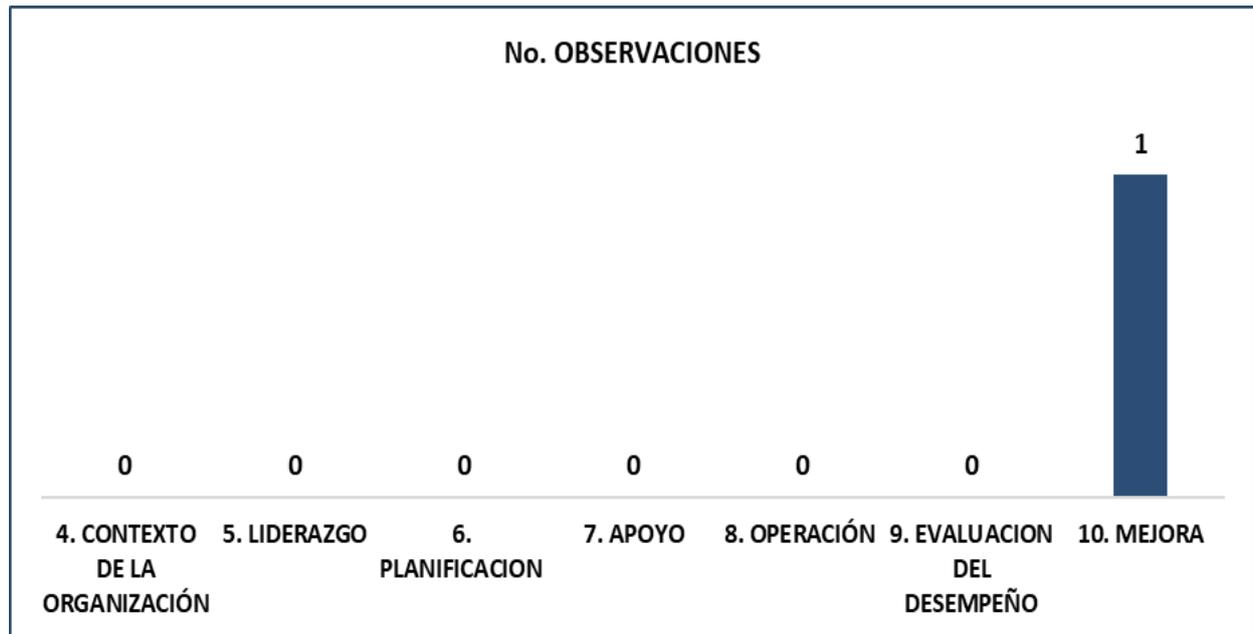
Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna del sistema gestión de calidad.

### **Gráfico Observaciones Norma ISO 9001:2015**

El siguiente grafico muestra de manera porcentual, el análisis de las Observaciones de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, con respecto a cada uno de los capítulos, en dónde se referencia que se obtuvo 1 observación en el capítulo 10. Mejora.

 <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 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 05/02/2021 Página 19 de 20

### Grafica No. 3. Número de observaciones



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna del sistema gestión de calidad.

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 Magdalena, es del 96%, de 54 ítems evaluados.

**Cordialmente;**

**LOLY NAVARRO BIMBER**  
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 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 05/02/2021 Página 20 de 20

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.