

 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 21

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN

Fecha de informe: 1 de agosto de 2022.

Nombre del proceso o dirección territorial auditada: Dirección Territorial Santander.

Dependencia líder del proceso: Dirección General.

Servidor responsable del proceso: Paola Andrea Meléndez Díaz – Directora Territorial.

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

Fecha de auditoría: 5, 6, 7,8 y 11 de julio de 2022.

Equipo Auditor: Nora Elena Méndez Artunduaga (Auditora Líder).

0. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar a través del proceso de Evaluación Independiente el nivel de madurez del sistema de gestión de la calidad, de acuerdo con el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma NTC ISO 9001:2015.

1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Auditoría interna a la Dirección Territorial Santander, 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 al plan de mejoramiento por parte del auditor.

2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR

Riesgos del Auditor (ISO 19011:2018/5.3):0

- 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 presentar.

 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 2 de 21

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Documentos (procedimientos, guías, instructivos, formatos) y demás instrumentos asociados a los sistemas de gestión de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. Se toma como criterio principal para la auditoria el Procedimiento de Supervisión y Liquidación de Contratos y Convenios V7 y el proceso de Servicio al ciudadano.

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 Santander cuenta con el contexto estratégico vigente del SIG, ejercicio que fue desarrollado con la participación de los funcionarios el día 27 de julio de 2021 según acta No. 324 donde se realizó sensibilización y socialización del contexto estratégico de riesgos a los procesos de la Dirección Territorial Santander, con base en la nueva metodología V4 del Departamento Administrativo de la Función Pública, vigencia 2021, por parte de la Enlace SIG; luego, en mesas de trabajo realizadas con los profesionales por procesos según actas de reunión No.335, 337, 339, 346, 353, 356,357 y 359 del 3 al 17 de agosto de 2021; se realizó la actualización del contexto estratégico, en el cual se evidencia la aplicación de la nueva metodología guía y la apropiación en los conceptos; ejercicio que fue remitido al nivel nacional para su revisión a la OAP, según correo de fecha 13 de agosto de 2021, documento que fue aprobado por la Oficina Asesora de Planeación el día 23 de agosto de 2021. Se evidencia que el contenido del contexto es pertinente y fueron identificados los objetivos estratégicos y del SIG de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas; a los cuales le apunta a dar cumplimiento la Dirección Territorial desde su quehacer, alineado a lo que propone la misionalidad y la visión de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. Se observa la identificación de las actividades claves en cada uno de los sistemas del Sistema Integrado de Gestión, y a través de la metodología matriz DOFA analiza sus factores internos, externos e identifica las estrategias de las actividades priorizadas, permitiendo ver un escenario general de la Dirección Territorial. También, se observa en entrevistas realizadas, que tienen claridad en los conceptos, en los procedimientos establecidos por la Entidad para la elaboración del contexto y lo ubican en la página web institucional.

Por otra parte, se observa que, se ha avanzado en la actualización del contexto estratégico vigencia 2022, según entrevista con la Enlace SIG, se participó en la capacitación recibida del nivel nacional por parte de la OAP el día 1 de junio del 2022, donde se dieron a conocer los ajustes realizados a la herramienta Excel del contexto estratégico. Luego, el día 16 de

 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 21

junio de 2022 según Acta No.248 se realizaron mesas de trabajo con los procesos alineado con cada uno de los Sistemas del SIG, con el fin de realizar la actualización del contexto estratégico de la Dirección Territorial Santander, vigencia 2022, este ejercicio se realizó con el equipo de trabajo y se organizó la agenda de reuniones con los profesionales por procesos, las cuales ya fueron efectuadas con cada uno de los equipos. Una vez realizada la actualización, se remite al nivel nacional para la aprobación por parte de la OAP, según correo enviado el día 30 de junio de 2022.

Se evidencia que hay comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y sus requisitos, tienen claridad en cuanto al concepto, interpretación y ubicación en la página web de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, del mapa de procesos, el Manual del SIG y los documentos del SIG donde se encuentra la matriz o documento Excel de las partes interesadas, esto sucede en la Dirección Territorial Santander, lo anterior se evidencia a través de los registros documentados ubicados en la página web institucional, en entrevista realizada a la profesional Ivonne Maritza Larrota, en ejercicio práctico realizado, quien compartió la matriz de identificación de las partes interesadas código 100.01.15.48 versión 3, del 4 de agosto del 2021 y realizó socialización de la misma, presentando consolidado por tipos de procesos, por procesos, y por sistemas de gestión, y las partes interesadas del proceso RNI al cual pertenece, describiendo los subgrupos, necesidades, descripción de la parte interesadas, producto, requisito, expectativas y acciones para el cumplimiento.

Se evidencia conocimiento de las partes interesadas, seguimiento y revisión de las mismas mediante el acta No.242 del 09 de junio de 2022, en ejercicio preparatorio de fortalecimiento del SIG –SST y SG al Equipo de la Dirección Territorial Santander, con el objetivo de atender la Auditoria del 5 al 11 de julio, donde se socializaron los sistemas de calidad, gestión ambiental y de seguridad y salud en el trabajo. Como complemento a la jornada, se elaboran herramientas de aprendizaje con el consolidado de toda la información que se debe conocer en el sistema de calidad, en el cual se encuentra la socialización de la matriz de partes interesadas.

Se evidenció que el proceso tiene definido y documentado los procedimientos necesarios para el sistema de Gestión de la Calidad, se cuenta con la documentación disponible en la página web institucional referente a caracterizaciones, procedimientos, formatos, instructivos; la cual es socializada a los funcionarios de la Dirección Territorial Santander, por parte de la Enlace SIG. Esto se evidencia en entrevista realizada a los integrantes del equipo de la Dirección Territorial, ya que encuentran fácilmente el mapa de procesos de la entidad y ubican el proceso al cual pertenecen e identifican la caracterización.

 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 21

Con respecto al alcance, se observa el conocimiento y manejo de la documentación de los funcionarios al conocer el alcance del Sistema de Gestión, sus componentes, los cuales han sido socializados mediante capacitaciones, orientadas por la Enlace SIG. Esto se evidencia en entrevista realizada a la profesional Martha Patricia Barrios del proceso de Reparación Individual, quien socializó el alcance del proceso de Reparación Integral y la interrelación con los demás procesos.

De acuerdo con lo anterior, no se genera ningún hallazgo del Capítulo 4. Contexto de la organización de la norma ISO 9001:2015

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

Se evidencia que la Directora Territorial realiza seguimiento con su equipo de trabajo de forma periódica para garantizar el cumplimiento de las actividades establecidas, en espacios tales como: comité estratégico de planeación, donde se fortalece el sistema integrado de gestión, comité equipo de riesgos para realizar monitoreo al mapa de riesgos y comité de servicio al ciudadano, para hacer seguimiento y control a puntos de atención a víctimas, articulado con el operador outsourcing, que se realizan en forma mensual. Lo anterior, se demuestra en las actas de reunión No.003 del 21 de enero de 2022, cuyo objeto es realizar reunión ejecutiva de comité estratégico para revisión de los temas de articulación misional existente en la Dirección Territorial Santander de manera virtual y en conexión con la plataforma teams.

Se determinan, comprenden y cumplen oportunamente los requisitos del cliente y/o partes interesadas, socializando resultados de la encuesta de satisfacción realizadas durante el II Semestre 2021 (julio a diciembre), y teniendo en cuenta los resultados de la misma establece estrategia como acción de mejora. Como evidencia se presenta acta 120 del 28 de marzo de 2022 y correo enviado el día 14 de marzo de 2022, asunto: solicitud de apoyo mejora de resultados en encuestas de satisfacción.

Con respecto a la política de calidad, se evidenció que conocen la nueva política del SIG, ruta y la identifican. Sin embargo, para efecto de la presente auditoria, tomaron como base de referencia la política del SIG anterior, debido a que por instrucción del nivel nacional se informó que la política publicada en la página web institucional no se encuentra definida. Es importante precisar que, mediante correo electrónico enviado al equipo de trabajo, el día 16 de mayo de 2022 remitido por la Enlace SIG, en el cual socializa nota informativa del SIG - Política del SIG actualizada a 31 de marzo de 2022, se socializa la actualización de la política y objetivos, dando a conocer los cambios realizados.

 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 21

La Dirección Territorial asegura que las responsabilidades y roles asignados se desarrollen y cumplan conforme a lo exigen los procedimientos, objetivos misionales y requisitos exigidos por las partes interesadas. Lo anterior, se evidencia en la asignación de roles, realizada mediante correo electrónico, al asignar el proceso misional de Retorno y Reubicación al profesional Samuel Buitrago Galindo, según correo electrónico de fecha 29 de marzo de 2022. También, en la socialización del Plan de Implementación del SIG a los responsables de los Sistemas, para la vigencia 2022; según acta de reunión No.006 de fecha 26 de enero de 2022 y en la reunión de roles y responsabilidades del equipo de fortalecimiento del Sistema de Gestión Ambiental de la Dirección Territorial Santander vigencia 2022, según acta No.182 de fecha 6 de mayo de 2022.

En la Dirección Territorial conocen los roles y responsabilidades identificados en la matriz de roles y responsabilidades determinada por la Entidad, de igual manera los funcionarios de planta conocen la Resolución 06565 del 7 de mayo del 2018 *“por la cual se ajusta el Manual Especifico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de planta de personal de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas”*, el cual la Profesional Jasmile Martínez Calderón socializó y presentó la estructura del Manual.

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

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

La Dirección Territorial cuenta con instrumentos para la gestión de sus procesos como la matriz de riesgos, donde identifica tres (3) riesgos de gestión y dos (2) de corrupción, matriz del contexto estratégico, donde define cuatro (4) actividades priorizadas con sus respectivas estrategias, herramientas internas para el seguimiento y control de las actividades designadas a los funcionarios y contratistas y el plan gerencial entre otros.

La Dirección Territorial Santander realizó actualización del mapa de riesgos, mediante la identificación y valoración de sus riesgos institucionales según acta de reunión No.559 de fecha 3 de diciembre de 2021. Para este ejercicio, se realizaron mesas de trabajo, inicialmente con la asesoría del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación (OAP) y la participación de integrantes y enlaces delegados de la Dirección Territorial, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en la metodología de riesgos con el visto bueno de la Oficina Asesora de Planeación.

 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 21

Al verificar la información en la matriz de riesgos, se evidenció que se identificaron tres (3) riesgos de gestión relacionados con las actividades del plan de acción ellas son: implementación de las fases del programa de Reparación Colectiva, entrega de cartas de indemnización y realización de las jornadas de atención y orientación. Con respecto a los riesgos de corrupción, se identificaron dos (2) relacionados con uso indebido de la información de los aplicativos que maneja la Dirección Territorial, por parte de los usuarios titulares, con el objetivo de obtener un beneficio o beneficiar a un tercero y uso indebido de la información por parte de funcionarios y colaboradores para favorecer el pago de una indemnización con el objetivo de obtener un beneficio propio. Lo anterior, se evidencia en el acta No. 559 de fecha 3 de diciembre de 2021, en la cual fue aprobado del Mapa de Riesgos Institucional de la Dirección Territorial Santander, de acuerdo con la Metodología de Administración de Riesgos definida en la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

Se evidencia que aplican los controles determinados en los riesgos, el cual se pudo demostrar para el riesgo de corrupción Uso indebido de la información por parte de funcionarios y colaboradores para favorecer el pago de una indemnización con el objetivo de obtener un beneficio propio, al verificar las evidencias establecidas en los controles.

Se evidencia a través de entrevistas a la Directora Territorial y algunos colaboradores, la apropiación y comprensión de los nuevos objetivos del Sistema Integrado de Gestión, hay conocimiento de los objetivos de calidad y su aporte desde el proceso misional. Se conoce la ruta de acceso a la política y objetivos del SIG. De igual manera, se identifica el seguimiento a las actividades determinadas en el plan de acción y promueven planes de mejora para su cumplimiento y avance, el cual se realiza mediante comités estratégicos de planeación realizados de manera mensual. Como estrategia para la apropiación de conceptos del SIG se resalta la elaboración de herramientas de aprendizaje por la parte de la Enlace SIG en los sistemas de gestión de Calidad, SST y Gestión Ambiental los cuales son socializados al equipo de trabajo en capacitaciones y comités estratégicos, facilitando y fortaleciendo la apropiación de conceptos y la implementación de los sistemas mencionados.

Se logra establecer que los funcionarios y contratistas de la Dirección Territorial identifican mediante la caracterización y sus procedimientos, los objetivos y alcance a desarrollar para lograr una adecuada y eficiente implementación del SGC.

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

 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 21

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

Se observa que la Dirección Territorial determina, solicita y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de la entidad, evidenciado a través de los registros documentados en el plan indicativo y plan anual de adquisiciones. En entrevista con la directora territorial se evidencia que tiene conocimiento de cómo se determinan los recursos necesarios para el establecimiento, implementación y mejora continua de los procesos, quien manifiesta que esta información se encuentra registrada en el plan indicativo estratégico 2019-2022 y plan anual de adquisiciones 2022.

La planta de personal de la Dirección Territorial (según listado de colaboradores remitido por la Directora Territorial), está conformado por 20 personas que se encuentran en provisionalidad, 9 contratistas directos, 21 personas del operador outsourcing y 5 personas más de otros operadores. Se verifica contrato de prestación de servicios No. 1194-2022 a revisando las obligaciones contractuales y la designación de la supervisión a cargo de la Directora Territorial.

La Dirección Territorial cuenta con una sede administrativa en la ciudad de Bucaramanga, en calidad de arrendamiento desde el año 2018, según contrato No.1326 de 2021, suscrito con la firma IBOMA S.A.S ubicado en la calle 37 No.13-48 piso 3, y ocho (8) puntos de atención a las víctimas ubicados en los municipios de Bucaramanga, Piedecuesta, Floridablanca, Girón, Barbosa, San Gil y Málaga. La responsable de la Dirección Territorial Santander determina, solicita y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de la entidad, evidenciado a través de los registros documentados en el mantenimiento de los aires acondicionados, el trámite que se surte para el pago de servicios públicos, solicitud de elementos de aseo, cafetería y servicio de transporte entre otros.

En cuanto a la infraestructura necesaria mediante video realizado a las instalaciones de la sede administrativa se logra evidenciar que cuentan con la infraestructura necesaria para la operación de la Dirección Territorial, dotado de aire acondicionado, equipos de cómputo y mobiliario, para la operación; sin embargo, se presenta debilidad en la conectividad, una débil red wifi y problemas de conexión a internet, evidenciado mediante entrevista con los colaboradores, quienes manifestaron las caídas constantes del internet.

En cuanto al ambiente para la operación del proceso se promueve la participación del equipo de trabajo en actividades de bienestar lideradas por la Directora Territorial, como son los espacios de tardes de cine, jornada de cuidado emocional relacionado con el ambiente laboral, comunicación asertiva, resolución de conflictos y lectura de necesidades,

 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 21

caminata ecológica, jornada de bienestar bailo terapia, entre otras. La Dirección Territorial Santander brinda la posibilidad de tener encuentros para compartir diferentes experiencias, conocimientos y buenas prácticas, con los diferentes grupos de trabajo que permite mejorar la comunicación y el clima laboral.

En cumplimiento a los recursos de seguimiento y medición, la Dirección Territorial Santander a través de la herramienta SISGESTION 2.0, realiza el reporte del avance del plan de acción para la vigencia 2022; también se evidenció que el proceso le realiza seguimiento al dicho plan mediante tableros de control donde se lleva el registro del avance del plan de acción, plan operativo y plan de Implementación (tablero de control en archivos Excel).

La Dirección Territorial determina la validez de los resultados de medición, mediante análisis de los informes de encuestas de satisfacción realizadas en el canal escrito, durante el segundo semestre de la vigencia 2021, aplicada para todas las personas, entidades privadas o públicas que solicitan información y/o elevan una consulta, queja, reclamo o denuncia ante el canal escrito del grupo de servicio al ciudadano de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. El informe de resultados fue recibido del nivel nacional según correo electrónico de fecha 12 de marzo de 2022, el cual fue socializado en el comité servicio al ciudadano según acta de reunión No.120 de fecha 28 de marzo de 2022.

Se encuentra fortaleza en el manejo de la información mediante el seguimiento en el proceso de reporte del plan de acción, evidenciado en el cargue de evidencias y reporte mensual en la herramienta SharePoint, lo cual permite tener la información organizada y custodiada, de manera inmediata.

En cuanto a la competencia, la Dirección Territorial Santander cuenta con el personal idóneo con las competencias necesarias, para la gestión de las actividades propias de los procesos, garantizando así los productos y servicios a las partes interesadas; la responsable del proceso determina la competencia necesaria para garantizar la eficacia del proceso, lo cual se verifica en el seguimiento a los contratos de prestación de servicios e informes de actividades, donde se evidencia que hay idoneidad en el personal del proceso. También se evidencia en el conocimiento del manual de funciones, según Resolución 01580 del 28 de junio de 2021 y la participación de los colaboradores en los cursos de formación que ofrece la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, tales como curso de enfoque psicosocial y diplomado en gestión documental.

 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 21

Se evidenció que la Dirección Territorial Santander en cumplimiento a la toma de conciencia, los funcionarios apropian la política de calidad, sus objetivos y ubicación en la página web de la entidad, realizan jornadas de fortalecimiento para la apropiación de conceptos del Sistema Integrado de Gestión. y El enlace SIG facilita el aprendizaje mediante herramientas pedagógicas y documentos (herramienta clave del SIG-SST vigencia 2022) para fortalecer conceptos y conocimientos acerca de los sistemas integrados de gestión, según acta No. 242 del 9 de junio de 2022. También se evidenció que realizan jornadas de inducción y reinducción en el Sistema Integrado de Gestión y Seguridad y Salud en el Trabajo y demás sistemas del SIG a los profesionales Edwin Quiroga e Ingrid Villamizar, con el apoyo del equipo COPASST, directora territorial y enlace SIG de la Dirección Territorial Santander para la vigencia 2022, según actas No.021 del 7 de febrero de 2022 y No.161 del 2 de junio de 2022.

En cuanto a la comunicación, se evidencia conocimiento en la ubicación de la matriz en la página web de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, pero se observa que, al interior del equipo la Dirección Territorial hay poca comprensión de la misma, se debe fortalecer el conocimiento e interpretación. Lo anterior, se evidenció durante entrevista al personal de la Dirección Territorial frente al documento matriz de comunicaciones con código 120,01,15-14 V1, no se tiene claridad en lo referente a qué comunicar, a quién comunicar y los medios o canales de comunicación a través de los cuales se comunica. Por lo anterior, se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar y fortalecer el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, capítulo 7. Apoyo, numeral 7.4 Comunicación.

Se observa que la Dirección Territorial Santander cumple con los requisitos establecidos en el capítulo 7 de la norma, cuenta con talento humano capacitado y con conocimientos del SIG y de la entidad, acciones ejecutadas por parte de la enlace de planeación de la Dirección Territorial, de igual forma se evidencia compromiso y sentido de pertenencia.

Se encuentra fortaleza en el manejo de la información mediante el seguimiento en el proceso de reporte del plan de acción, evidenciado en el cargue de evidencias y reporte mensual en la herramienta SharePoint, lo cual permite tener la información organizada y custodiada, de manera inmediata.

En consideración a lo anterior, no se genera ningún hallazgo del Capítulo 7. Recursos de la norma ISO 9001:2015.

 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 21

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

De acuerdo con los criterios de auditoria establecidos en el programa, en la Dirección Territorial Santander se evaluaron los procedimientos de supervisión y liquidación de contratos y convenios, código: 760.10.08-9, fecha: 02/12/2021 Versión 07 y el proceso de servicio al ciudadano (puntos de atención y centros de atención).

Según información suministrada por el Grupo de Gestión Contractual, la Dirección Territorial Santander durante la vigencia 2021 liquidó los contratos No.1592-2018 y 2265-2019, los cuales corresponden a contratos de arrendamiento con la firma IBOMA SAS; y se encuentra en proceso de liquidación el convenio No.1388-2012 suscrito con la Universidad Santo Tomas, el cual tiene fecha de terminación 10 de junio de 2021 y fecha de pérdida de competencias 10 de diciembre de 2023.

Frente al procedimiento de supervisión y liquidación de contratos se revisó el trámite que se surtió en el proceso de liquidación del contrato No.1592-2018, objeto: *“El arrendamiento del inmueble ubicado en la ciudad de Bucaramanga, en la dirección Calle 37 No. 13-48, Piso 3, el cual se describe en su cabida y linderos en el certificado de libertad y tradición del 21 de noviembre de 2018, con matrícula inmobiliaria No.300-41407, con destino al funcionamiento de la Unidad- DT SANTANDER”* con fecha de finalización 30 de noviembre de 2019 y fecha de pérdida de competencias a 30 meses, 31 de mayo de 2022, el cual fue liquidado en el mes de mayo de 2021; frente a este contrato se evidenció que fue liquidado de manera bilateral, es decir, que ambas partes estuvieron de acuerdo, lo cual demuestra que la liquidación se había podido hacer dentro de los 4 meses siguientes a la fecha de terminación.

De acuerdo con la información suministrada por la auxiliar administrativa Claudia Rocío Corzo y la profesional Mary Luz Caballero, quien quedó delegada por la directora territorial para continuar atendiendo la auditoria, en razón a que debió desplazarse a la ciudad de Bogotá por instrucción del Director General. Según evidencias presentadas, contando con la trazabilidad de las actividades gestionadas se realizaron las siguientes acciones:

1. El miércoles 22 de julio de 2020 se recibe correo electrónico del grupo de gestión contractual del nivel nacional, dirigido al Director Territorial anterior; donde se presentó el profesional designado para adelantar el trámite de liquidación del contrato de arrendamiento No.1592-2018, suscrito con la Inmobiliaria IBOMA SAS, el abogado José Andres Cortes Gutierrez, solicitando allegar toda la documentación necesaria para este fin.
2. Aproximadamente un mes después, hasta el día 21 de agosto de 2020, el Director Territorial de esa época, solicita a la auxiliar administrativa revisar el tema de la liquidación del contrato.

 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 21

3. El 21 de agosto de 2020 la auxiliar administrativa remite documentos solicitados para la liquidación de contrato N. 1592 – 2018 al abogado designado.
4. Teniendo en cuenta que no hubo respuesta por parte del abogado designado en la vigencia 2020, el día 9 de febrero de 2021, la auxiliar administrativa envía correo a la profesional Ana Maria Landaeta arquitecta contratada por el nivel nacional para apoyar lo relacionado con arrendamientos de sedes y liquidaciones de contratos, para que tuviera conocimiento del envío de la documentación al abogado designado para liquidar el contrato y ayudara a gestionar la liquidación.
5. El día 4 de marzo de 2021 se remite nuevamente la documentación a la profesional Mireya del Rosario Cantor enlace designado del grupo gestión administrativa y documental encargada de realizar la etapa de liquidación del contrato. Aproximadamente trascurrió un año para recibir respuesta del nivel nacional, después de remitir los documentos por parte de la Dirección Territorial. Este mismo día, el abogado delegado da respuesta a la contratista informando que se debe remitir nuevamente la documentación, debido a que los certificados de cámara de comercio, certificado de libertad y tradición y el RUT del arrendatario, se encontraban vencidos de acuerdo con la fecha de expedición; lo que generó reprocesos demorando aún más el trámite.
6. El día 23 de marzo desde la Dirección Territorial, según correo electrónico se solicita al nivel nacional avance en la liquidación del contrato, porque a la fecha no había llegado informe de liquidación y se requería esta información para presentarla como soporte al indicador de liquidación de contratos del plan de acción.
7. Hasta el día 26 de marzo de 2021 recibieron el informe de liquidación, pero en ese momento se presenta cambio de Director Territorial Gonzalo Garcia en el mes de marzo de 2021; inicialmente, el informe se encontraba a nombre del Dr. Garcia, pero se debió cambiar por el ingreso de la nueva Directora Territorial.
8. De acuerdo con el balance de las cuentas se encontró la necesidad de liberar un saldo a favor de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas por un valor de \$739.133. No hubo ninguna controversia con el arrendador.
9. El informe final de liquidación se recibe del nivel nacional el día 26 de marzo de 2021, en el cual se deja constancia que la supervisión inicial del contrato estuvo a cargo de GONZALO GARCIA BAUTISTA en calidad de Director Territorial Santander sin embargo en la etapa de liquidación el (la) suscrito (a) funge como supervisor (a) PAOLA ANDREA MELENDEZ DIAZ en su calidad de Directora Territorial nombrada mediante Resolución 00331 del 12 de abril de 2021 y acta de posesión 1583 del 13 de abril de 2021.
10. El día 10 de mayo de 2021 reciben el alcance del informe de liquidación del contrato para la firma de la Directora Territorial, debido a la necesidad de justificar el saldo a liberar. Este mismo día se envía el documento alcance firmado por la Directora Territorial.
11. El acta de liquidación se recibió en la Dirección Territorial el día 10 de mayo de 2021, y se firma el día 31 de mayo de 2021 por la Directora Territorial Paola Andrea Meléndez Diaz.

 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 12 de 21

A la fecha el contrato se encuentra liquidado. Se concluye que la Dirección Territorial tuvo la disposición de remitir los documentos en forma oportuna, sin embargo, no hubo respuesta por parte del nivel nacional en los términos establecidos, a pesar de esta situación el contrato se alcanzó a liquidar sin perder competencias. No obstante, la responsabilidad en la liquidación de contratos recae en el supervisor y el contratista, por tanto, se recomienda oportunidad en la realización de trámites con el nivel central se realicen de manera más ajustada a los procedimientos establecidos por el GGC en las liquidaciones de contratos y /o convenios, para evitar incurrir en riesgo de pérdidas de competencias al postergar los tiempos establecidos para las liquidaciones.

Se recomienda que los tramites que se realicen con el nivel nacional sean oportunos con el objetivo de cumplir con las fechas de cierre o de vencimiento de los tramites (liquidación contrato (1388-2012 convenio suscrito con la Universidad Santo Tomas fecha de vencimiento 10 de junio de 2021). Se sugiere delegar a un profesional con perfil de abogado para asumir esta función y dar cumplimiento a la liquidación de contratos en los términos establecidos. No dejar vencer los términos y perdida de competencias por las consecuencias que se puede generar tanto para el supervisor como para el contratista.

También se revisó el actual contrato de arrendamiento No.1515 de 2021 suscrito con la inmobiliaria IBOMA S.A.S. con fecha de inicio 1 de diciembre de 2021 y fecha de terminación 31 de diciembre de 2022 y contrato de prestación de servicios No. 1012-2022 suscrito con la profesional Lizeth Fernanda Garcia Prada, con fecha de inicio 18 de enero de 2022 y fecha de terminación 31 de diciembre de 2022; frente a estos contratos se evidenció que la Dirección Territorial Santander aplica los controles a los procesos, productos y servicios cumpliendo con el procedimiento de supervisión y liquidación de contratos y convenios V7, lo cual se demuestra con la designación de supervisión (formato de designación de supervisión contractual con fecha 20 de diciembre de 2021 en el contrato de arrendamiento 1515 de 2021; y correo fecha 15-02-22 designación de supervisión de contrato 1012-2022 de fecha 18 de enero de 2022. Con respecto a la supervisión de los informes mensuales de actividades de los contratistas, los líderes de los procesos misionales tienen a cargo la revisión de los informes y cuentas de cobro de los contratistas; quienes reportan a la Directora Territorial mediante correo electrónico que han revisado informes, anexos, evidencias y proceden a dar el visto bueno; la auxiliar administrativa verifica el pago de seguridad social, revisión de formatos utilizados y del cargue de informes en el SECOP 2. Este procedimiento se viene realizando desde la anterior administración, por tanto, no se cuenta con correos de delegación. Por otra parte, en reunión mensual de comité estratégico se revisa el cumplimiento de indicadores del plan de acción y cumplimiento de obligaciones contractuales, plan operativo, una vez cumplidos los parámetros establecidos, pasa a la firma de la supervisora del contrato.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 13 de 21

Con respecto al proceso de servicio al ciudadano, se verifica el procedimiento Estrategias Complementarias V11 código 740.04.08-7 se evidencia que la Dirección Territorial Santander una vez revisadas las actividades establecidas en el flujograma, se evidencia que cumple con las actividades y los controles definidos para brindar atención y orientación a los ciudadanos y/o población víctima de los servicios y trámites de la Entidad. Las jornadas de atención complementaria se planean y programan de acuerdo con las solicitudes de los entes territoriales, y del nivel nacional. En entrevista realizada a profesionales de Servicio al Ciudadano, se socializa el proceso realizado para realizar una jornada de atención, en el municipio de Zapatoca, identificada con ID 11693 desde la solicitud por parte del ente territorial, continuando con la ejecución de la jornada, retroalimentación de la jornada con el ente territorial, legalización de servicios y presentación del informe de la jornada.

En cuanto a la atención presencial de servicio al ciudadano, la Dirección Territorial cuenta con un equipo conformado por 21 personas del operador outsourcing que prestan el servicio en los ocho (8) puntos de atención, de los cuales 17 son orientadores, 1 back up, 2 documentadores, y un profesional zonal, que atienden en los ocho (8) puntos de atención ubicados en los municipios de Bucaramanga, Barbosa, Floridablanca, Girón, Málaga, Piedecuesta, San Vicente de Chucuri y San Gil. A su vez, teniendo en cuenta que el departamento de Santander cuenta con un total de 81 municipios, la Dirección Territorial ha designado cinco (5) profesionales de planta, de ellos cuatro (4) son profesionales de servicio al ciudadano quienes tienen a su cargo el manejo de 20 municipios, y una profesional que se encarga de temas administrativos y operativos, se evidencia control y seguimiento mediante comité de servicio al ciudadano realizados en forma mensual, en conjunto de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas con el Operador, donde realizan seguimiento al cumplimiento de indicadores de productividad, informes de calidad, encuestas de satisfacción si las hay, revisión de solicitudes de jornadas de atención por parte de los entes territoriales, socialización de jornadas de atención, novedades de personal y errores críticos que se hayan presentado, entre otros.

Con respecto a las estrategias de atención que vienen implementando en el punto de atención en el área metropolitana, ciudad de Bucaramanga disponen de dos líneas telefónicas de atención atendidas por dos funcionarios de la Alcaldía, en un horario de 7 am a 12 md y de 1 pm a 3 pm, reciben las llamadas y asignan las citas aplicando el enfoque diferencial, diligenciando planillas y/o listados, que son cargadas en carpeta creada en la herramienta OneDrive, las cuales son compartidas al equipo de orientadores, el profesional de servicio al ciudadano, se encarga de imprimir los listados y hace entrega al vigilante para el ingreso de las víctimas al punto de atención. La atención presencial se viene prestando nuevamente en los puntos de atención desde el día 16 de enero de 2021.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 14 de 21

El horario de atención en el punto de atención es de 7 am a 4 de la tarde. Es importante precisar que cada punto de atención tiene diferentes estrategias de atención, todo depende de la dinámica del punto y Municipio.

La Dirección Territorial asegura que los servicios y/o productos suministrados externamente sean conformes a los requisito de las partes interesadas, evidenciados mediante el seguimiento del procedimiento de servicios y/o salidas no conformes, de manera mensual la enlace SIG solicita mediante correo electrónico al equipo de trabajo reportar si durante el mes se presentaron SNC. Como evidencia se presenta correo electrónico de fecha 21 de noviembre de 2021, asunto: Recordatorio reporte salidas no conformes procesos misionales – Dirección Territorial Santander mes de octubre, para reportar en noviembre de 2021.

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

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

Respecto a este numeral se evidenció que la Dirección Territorial Santander, a través del plan de acción determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y la evaluación, necesarios para asegurar los resultados válidos de su gestión, así como también cuenta con tableros de control para el registro del avance plan de acción, plan operativo y plan operativo, el cual permite visualizar las actividades por proceso en forma mensual; los cuales son socializados y analizados en reuniones periódicas y/o comités estratégicos, generando alertas al cumplimiento de las metas establecidas. También fue creada una carpeta en la herramienta SharePoint para el cargue de las evidencias.

La Dirección Territorial realiza seguimiento a la percepción y satisfacción del cliente, mediante análisis de los informes de encuestas de satisfacción realizadas en el canal escrito, durante el segundo semestre de la vigencia 2021, aplicada para todas las personas, Entidades privadas o públicas que solicitan información y/o elevan una consulta, queja, reclamo o denuncia ante el canal escrito del grupo de servicio al ciudadano de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. El instrumento de medición estadística sobre de la información arrojada por la encuesta publicada en la página web institucional de la Entidad y suministrada por la oficina asesora de comunicaciones, en una muestra de 4.694 encuestas en la Dirección Territorial Santander. El informe de resultados fue recibido del nivel nacional según correo electrónico de fecha 12 de marzo de 2022, socializado en el comité servicio al ciudadano según acta No.120 de fecha 28 de marzo de 2022.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 15 de 21

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta de satisfacción el equipo de servicio al ciudadano de la Dirección Territorial Santander, junto con el equipo operador outsourcing, implementaron acciones de mejora con el fin de fortalecer la atención brindada a el usuario. Como evidencia se presenta acta 120 del 28 de marzo de 2022.

De acuerdo con lo anterior, no se genera ningún hallazgo del Capítulo Evaluación de desempeño de la norma ISO 9001:2015

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

La Dirección Territorial Santander cuenta con instrumentos y herramientas de seguimiento para la gestión en territorio. Se observa la mejora continua en la conveniencia, adecuación y eficacia del proceso. Esto sucede en la Dirección Territorial Santander. Lo anterior, se evidencia a través de los instrumentos generados para el control y seguimiento de las actividades realizadas en los diferentes espacios creados para hacer seguimiento a los procesos como los comités estratégicos, comité de servicio al ciudadano, así como también con la creación de tableros de control (documento en formato Excel) como acción de mejora por iniciativa del Enlace SIG, para hacer seguimiento al plan de acción, plan de implementación y plan operativo, en forma cuantitativa y cualitativa, herramienta que permite realizar seguimiento y generar alertas frente a indicadores y actividades de los planes mencionados. Información que se encuentra cargada en la herramienta SharePoint.

En lo referente a las No Conformidades la Dirección Territorial Santander, no cuenta con NC de auditoría, según informe de auditoría interna realizada en la vigencia 2021, pero si hubo dos observaciones en el sistema de Calidad; por lo cual se elaboró un plan de mejora para su respectiva subsanación.

Con respecto a la participación de la Dirección Territorial en el ejercicio Revisión por la Dirección, se hizo mediante la presentación de un video en el sistema de gestión ambiental, cumplimiento de compromisos y plan de implementación.

Por lo anterior, es de resaltar las prácticas de mejora continua de la Dirección Territorial Santander, en el cumplimiento del capítulo 10 Mejora, numeral 10.3. Mejora Continua. Norma ISO 9001: 2015.

De acuerdo con lo anterior, no se genera ningún hallazgo del Capítulo Mejora de la norma ISO 9001:2015

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 16 de 21

11. OBSERVACIONES

1. Se observa que no realizan seguimiento a las jornadas de formación que se llevan a cabo al interior de la Dirección Territorial, toda vez que no efectúan evaluaciones para lograr conocer la apropiación del conocimiento de los colaboradores. Esto sucede en la Dirección Territorial Santander. Lo anterior se evidencia según lo manifestado por el equipo auditado. Por lo anterior, se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento del requisito: Norma ISO 9001:2015 requisito según Capitulo 7, numeral 7.3 Toma de conciencia.

12. NO-CONFORMIDADES

Para la presente auditoría Interna la Dirección Territorial Santander no presenta No conformidades en lo concerniente a la norma ISO 9001:2015 porque no hubo incumplimiento de los requisitos

13. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

13.1 Fortalezas

1. Alto compromiso de la Dirección Territorial Santander, con respecto a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en cada uno de los temas y numerales auditados.
2. El compromiso y responsabilidad de cada uno de los colaboradores de la Dirección Territorial, el cual se vio reflejado en su participación, contribución y apoyo para realizar la presente auditoría.
3. Respecto a los documentos del sistema de gestión de calidad, se implementó el uso de herramientas de gestión de Microsoft (SharePoint y OneDrive) para ser guardada de forma ordenada, documentada y ser consultada en línea por el equipo.
4. Se resalta puntualidad y disposición por parte del equipo de la Dirección Territorial para atender y desarrollar la auditoría, remitiendo evidencias y soportes solicitados por el equipo auditor.
5. Respecto al Sistema de Gestión de Calidad se destaca la competencia de la enlace SIG por su organización documental, por la disposición al momento de entregar la información, su apropiación, disciplina en las actividades, compromiso, conocimiento y gestión del Sistema Integrado de Gestión al interior de Dirección Territorial.
6. Otra actividad para destacar es la gestión que se lleva a cabo en la Dirección Territorial en el seguimiento del plan de acción, plan de implementación y plan operativo entre otros; los sistemas que exige la institucionalidad, en las reuniones de

 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 17 de 21

equipo, comités estratégicos, reuniones de líderes, puntos de control y comité de servicio al ciudadano.

7. Se evidencia iniciativas de construcción e implementación de instrumentos y herramientas internas para el seguimiento y control del plan de acción, plan de implementación y plan operativo, en el reporte y consolidación mensual de la información, garantizando la disponibilidad y protección adecuada de la información (herramienta SharePoint) organización de carpetas que se utilizan para los reportes y cargue de evidencias del plan de acción, plan de implementación y plan operativo.
8. La Directora Territorial efectúa seguimiento a su equipo de trabajo en forma periódica para garantizar el cumplimiento de las actividades establecidas, en espacios tales como comité estratégico de planeación, donde se fortalece el sistema integrado de gestión, el comité equipo de riesgos para realizar monitoreo al mapa de riesgos y comité de servicio al ciudadano, para hacer seguimiento y control a puntos de atención a víctimas, articulado con el operador outsourcing que se realizan en forma mensual.
9. La directora territorial cuenta al interior de la Dirección Territorial con la figura de líderes de procesos, lo cual genera un apoyo al seguimiento a las actividades de los funcionarios como a la supervisión de obligaciones contractuales.
10. La Dirección Territorial Santander tiene como base primordial su recurso humano el cual refleja el liderazgo de la directora territorial, facultad que les permite enfrentar los retos y dar cumplimientos a los requisitos exigen en el marco de la Norma ISO 9001:2015.
11. Se proporciona información amplia y oportuna por parte de todos los integrantes de la Dirección Territorial, lo que contribuye al cumplimiento de los objetivos del SGC.
12. Se resalta la elaboración de Herramientas de aprendizaje por la parte de la enlace SIG en los sistemas de calidad, los cuales son socializados al equipo de trabajo en capacitaciones y comités estratégicos, facilitando y fortaleciendo la apropiación de conceptos y la implementación de los sistemas mencionados

13.2 Debilidades y Oportunidades de mejora

1. Se recomienda oportunidad en la realización de trámites con el nivel central se realicen de manera más ajustada a los procedimientos establecidos por el GGC en las liquidaciones de contratos y/o convenios, para evitar incurrir en riesgo de pérdida de competencias al postergar los tiempos establecidos para las liquidaciones, como se evidenció en la liquidación del contrato 1592 de 2018.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 18 de 21

2. Se sugiere que los trámites que se realicen con el nivel nacional sean oportunos con el objetivo de cumplir con las fechas de cierre o de vencimiento de los tramites en el caso de la liquidación contrato 1388-2012 convenio suscrito con la Universidad Santo Tomas fecha de vencimiento 10 de junio de 2021 el cual se encuentra en proceso de liquidación. Se recomienda delegar un profesional idóneo para asumir esta función y dar cumplimiento a dicho trámite para cumplir los términos establecidos. Evitar dejar vencer los términos y pérdida de competencias, por las consecuencias que se puede generar tanto para el supervisor como para el contratista.

3. Se recomienda que, al interior del equipo la Dirección Territorial se debe fortalecer la interpretación y aplicación de la matriz de comunicaciones internas y externas. Lo anterior se evidenció durante la entrevista al personal de la Dirección Territorial frente al documento matriz de comunicaciones.

14. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

DIRECCIÓN TERRITORIAL SANTANDER

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 Santander.

a) Cumplimiento de la norma

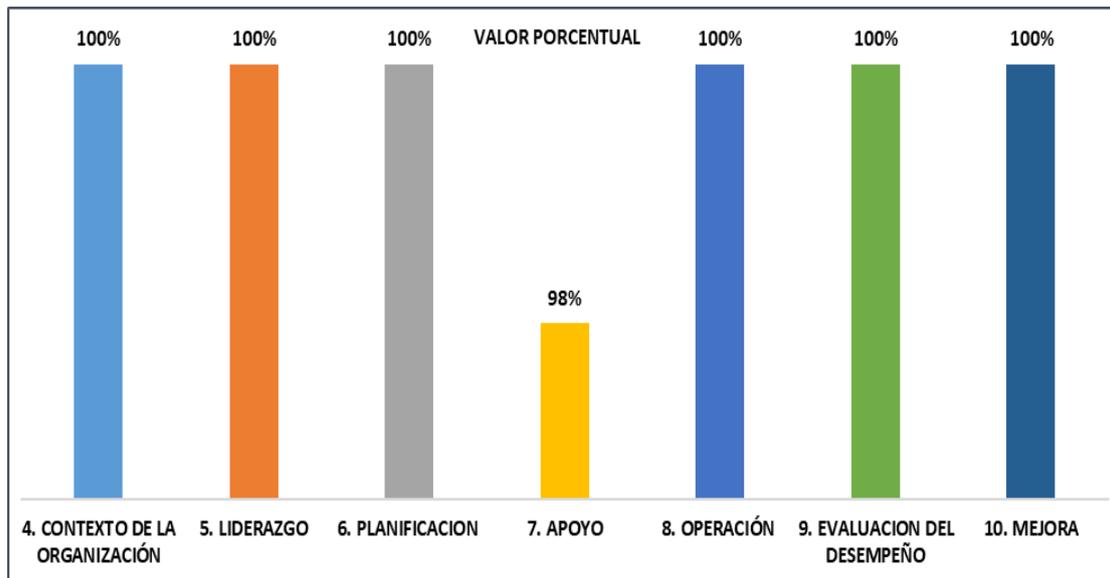
Tabla No.1 Porcentaje por numeral de la Norma ISO 9001:2015.

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	100%
5. LIDERAZGO	100%
6. PLANIFICACION	100%
7. APOYO	98%
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 19 de 21

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



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

El porcentaje promedio de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015, es del 99%.

b) Número de No Conformidades y Observaciones.

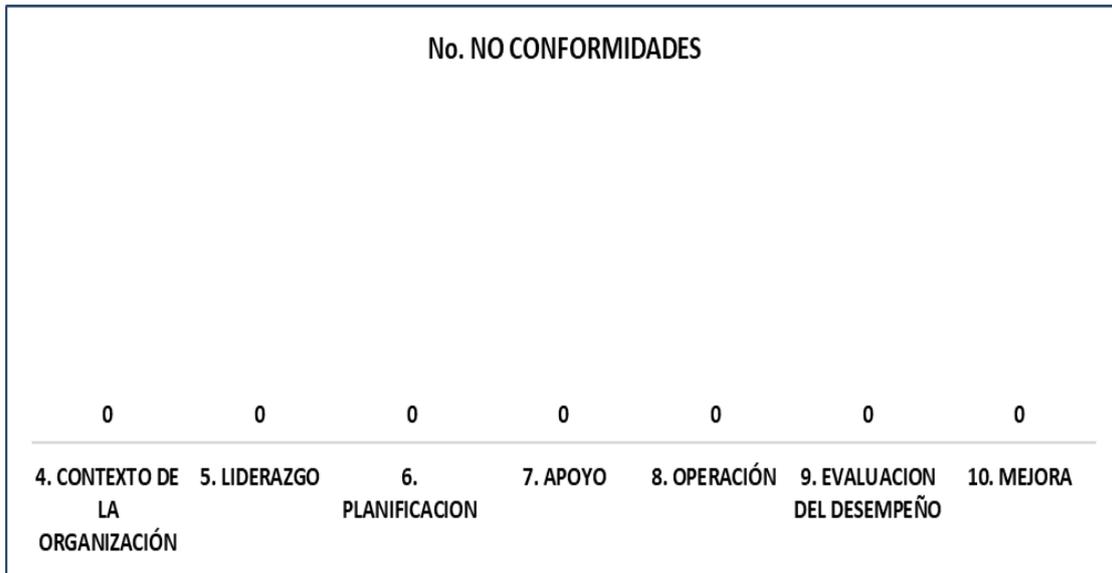
Tabla No. 2. Número de no conformidades y observaciones de la Norma ISO 9001:2015

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	0	1
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 20 de 21

Grafica No. 2. Número de No Conformidades



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Como resultado de la auditoria no se presentan hallazgos de no conformidades con respecto a los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad de la norma ISO9001:2015, razón por la cual la gráfica arroja un resultado equivalente a 0%.

Gráfica No. 3. Número de Observaciones



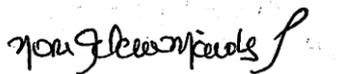
Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

 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 21 de 21

Como resultado de la auditoria se identifico una observación en el capítulo 7. Apoyo, numeral 7.3. Toma de conciencia; respecto a la aplicación de la herramienta de evaluación de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del sistema de gestión de la calidad NTC ISO 9001:2015.

En conclusión, el nivel de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 del sistema de gestión de calidad de la Dirección Territorial Santander, es del 99%, de 54 ítems evaluados.

Cordialmente;



NORA ELENA MÉNDEZ ARTUNDUAGA
Auditor líder

CARLOS ARTURO ORDOÑEZ CASTRO
Jefe Oficina de Control Interno

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
1	30/30/05/2014	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.