

 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 11

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN

Fecha de informe: junio 17 del 2022

Nombre del proceso: Dirección territorial Magdalena.

Dependencia líder del proceso: Dirección General

Servidor responsable del proceso: Jair David Diaz Granados

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 del 2022

Equipo Auditor: Gustavo Adolfo Benjumea Daza (auditor lider)

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 Magdalena, 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

- 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 11

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

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

Sistema de gestión de calidad norma ISO 9001:2015: Procedimiento de Supervisión y Liquidación de Contratos y Convenios V7 y Servicio al ciudadano (puntos y/o centros de atención).

El corte de la auditoría 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.

La Dirección Territorial Magdalena realizó el análisis del contexto acorde con la metodología establecida por la Oficina Asesora de Planeación, se evidencia con la entrevista a los auditados acta de reunión de delegados por proceso, acta de socialización al personal del contexto estratégico y correos enviados al ministerio publico.

La Dirección Territorial Magdalena identifican y conocen los requisitos de las partes interesadas, se evidencia en las entrevistas a los auditados localización de la matriz de partes interesadas en la página web de la entidad, tiene identificada las entradas y salidas del proceso, sus controles y procedimientos de acuerdo con lo registrado en la caracterización del proceso publicado en la página web, los funcionarios tienen claridad del alcance del sistema de gestión de la calidad, esto se evidencia en la entrevista a los auditados y pantallazos anexos de evidencias y las actas de reunión mensual del equipo.

Respecto a las necesidades y expectativas de las partes interesadas, la Dirección Territorial identifica las necesidades y expectativas en la página web y describen cada uno de los componentes que la conforman. *“matriz partes interesadas, (código: 100,01,15-48, versión: 03, fecha del 04/08/2021)”*.

De acuerdo con lo anterior, no se genera ningún hallazgo en el capítulo 4. Contexto organizacional de la norma ISO 9001:2015.

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

La Dirección Territorial Magdalena establece como estrategia interna las reuniones mensuales de equipo para el seguimiento de resultados del plan operativo de trabajo como se evidencia en acta de equipo de los meses de diciembre del 2021 y enero del 2022 y el

 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 11

correo de la designación del enlace del SIG en la territorial, así como el liderazgo permanente del líder de la DT en dirigir y apoyar la implementación del SGC. Se demuestra apropiación y entendimiento de la política del SIG, identificando en el repositorio la ruta para su socialización con la captura de la identificación por parte de los colaboradores en la página web de la entidad. Los colaboradores de la dirección territorial conocen la política de calidad y sus objetivos y ha sido socializada al interior del proceso, esto se evidencia en la entrevista a los auditados y pantallazos anexos de evidencias y fotografía de las publicaciones en las oficinas de la dirección territorial.

Con el enfoque al cliente del sistema de gestión de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, conocen los requisitos del cliente vs producto y tienen claridad de los lineamientos para la prestación del servicio por parte de la Dirección Territorial.

De acuerdo con lo anterior no se genera ningún hallazgo en el capítulo 5. Liderazgo, de la norma ISO 9001:2015.

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

La Dirección Territorial Magdalena planificación y realiza seguimiento a las actividades por medio de los comités territoriales y mesas internas de trabajo, donde analiza los avances de la ejecución de las actividades planeadas, aborda los riesgos estableciendo acciones para mitigarlos y reportan a nivel nacional el seguimiento realizado a los controles establecidos, reconoce la metodología de Riesgos, cuenta con la identificación de los riesgos, sus controles y está alineado con el contexto interno y externo; se cuenta con las evidencias correspondientes a los controles establecidos en el mapa de riesgos (evidencia acta de aprobación del mapa de riesgo, actas de mesas de trabajo, matriz de seguimiento a controles de riesgo y la identificación del procedimiento para la administración de riesgos institucionales, actas de aprobación del mapa de riesgo y correo del control mapa de riesgo).

Sobre los controles cuentan con las acciones establecidas para cada uno de los riesgos identificados y reportan a nivel nacional el formato de monitoreo a la materialización de los riesgos, todo eso en cumplimiento a los lineamientos de la metodología de administración de riesgos.

Al preguntar sobre los objetivos de calidad, el grupo describe los objetivos del sistema integrado de gestión y los asocia a las funciones a ejecutar de acuerdo con la misionalidad y operatividad en la Entidad, así mismo los ubican en la página web institucional.

 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 11

De acuerdo con lo anterior no se genera ningún hallazgo en el capítulo 6. Planificación, de la norma ISO 9001:2015.

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

La Dirección Territorial Magdalena cuenta con los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora continua de sus procesos, conocen el plan indicativo de la entidad por los que ha considerado las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes que se necesita obtener de los proveedores externos, lo que se identifica en la adecuada operatividad en sus procesos. Desde la planificación del plan de acción el responsable del proceso identifica las acciones estratégicas necesarias para el cumplimiento de los objetivos al realizar la revisión de los indicadores del plan de acción, los cuales se encuentran alineados con el contexto interno y externo, se evidencia que las fórmulas de los indicadores están acordes con la planificación y cuentan con la trazabilidad de la información.

El proceso ha establecido un adecuado mecanismo de utilización y resguardo de la información, utilizando plataformas de almacenamiento como el SharePoint, One Drive y mecanismos propios del proceso para el correcto control de la documentación, tal como se evidencia en la entrevista a los colaboradores.

El proceso cuenta con personal de amplia experiencia que garantiza, que las actividades estén claramente implementadas, los cuales realizan los cursos de inducción y reinducción evidenciado en los certificados. Así mismo el líder de la dirección territorial mensualmente realiza seguimiento al cumplimiento de las obligaciones del equipo de trabajo llevando un control de las actividades desarrolladas, analiza el porcentaje de avance y describen las observaciones presentadas, esto con el fin de evaluar la eficacia de cada uno de los funcionarios y contratistas de las acciones planificadas.

El proceso cumple con los lineamientos de las comunicaciones internas y externas establecidas por la entidad (se evidencia correo de la socialización de la matriz de comunicaciones).

La dirección Territorial cuenta con la infraestructura y un ambiente laboral apropiado para el desarrollo de su gestión, así mismo dispone de los equipos tecnológicos, servicios y recursos presupuestales acorde a sus necesidades y llevan un mantenimiento de control preventivo.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 5 de 11

En este capítulo se debe tener en cuenta la siguiente no conformidad.

Se evidencia que la Dirección territorial Magdalena, no utilizo el documento formato acta de reunión y seguimiento en su última versión en las actas de equipo de los meses de diciembre del 2021 y enero del 2022, como evidencia en el depositario de la auditoria. Lo anterior, evidencia que se desconoce la metodología aplicada en el documento publicado formato de acta de reunión y seguimiento Código: 710.14.15-10. Esta situación conduce al incumpliendo requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capitulo 7 Apoyo, numeral 7.5.2, control de la información documentada

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

En lo referente a la operación y prestación del servicio, se evidencia que la Dirección Territorial Magdalena da cumplimiento a los requisitos del capítulo 8., en cuanto a la planificación, el control operacional, la prestación de los servicios, la revisión de requisitos y el control de servicios suministrados externamente para el caso de los contratos de prestación de servicios, donde se observa una adecuada supervisión de las actividades realizadas. Evidencia acta de liquidación de los contratos de prestación de servicios suministradas en el depositario de la auditoria.

Respecto al numeral 8.4 Control de los Procesos, Productos y Servicios suministrados externamente, el proceso identifica las partes interesadas, los recursos que necesita para su operación, la interacción con los procesos de Servicio al ciudadano (puntos y/o centros de atención). En lo concerniente a la comunicación con el cliente se evidencia que el proceso mantiene permanente comunicación con sus partes interesadas en lo referente a los puntos y centros de atención, evidenciado en las actas de apertura del buzón de sugerencia.

Respecto al numeral 8.7 Control de las Salidas No Conformes, el proceso identifica cuales son los requisitos de cada producto y no se han identificado salidas de productos y servicios no conformes respecto a la DT Magdalena (evidencia matriz de identificación de salidas no conformes y correo del reporte de salidas no conforme a nivel nacional).

De acuerdo con lo anterior no se genera ningún hallazgo del capítulo 8. Operación, de la norma ISO 9001:2015.

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

La DT Magdalena, dispone de datos e indicadores que permiten el análisis y evaluación del desempeño del proceso y de sus planes (plan de acción y plan operativo de la DT) los

 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 11

cuales están bien formulados y las evidencias reportadas se encuentran de acuerdo con lo establecido en el procedimiento. Se evidencia el cumplimiento del numeral 9. Evaluación del Desempeño mediante comunicaciones de seguimiento, medición, análisis y evaluación de indicadores (Plan de Acción –SIGESTIÓN). Actualmente el proceso mide la satisfacción del cliente a través de una encuesta de satisfacción del servicio al ciudadano, correspondiente al segundo semestre del 2021; esto con el fin de implementar acciones que contribuyan al mejoramiento continuo de los requisitos de calidad que inciden en la satisfacción de las víctimas.

Referente al plan de implementación del SIG, las actividades se reportan trimestral de acuerdo con las indicaciones dadas desde el nivel nacional por parte de la Oficina Asesora de Planeación, donde la dirección territorial cumple con lo indicado, esto con el fin de mantener y contribuir a la implementación y mejora del sistema de gestión de calidad.

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

La dirección cuenta con instrumentos y herramientas de seguimiento y control para la gestión en el territorio, se identifica iniciativas de mejora continua, donde promueve alianzas con entes territoriales, todo esto conlleva al cumplimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Con respecto al informe auditoria realizado en la vigencia 2021 por la Oficina de Control Interno la Dirección Territorial Magdalena presentó una (1) no conformidad, el auditor evidencia seguimiento a las no conformidades en el aplicativo SISGESTION

11. OBSERVACIONES

En el desarrollo de la Auditoria no se identifican observaciones

12. NO-CONFORMIDADES

No Conformidad 1. Dirección territorial Magdalena.

1. Se evidencia que la Dirección territorial no utilizó el documento formato acta de reunión y seguimiento en su última versión (actas de equipo de los meses de diciembre del 2021 y enero del 2022), como se identifica en el depositario de la auditoria. Esto sucede en la Dirección Territorial de Magdalena. Lo anterior se evidencia que desconocen la metodología aplicada en el documento publicado “*formato de acta de reunión y seguimiento, código: 710.14.15-10.*” Esta situación

 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 11

conduce al incumpliendo de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 7. Apoyo, numeral 7.5.2. Control de la información documentada.

13. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

13.1 Fortalezas

- Alto grado de responsabilidad y madurez en la Dirección territorial Magdalena, con respecto a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo los requisitos ISO 9001:2015 en cada uno de los temas y numerales auditados.
- Se evidencia un alto grado de compromiso y conocimiento por parte de los colaboradores del proceso de cada uno de los procedimientos para la ejecución de las actividades misionales y de ejecución de sus planes.
- Alta disposición por la dirección, funcionarios y contratistas en la ejecución de la auditoría, remitiendo a tiempo toda la información solicitada y contando con una buena actitud frente al desarrollo de esta.
- Organización y oportunidad por parte del enlace SIG en la recopilación de evidencia.
- El equipo de la Dirección territorial Magdalena tiene claridad sobre la caracterización, los procedimientos y las rutas asociadas al proceso y las responsabilidades del proceso frente a estos, se evidencia el conocimiento frente a la política y los objetivos del sistema integrado de gestión y el aporte del proceso a este. Se conocen y se cumple las metas del proceso definidas en el plan de acción.
- 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”*.

 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 11

13.2 Debilidades

- Tener en cuenta los cambios que se presenta desde el nivel nacional de la documentación del sistema, con el fin de utilizar la información pertinentes de las versiones actualizadas y no afectar la implementación en el cumplimiento de los requisitos de esta norma.

14. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

DIRECCIÓN TERRITORIAL MAGDALENA

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 Magdalena.

a) Cumplimiento de la norma

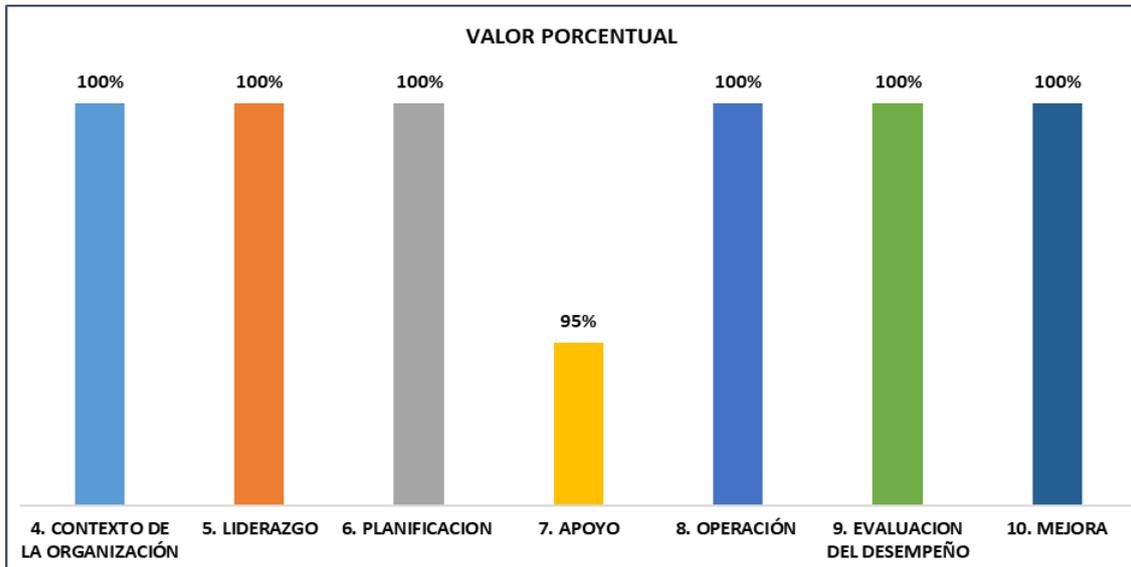
Tabla No. 1 Porcentaje por numeral de la Norma ISO 9001:2015

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	100%
5. LIDERAZGO	100%
6. PLANIFICACION	100%
7. APOYO	95%
8. OPERACIÓN	100%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%
10. MEJORA	100%

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 9 de 11

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



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Porcentaje promedio del (99%) de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015.

b) Número de No Conformidades y Observaciones.

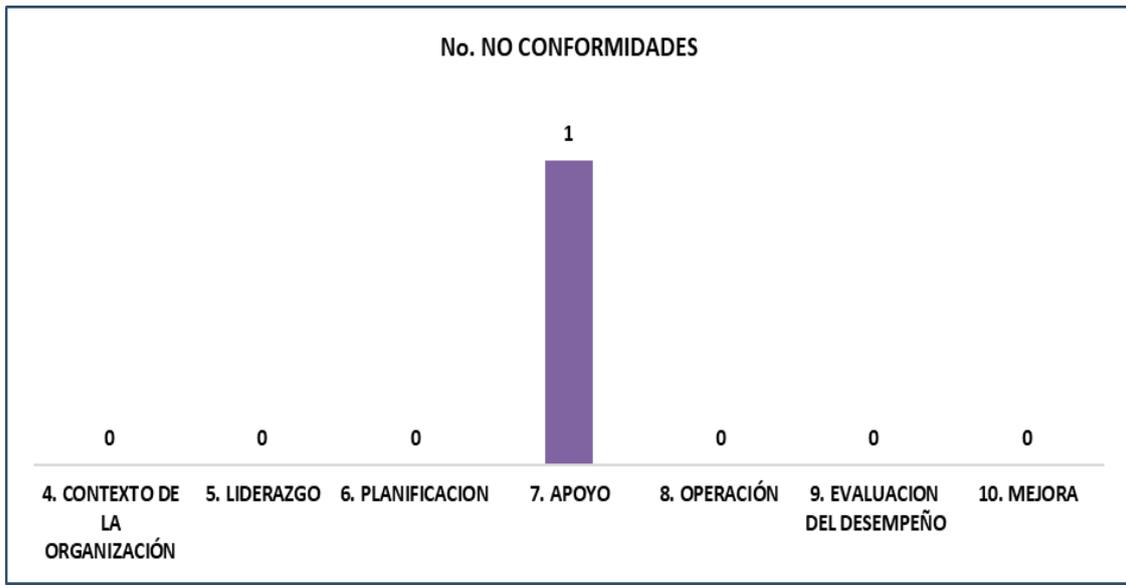
Tabla No. 2. Número de no conformidades y observaciones de la Norma ISO 9001:2015

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

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 10 de 11

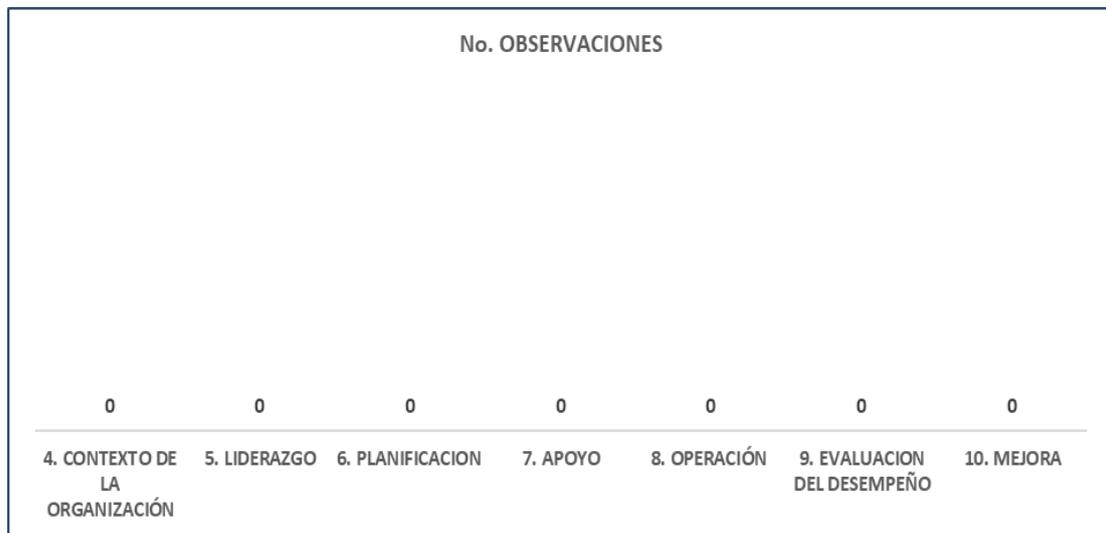
Tabla No. 2 Número de No Conformidades



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Se identifico una (1) NC en el capítulo 7 apoyo, respecto a la aplicación de la herramienta de evaluación de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del sistema de gestión de la calidad NTC ISO 9001:2015.

Gráfica No. 3 Número de Observaciones



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

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

No se identificaron Observaciones, respecto a la aplicación de la herramienta de evaluación de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015.

En conclusión, los requisitos implementados por la Dirección territorial Magdalena asociados al Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, se establecen en un total de 53 ítems es decir el (99%) de los requisitos de calidad a mantener y mejorar continuamente.

Cordialmente;

Gustavo Adolfo Benjumea Daza
Auditor líder SGC

Carlos Arturo Ordoñez Castro
Jefe Oficina de Control Interno

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
1	30/05/2014	Creación del formato
2	24/02/2015	Se adicionó el número de 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.