

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 1 de 13

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN

**Fecha de informe:** 23 de julio 2021

**Nombre del proceso o dirección territorial auditada:** Dirección Territorial Nariño.

**Dependencia líder del proceso:** Dirección General.

**Servidor responsable del proceso:** William Alexander Pinzón Fernández.

**Tipo de auditoría realizada:** De primera parte, Sistema Gestión de Calidad

**Fecha de auditoría:** 12, 13 Y 15 de julio 2021.

**Equipo Auditor:** Juan Carlos Castellanos Mayorga.

### 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 de calidad establecidos en la norma NTC ISO 9001:2015.

### 1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA:

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

### 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.

### 3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

- Proceso, procedimientos e instrumentos asociados a los Sistemas de 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 EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 2 de 13

- Procedimiento notificación de indemnización administrativa V3 y Servicio al Ciudadano (Puntos y Centros de Atención).
- El corte de la auditoria relacionado con la información documentada a auditar es el 01 julio de 2020 a la fecha.

#### **4. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 4 DE LA DE LA NORMA ISO 9001:2015 – CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

La Dirección Territorial Nariño evidencia conocimiento del contexto estratégico y comprensión de la organización, identifica los factores internos y externos en el territorio que afectan el cumplimiento de sus objetivos y que limitan su capacidad de acción, aspectos fueron identificados en la reunión de auditoria vía Teams.

Los colaboradores de la D. T. Nariño conocen, revisan e identifican la información de partes interesadas a nivel de procesos conocimiento genérico sobre los documentos que hacen referencia a los requisitos de las partes interesadas, publicadas en la página Web de la Unidad; aun cuando se evidencia que las herramientas son diseñadas para la entidad desde el nivel nacional, pero no es específica frente a los requisitos de las partes interesadas en el territorio, teniendo en cuenta que de una región a otra o de una DT a otra, pueden observarse contextos y requisitos distintos para las partes interesadas. En este capítulo se generan las No conformidades 1 y 2 descritas en el numeral 12 del presente informe.

Se analizan entre otros los documentos base del instrumento de auditoria OCI y los aportados en carpeta SharePoint Auditoria DT Nariño capítulo 4: Manual sistema Integrado de gestión, Instrumento Contexto Estratégico Direcciones Territoriales V1, Guía para la construcción contexto estratégico V2. Correos actualización de contexto diciembre 2020, documento análisis contexto estrategico UARIV 2020. Formato partes interesadas Cod 100.01.15-48 V2 asociado al procedimiento código 100.01.08-13.

En el desarrollo de la auditoria se entrevistan a los miembros de la Dirección Territorial Nariño los cuales identifican el Alcance del Sistema de Gestión de Calidad, lo ubican, identifican al igual que los documentos del SIG publicados en la página web de la Unidad.

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

Se evidencia liderazgo por parte del director territorial Nariño y los colaboradores de esta D.T. frente a la implementación y entendimiento del sistema y su socialización, al asignar y asumir roles y responsabilidades en cuanto al Sistema de Gestión de Calidad., se imparten y reciben capacitaciones, lineamientos, se realizan reuniones de productividad, se hace seguimiento y verifica el cumplimiento de metas y objetivos. La D.T. Nariño conoce la

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 3 de 13

política de calidad, así como sus objetivos y su ubicación en los documentos SIG en la página WEB.

Como una buena práctica de la Dirección Territorial Nariño, se realizan reuniones periódicas de productividad y se llevan instrumentos de seguimiento con todo el equipo de trabajo, reuniones en donde se revisan los compromisos y actividades asignadas tanto a funcionarios como contratistas, quedando como soportes las respectivas actas, espacio en donde se observa revisión de herramientas como el “Plan de Acción” y los resultados de actividades realizadas en el territorio.

Se analizan entre otros los documentos base del instrumento de auditoria OCI y los aportados en carpeta SharePoint Auditoria DT Nariño evidencias capítulo 5: Actas y listados de asistencia de los comités mensuales de seguimiento, reuniones de productividad de los años 2020 (julio a noviembre) y 2021 (enero a mayo). Seguimiento plan de acción. Política SIG. Manual integrado de Gestión.

Se evidencia liderazgo en la gestión del director territorial con agencias de cooperación y las acciones tendientes al tomar en arriendo una nueva sede administrativa en Pasto en este año y la próxima inauguración del Centro Regional de Atención a Víctimas de Nariño.

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

Se evidencia conocimiento y ubicación para consulta del Mapa de Riesgos Institucional con fecha de publicación enero 29 de 2021, en la página web e intranet de la Unidad. La Dirección Territorial Nariño no cuenta con la actualización en este mapa al igual que no se evidencia una planificación de las acciones para abordar las acciones y oportunidades. por cambio de sede, al momento de la auditoria por lo que generan las No Conformidades 3 y 4 consignadas en el capítulo 12 de este informe.

Se analizan entre otros los documentos base del instrumento de auditoria OCI y los aportados en carpeta SharePoint Auditoria DT Nariño evidencias capítulo 6 mapa de riesgos institucional 2020 y 2021, guía para la administración del riesgo. Objetivos de calidad.

Por medio de la entrevista a los colaboradores de la D.T. Nariño, se evidencia ubicación y conocimiento de los objetivos del sistema de gestión calidad y como desde su labor aportan al logro de estos objetivos.

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 4 de 13

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

La Dirección Territorial Nariño cuenta con talento humano capacitado y con conocimientos del SIG y conocimiento de la entidad, acciones ejecutadas por parte del enlace de planeación de la D.T. de igual forma se evidencia compromiso y sentido de pertenencia

Respecto a la infraestructura necesaria para la operación de la Dirección Territorial Nariño presenta algunas debilidades pues se evidencia que no se cuentan con equipos dotados de cámara y micrófonos, una débil red wifi y problemas de conexión a internet. Si bien se gestionó el arriendo de otro inmueble se tienen que garantizar las condiciones para el trabajo presencial en la nueva sede. No se evidencia respuesta por parte del Coordinador Administrativo de Nivel Nacional sobre las solicitudes realizadas en su visita a la nueva sede.

Se analizan entre otros los documentos base del instrumento de auditoria OCI y los aportados en carpeta SharePoint Auditoria DT Nariño evidencias capítulo 7 en las carpetas infraestructura, plan de emergencias Pasto, ambiente, seguimiento plan de acción, comunicación, información documentada.

Se generan sobre este capítulo las No Conformidades 5, 6 y 7 consignadas en el capítulo 12 de este informe.

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

Al evaluar los requisitos relacionados con el capítulo 8 Operación de la norma ISO 9001:2015 se revisó el proceso de servicio al ciudadano, procedimiento de canal presencial ejecutado en el punto de atención del municipio de Samaniego identificando que este procedimiento v10 se encuentra desactualizado al no contar con las actividades que se están ejecutando y que son avaladas por Nivel Nacional, no se evidencia la gestión del cambio, planificación del cambio y control operacional, se evidencia que el proceso de Servicio al Ciudadano no responde a solicitud de información generada por la auditoria, dado lo que se genera no conformidad 9 de este informe, por no tenerse en cuenta los cambios realizados en la ejecución.

Con respecto al Procedimiento notificación de indemnización administrativa V3 se verifica que se realiza de acuerdo con los lineamientos establecidos en el procedimiento extraordinario, por el Nivel Nacional, se mantiene sistematizada la información de cada proceso ejecutado

La Dirección Territorial Nariño, tiene determinados los requisitos de los productos y servicios que se prestan y tiene clara la documentación de los procesos y procedimientos

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 5 de 13

que aplican, así como los controles al plan de acción, a los riesgos y a los puntos de control de sus operaciones directas.

Frente a las actividades realizadas respecto al operador Outsourcing se evidencia que este trabaja articuladamente con la Dirección Territorial Nariño, se evidencia comunicación fluida sobre la gestión de este y con el supervisor de la orden de compra desde Nivel Nacional.

Se analizan entre otros los documentos base del instrumento de auditoria OCI y los aportados en carpeta SharePoint Auditoria DT Nariño evidencias capítulo 8 en las siguientes carpetas : control de servicios suministrados, producción y provisión de servicios, control u producción del servicio, identificación y trazabilidad, propiedad procedente del cliente, preservación, actividades posteriores a la entrega, control de los cambios, liberación de productos y servicios, control de salidas no conformes. consulta plataforma SISGESTION.

Se generan sobre este capítulo las No Conformidades 8 y 9 consignadas en el capítulo 12 de este informe.

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

La Dirección Territorial Nariño realiza reuniones periódicas de productividad en los que interviene todo el equipo, y en dicha instancia se identifica el avance de las actividades de los colaboradores mediante instrumentos de seguimiento de todos los procesos de esta D.T. Se realiza seguimiento a la percepción del cliente, mediante la existencia de encuestas de satisfacción de manifestaciones de las víctimas, además se hace seguimiento.

Se analizan entre otros los documentos base del instrumento de auditoria OCI y los aportados en carpeta SharePoint Auditoria DT Nariño evidencias capítulo 9 procedimiento canal presencial Cod 740.04.08-1V10 fecha agosto de 2019 del proceso de servicio al ciudadano, carpetas: Medición y satisfacción partes interesadas, análisis y evaluación

Se generan sobre este capítulo la No Conformidad 10 consignados en el capítulo 12 de este informe.

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

Se analizan entre otros los documentos base del instrumento de auditoria OCI y los aportados en carpeta SharePoint Auditoria DT Nariño evidencias capítulo 10 en las carpetas no conformidad y acciones correctivas y mejora continua, evidencias plan de mejoramiento.

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 6 de 13

La Dirección Territorial Nariño desarrolla actividades establecidas en los planes de mejoramiento, las cuales se encaminan a procesos de mejora, evidenciadas en actas adicionalmente trabaja en metodologías de mejora tales como el Kaizen...

## 11.OBSERVACIONES

No se generan observaciones en esta auditoría.

## 12.NO-CONFORMIDADES

1. No se evidencia que se encuentran identificadas las partes interesadas y sus expectativas, de la Dirección Territorial (Arrendador, actores locales). Esto sucede en la Dirección Territorial Nariño relacionado proceso de direccionamiento estratégico. Lo anterior se evidencia a través del análisis del Formato partes interesadas Cod 100.01.15-48 V2 asociado al procedimiento código 100.01.08-13, medición de la satisfacción de las partes interesadas. del proceso direccionamiento estratégico, donde no se identifican y establecen las partes interesadas para las direcciones territoriales. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Capitulo 4 Contexto de la organización numeral 4.2. comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. No conformidad asociada y compartida con el Proceso de Direccionamiento Estratégico - Oficina Asesora de Planeación.
2. No se evidencia que se cuente con una infraestructura tecnológica adecuada para la ejecución de actividades misionales y administrativas. Esto sucede en la Dirección Territorial Nariño al solicitar información sobre equipos de cómputo con cámara, micrófonos, internet y red wifi. Lo anterior se evidencia a través de entrevista a los colaboradores de la D.T Nariño. Esta situación conduce al incumpliendo de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, capítulo 4 Contexto de la organización, numeral 4.4.1 sistema de gestión de calidad y sus procesos. La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación a través la organización y debe: d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad. No conformidad asociada y compartida con el Proceso de Gestión Administrativa.
3. No se evidencia que la gestión de riesgos se encuentre actualizada a las condiciones de la nueva sede. Esto sucede en la Dirección Territorial Nariño sede administrativa de San Juan de Pasto. Lo anterior se evidencia en el mapa de riesgos presentado en jornada de auditoria remota. Esta situación conduce al incumpliendo de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, capitulo 6. Planificación, numeral 6.1. acciones para abordar riesgos y oportunidades de la NTC ISO 9001:2015. No conformidad asociada y compartida con el Proceso de Direccionamiento Estratégico.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 7 de 13

4. No se evidencia la planificación de las acciones para abordar las acciones y oportunidades. Esto sucede en la Dirección Territorial Nariño. Lo anterior se evidencia en entrevista realizada en auditoría remota al no contar con la planificación de acciones y oportunidades relacionadas con la nueva sede de esta la Dirección. Esta situación conduce al incumpliendo de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Capítulo 6 planificación numeral 6.2. objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.
  
5. No se evidencia comunicaciones efectivas internas y externas que permitan socializar el cambio de sede. Esto sucede en la Dirección Territorial Nariño de San Juan de Pasto relacionado con el proceso de comunicaciones. Lo anterior se evidencia en el momento de consultar dicha información en la página web de la Unidad y encontrarse desactualizada, preguntar sobre los compromisos al líder del proceso Administrativo y no contar con respuesta, consultar al Proceso de Servicio al ciudadano y no contar con respuesta en los términos establecidos. Esta situación conduce al incumpliendo de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, Capítulo 7 Apoyo, numeral 7.4 Comunicaciones, la organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de calidad. No conformidad asociada y compartida con los procesos de comunicación estratégica, proceso de gestión administrativa y proceso de servicio al ciudadano.
  
6. No se evidencia disponibilidad y conservación de la información de los equipos de cómputo. Esto sucede en la Dirección Territorial Nariño asociado al proceso de gestión de la información; Oficina de tecnologías de la información. Lo anterior se evidencia a través de lo informado por varios colaboradores sobre cargue parcial de información en One Drive y pérdida de información de sus equipos de cómputo, por actualización de software. Esta situación conduce al incumpliendo de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Capítulo 7, numeral 7.1. recursos 7.1.3. infraestructura literal b): La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de productos y servicios incluyendo hardware y software. No conformidad asociada y compartida con el Proceso de gestión de la Información, Oficina de Tecnologías de la Información.
  
7. No se evidencia que plan de emergencias de la nueva sede de la Dirección Territorial Nariño se encuentre actualizado y el punto de atención de Samaniego no cuenta con plan de emergencias. Esto sucede en la D.T. Nariño asociado al proceso de gestión del talento humano. Lo anterior se evidencia en la información publicada en la página web de la Unidad, consultado en [https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/plandee\\_mergenciasedepastov3.pdf](https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/plandee_mergenciasedepastov3.pdf). teniendo en cuenta en cuenta que el ambiente adecuado puede ser La combinación de factores humanos y físicos y el no levantamiento a la Fecha de este plan expone a colaboradores y usuarios a no identificar las acciones ante condiciones inseguras. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 capítulo 7, numeral 7.1.4 ambiente para la operación de procesos.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 8 de 13

8. No se evidencian los resultados de la trazabilidad sobre las acciones correctivas y las acciones de mejora. Esto sucede en la Dirección Territorial Nariño al consultar la información asociada a las no conformidades generadas a la auditoria al sistema de gestión de calidad del año 2020. Lo anterior se evidencia a través de la consultada realizada en aplicativo SISGETION de las acciones ejecutadas por la Dirección Territorial Nariño y no encontrar información al respecto. Esta situación conduce al incumpliendo de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Capítulo 8 numeral 8.5.2 identificación y trazabilidad. No conformidad asociada y compartida con el Proceso de direccionamiento estratégico.
  
9. No se evidencia control sobre los cambios para la prestación del servicio, Esto sucede en la Dirección Territorial Nariño asociado al proceso de servicio al ciudadano. Lo anterior se evidencia a través del análisis del procedimiento canal presencial Cod 740.04.08-1V10 fecha agosto de 2019 del proceso de servicio al ciudadano consultado en: <https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/procedimiento canal presencial v10.pdf>. encontrándose desactualizado con respecto a lo que se ejecuta en el punto de atención al ciudadano del municipio de Samaniego. Esta situación conduce al incumpliendo de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, Capítulo 8 Operación, numeral 8.5.6 Control de cambios. La organización debe revisar y controlar los cambios para la producción o prestación del servicio. No conformidad asociada y compartida con el Proceso de Servicio al ciudadano.
  
10. No se evidencia evaluación y revisión de la información que surge del seguimiento y medición. Esto sucede en la Dirección Territorial Nariño asociado al proceso de direccionamiento estratégico. Lo anterior se evidencia al consultar la información del plan de mejoramiento de la auditoria ISO 9001.2015 a la D.T. Nariño 2020 en los aplicativos SISGESTION I y SISGESTION II y no encontrar información relacionada. Esta situación conduce al incumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Capítulo 9 Evaluación del desempeño, numeral, 9.1.3 análisis y evaluación. No conformidad asociada con el Proceso de Direccionamiento Estratégico.

### 13. FORTALEZAS Y DEBILIDADES.

Se evidencian en la auditoría interna del Sistema de Gestión de calidad realizada a la Dirección Territorial Nariño los siguientes factores positivos, fortalezas:

- Se evidencia apropiación por parte de funcionarios contratistas, colaboradores y personal de apoyo de la Dirección Territorial Nariño de los aspectos generales del sistema de gestión de calidad Misión, Visión, política, objetivos institucionales, objetivos del sistema de gestión de calidad y alcance.
  
- Se evidencia en la Dirección Territorial Nariño la existencia de mecanismos que garantizan la operación de los procesos y procedimientos establecidos por la Unidad

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 9 de 13

al identificar y dar trámite a las solicitudes, necesidades y expectativas de las víctimas a las cuales presta sus servicios.

- Se evidencia al interior de la Dirección Territorial Nariño la socialización de los temas relacionados con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad mediante capacitaciones y seguimiento de la Profesional enlace de planeación encargada del tema.
- Se evidencia instrumentos y metodologías de seguimiento propios de la Dirección Territorial Nariño mediante la realización de reunión de productividad y la utilización de matrices individuales de seguimiento que permiten obtener información actualizada sobre la gestión de cada uno de los colaboradores de esta Dirección Territorial, aplicando controles de seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contractuales, de las actividades de los funcionarios de carrera y provisionales.
- Se evidencia un gran trabajo en equipo de la Dirección Territorial Nariño, al interior de esta y con el operador Outsourcing al participar en la auditoria de forma diligente al coordinar y ejecutar actividades y entrega de la información solicitada especialmente con el ejercicio de la orientadora del punto de atención al ciudadano de Samaniego.
- Se evidencia que en la Dirección territorial Nariño se realizan actividades de mejora continua como la realizada mediante la metodología Kaizen desarrollada con el apoyo de Nivel Nacional.
- Se evidencia atención con enfoque diferencial Dirección Territorial Nariño mediante dos puntos de atención étnica de la Dirección Territorial Nariño.
- Se evidencia la gestión y liderazgo de la dirección Territorial Nariño en cuanto a la gestión de la nueva sede de la Dirección Territorial y Centro Regional y la gestión con los agentes de cooperación internacional. Se evidencia el compromiso, sentido de pertenencia responsabilidad y amabilidad de todos y cada uno de los colaboradores de la Unidad Territorial Nariño.
- Como la mayor debilidad de la Dirección Territorial Nariño se identifica que la auditoria al SIG al realizarse en un tiempo relativamente reciente al cambio de sede, aunado a la falta de respuesta por parte de los Proceso de Nivel Nacional y no contar con los elementos del sistema gestión de calidad relacionados con la nueva infraestructura conlleva a la generación de un robusto plan de mejoramiento.

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 10 de 13

## 14. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

### DIRECCIÓN TERRITORIAL NARIÑO

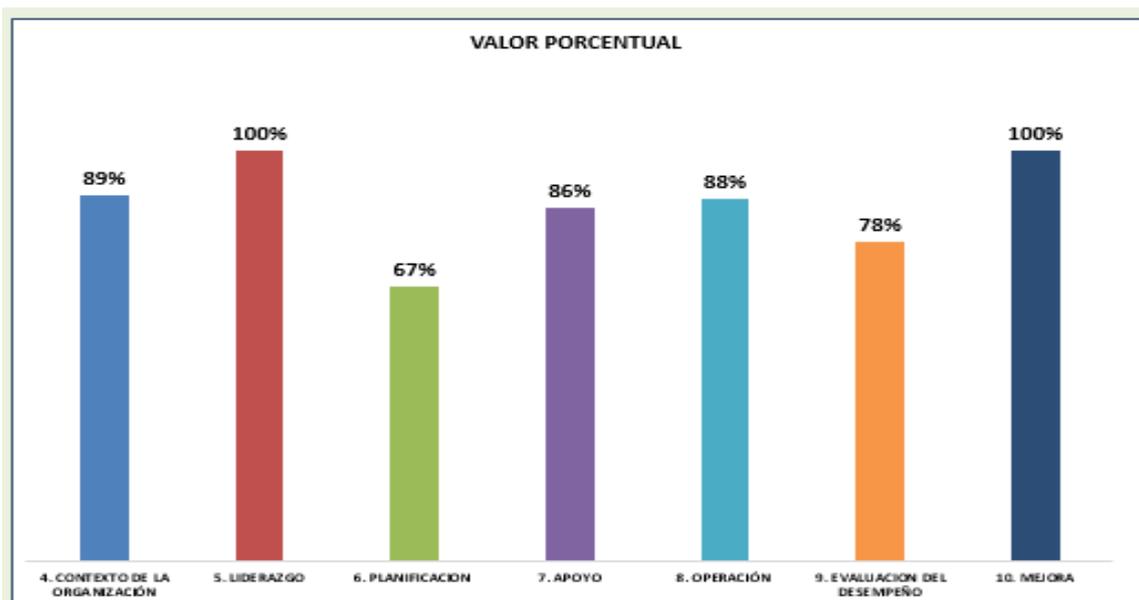
A continuación, se identifican los resultados de los datos estadísticos generados en la herramienta papel de trabajo de la auditoría interna al SIG bajo la Norma ISO 9001:2015 aplicada a la dirección territorial Nariño.

#### A) Cumplimiento de la norma.

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	89%
5. LIDERAZGO	100%
6. PLANIFICACION	67%
7. APOYO	86%
8. OPERACIÓN	88%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	78%
10. MEJORA	100%
<b>TOTAL DE NO CONFORMIDADES</b>	<b>87%</b>

Fuente: herramienta evaluación auditoría interna SIG

Grafica 1 Porcentaje por numeral de la Norma ISO 9001:2015



Fuente: herramienta evaluación auditoría interna SIG.

Porcentaje promedio del 87% de cumplimiento del nivel de implementación asociado a los requisitos del sistema de gestión de calidad NTC ISO 9011:2015.

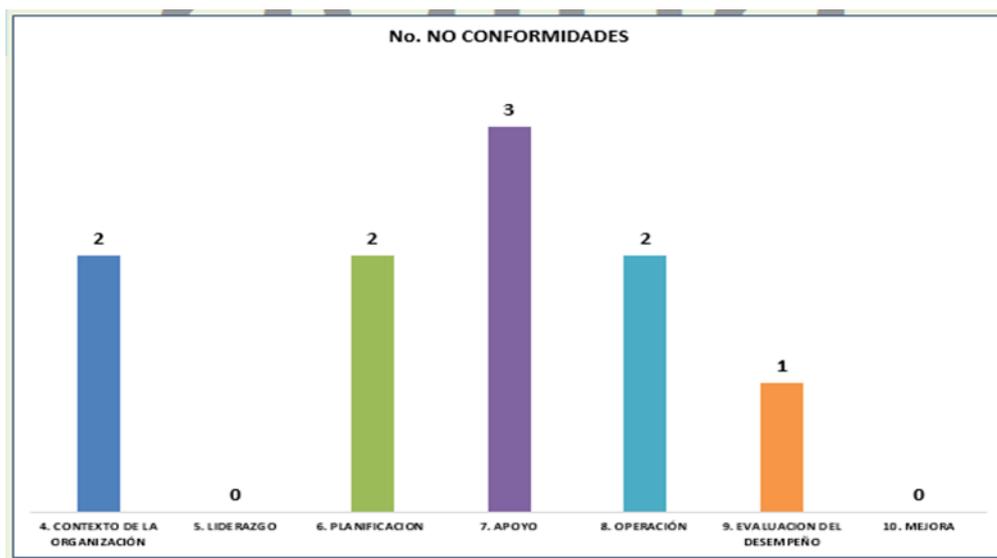
 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 11 de 13

## b) Numero de no conformidades y observaciones

ITEM DE NORMA	No. NO CONFORMIDADES	No. OBSERVACIONES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	2	0
5. LIDERAZGO	0	0
6. PLANIFICACION	2	0
7. APOYO	3	0
8. OPERACIÓN	2	0
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	1	0
10. MEJORA	0	0
<b>TOTAL DE NO CONFORMIDADES</b>	<b>10</b>	<b>0%</b>

Fuente: herramienta evaluación auditoría interna SIG.

**Grafica 2 Número de no conformidades.**



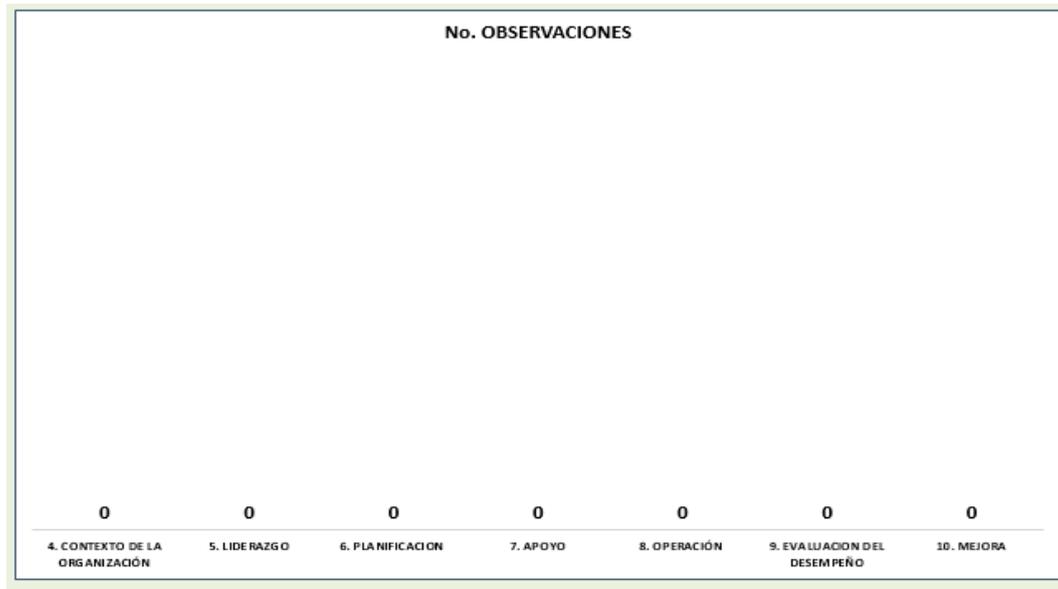
Fuente: herramienta evaluación auditoría interna SIG

Se identificaron 10 no conformidades evidenciadas en la herramienta aplicada durante desarrollo de la auditoria, descritas en el capítulo 12 de este informe.

No conformidades referentes a los capítulos: capítulo 4 Contexto de la organización numeral 4.2. comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, numeral 4.4.1 sistema de gestión de calidad y sus procesos; capítulo 6 Planificación, numeral 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades y numeral 6.2. objetivos de la calidad y planificación para lograrlos; capítulo 7. Apoyo, numerales 7.1.3, numeral 7.1. recursos 7.1.3. infraestructura literal b) y numeral 7.1.4 ambiente para la operación de procesos, y numeral 7.4, comunicaciones; capítulo 8. Operación, numeral 8.5.2, identificación y trazabilidad, numeral 8.5.6, Control de cambios; capítulo 9 Evaluación del desempeño numeral 9.1.3, análisis y evaluación.

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 12 de 13

### Grafica 3 Número de observaciones.



Fuente: herramienta evaluación auditoría interna SIG.

No se identificaron observaciones en el transcurso de la auditoria del sistema de gestión de calidad NTC ISO 9011:2015.

En conclusión, el nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9011:2015 del sistema de gestión de calidad de la Dirección Territorial Nariño es del 87% de 57 ítems evaluados.

**Cordialmente;**

**JUAN CARLOS CASTELLANOS MAYORGA**  
Auditor Líder

**CARLOS ARTURO ORDOÑEZ CASTRO**  
Jefe Oficina de Control Interno

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 13 de 13

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.