

 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 13

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN

Fecha de informe: 23/07/2021

Nombre del proceso o dirección territorial auditada: DT Valle del Cauca

Dependencia líder del proceso: Dirección General

Servidor responsable del proceso: Luz Adriana Toro

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

Fecha de auditoría: 12, 13, 14 y 15 de Julio del 2021

Equipo Auditor: Juan Manuel Fernández Tinjaca – Nora Elena Méndez Artunduaga.

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 de auditoría y concluye con el 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, por las circunstancias debido a se pueden presentar varios inconvenientes tales como, de caída de audio, red, e interferencias.
- Falta de control de la información documentada (evidencias y registros).
- Disponibilidad y la cooperación del auditado y la disponibilidad de evidencias a muestrear.

 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 13

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

- Proceso, procedimientos y demás instrumentos asociados a los sistemas de gestión de la Unidad.
- Sistema de gestión de la calidad - ISO 9001:2015 (procedimiento de 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 del (01 julio 2020 - a la fecha del año 2021).

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

La Dirección Territorial Valle del Cauca cuenta con su instrumento del contexto estratégico vigente del SIG en el cual se evidencia la aplicación de la metodología del Contexto interno y externo, identificando los factores positivos y negativos mediante la matriz DOFA, este documento fue aprobado por la Oficina Asesora de Planeación el día 23 de abril de 2020 a través de correo electrónico, ejercicio que fue desarrollado en el mes mencionado, con la participación de los funcionarios.

Se identifica en el equipo auditado el conocimiento de las Partes Interesadas, de igual forma tienen conocimiento a través de la página web de la entidad, la ruta del documento Identificación Partes Interesadas; en el cual identifican los requisitos y necesidades de cada una de estas partes.

Se evidenció que el proceso tiene definido y documentado los procedimientos necesarios para el subsistema de Gestión de la Calidad, se cuenta con la documentación disponible en la página web referente a caracterizaciones, procedimientos, formatos, instructivos; la cual es socializada a los funcionarios de la DT Valle del Cauca, por parte del Enlace SIG. Esto se identifica en los integrantes del equipo de la DT, ya que encuentran fácilmente el Mapa de procesos de la entidad, y ubican el proceso al cual pertenecen.

De igual forma, se observa el conocimiento y manejo de la documentación de los funcionarios al conocer el alcance de Sistema de Gestión, sus componentes, los cuales han sido socializados mediante capacitaciones, orientadas por el Enlace SIG.

 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 13

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

Durante el ejercicio de Auditoria, la directora territorial Valle del Cauca, por compromisos laborales no pudo asistir; por lo cual delegó al Enlace SIG Andrés Valderrama para atender dicho ejercicio. Se evidencia que la directora territorial realiza seguimiento al Plan de Acción, al Plan de Implementación y Plan Operativo, mediante reuniones mensuales con cada uno de los procesos, como se evidencia en las actas de fecha 3 de diciembre de 2020, 24 de febrero, 25 de mayo y 18 de junio de 2021; en las cuales se socializaron las actividades, las metas del Plan de acción, plan Operativo, matriz de temas estratégicos generando acciones de mejora; en búsqueda del cumplimiento de los objetivos.

Se observa que la directora territorial genera compromiso con el equipo de trabajo, al socializar la política, objetivos, alcance y demás componentes del SIG.

El responsable del proceso asegura que las responsabilidades y roles asignados se desarrollen mediante la figura de facilitadores del proceso, los cuales realizan seguimiento a cada una de las actividades de los funcionarios y las obligaciones contractuales de los contratistas.

Se evidencia la socialización mediante correo electrónico de las políticas del SIG el día 9 de junio de 2021, en el cual se presentaron Misión, Visión, Objetivos Estratégicos, Política y objetivos del SIG, Política y objetivos de Seguridad y Salud en el Trabajo, de la misma forma se corrobora el liderazgo frente a los temas de inducción y reinducción, como se evidencia en el acta de fecha 30 de junio, en la cual se realiza capacitación virtual frente a los temas inducción y reinducción frente a las Generalidades del SIG.

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

En cumplimiento con el capítulo 6 la DT Valle del Cauca tiene determinado los riesgos y oportunidades relacionados con el análisis de contexto, utilizando la metodología establecida por la DAFP, la cual fue socializada al equipo de trabajo el día 3 de junio de 2020. Posterior, se evidencia aprobación del Mapa de Riesgos, el día 13 de julio de 2020, el cual cuenta con una actualización realizada en el mes de diciembre de 2020.

Se evidenció que el reporte de la materialización de los riesgos de forma trimestral en la Oficina Asesora de Planeación, mediante el formato Monitoreo de Materialización de los Riesgos identificado con el código 100.01.15-15 V4.

 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 13

En las entrevistas realizadas a funcionarios y contratistas de la DT se observó conocimiento y apropiación de los riesgos, mediante la ubicación del Mapa de Riesgos Institucional en la página web de la entidad.

Así mismo, el Enlace SIG cuenta con el conocimiento de los criterios definidos para el establecimiento de los controles a los riesgos, encontrando la información organizada y custodiada en la herramienta SharePoint, la cual permite su consulta de manera inmediata.

Se logra establecer que los funcionarios y contratistas de la DT identifican mediante la caracterización y sus procedimientos los objetivos y alcances a desarrollar para lograr una adecuada y eficiente implementación del SGC; de igual manera, se identifica el seguimiento a través del plan de acción a las actividades determinadas y promueven planes de mejora para su cumplimiento y avance, el cual se realiza mediante reuniones mensuales de seguimiento con cada proceso, en las cuales participa la Directora Territorial, socializando las metas y resultados obtenidos en la Dirección Territorial.

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

En cumplimiento con el capítulo 7 apoyo, la DT Valle del Cauca determina y solicita los recursos necesarios (personas, equipos tecnológicos), facilitando los medios para que tanto funcionarios como contratistas puedan trabajar desde casa, esto se evidenció en los formatos de autorización de descuento de préstamo de equipos para trabajo en casa. De igual forma, se evidencian el préstamo de sillas, con el ánimo de generar bienestar y confort laboral en el domicilio de los funcionarios que lo solicitaron, como se evidencia en la orden de servicios de fecha 8 de septiembre de 2020.

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 Tomémonos un café, Tarde de cocina, celebración del día del Amor y la Amistad y novena navideña.

La DT Valle del Cauca 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 DT Valle del Cauca a través de la herramienta SISGESTION, realiza el reporte al Plan de Acción para la

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

vigencia 2021, el reporte se viene realizando en la nueva versión SISGESTION 2.0; también se evidenció que proceso realiza seguimiento al Plan de Acción en reunión de equipo como se evidenció en el acta del 21 de enero del 2021 y a través de los informes de gestión de procesos que son realizados por los coordinadores de los procedimientos internos.

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 DT Valle del Cauca 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 y 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, lo cual evidencia que hay idoneidad en el personal del proceso.

Se evidenció que la DT Valle del Cauca en cumplimiento a la toma de conciencia, los funcionarios apropian la política de calidad y sus objetivos y su ubicación en la página web de la entidad, realizan jornadas de capacitación de manera virtual en las reuniones mensuales de seguimiento territorial.

En cuanto a la comunicación se observa conocimiento y manejo de la matriz de comunicaciones identificando su ubicación en la página web de la Unidad, socializada al interior de la DT mediante correo de fecha 17 de junio de 2021.

Hacen uso de la matriz de comunicaciones, mediante entrevista realizada a un funcionario se solicitó la presentación y ubicación de la matriz en la página, identificando el proceso y la interpretación de dicha matriz.

La DT Valle del Cauca controla la información documentada, así como la información necesaria para el desarrollo de las actividades de la Entidad, como se evidencia en el envío de cartas de indemnización, según correo remitido por el Operador IMPRETICS E.I.C.E el día 11 de febrero de los corrientes.

Sin embargo, no se evidencia la trazabilidad de la información documentada por falta del diligenciamiento del consecutivo del número de actas generadas en la ejecución de las actividades del Proceso. Esto sucede en el Proceso de Servicio al Ciudadano,

 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 13

actividad Apertura de buzón de sugerencias, el día 12 de julio de 2021 y en el proceso de Reparación Individual en Acta de Reunión de Coordinación Territorial Pre - jornadas entrega de Cartas para el mes de abril 2021 de fecha 18 de marzo de 2021.

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

En la DT Valle del Cauca se evaluaron los procedimientos de Servicio al Ciudadano (Puntos y Centros de Atención) y Notificación de Indemnización Administrativa y Entrega del Mensaje Estatal de Reconocimiento y Dignificación V3 Código: 410.08.08-21 Fecha: 24/09/2020 Versión 03.

Frente al proceso de Notificación de Indemnización Administrativa y Entrega del Mensaje Estatal de Reconocimiento y Dignificación V3 Código: 410.08.08-21 Fecha: 24/09/2020, se revisaron los pasos del flujograma y se evidenció cumplimiento a cada uno, se identifica por parte de los profesionales el objetivo, alcance, definiciones y criterios de operación contenidos en el procedimiento; constatándose la trazabilidad de la información documentada, al verificar se encuentra que definen estrategias para garantizar la entrega de cartas de indemnización, mediante reuniones de pre - jornadas en las cuales validan el volumen de cartas y la pertinencia de su entrega, definiendo si se requiere apoyo por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano, colaboración que solicitan mediante correo electrónico.

En el momento del descargue de cartas se cuenta con el formato de autorización requerido y organización logística de notificación de indemnizaciones, firmado por la directora territorial autorizando a los Profesionales del proceso de Reparación Individual. Posterior a esto, se realiza la verificación de las cartas, notificando las novedades mediante correo electrónico al Enlace de Indemnizaciones del nivel nacional.

Se evidencia la convocatoria a las víctimas por medio de listados en formato Excel, identificando la realización de las respectivas jornadas de entrega de cartas; el proceso finaliza con el cargue de las cartas de indemnización administrativa subidas en la herramienta indemniza, lo que permite evidenciar el cumplimiento de los requisitos establecidos.

Respecto al procedimiento de Servicio al ciudadano, los responsables del proceso manifestaron que dadas las medidas adoptadas por el aislamiento obligatorio por la pandemia de la COVID – 19, se habilitaron canales virtuales, por los cuales los orientadores realizaron el escalamiento de las novedades en la plataforma SGV. Se realizó atención mediante recepción de llamadas telefónicas, utilizando la plataforma 3 cx; lo que les ha permitido el cumplimiento de sus actividades y atención a las víctimas del conflicto.

 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 13

En el caso del CRAV ubicado en la ciudad de Cali, se contó con la estratégica del call center, por parte de la empresa EMCALI, que consistió en la recepción llamadas a un número telefónico habilitado para este fin, donde se redireccionaron a los números de teléfono fijo de los orientadores que disponen línea telefónica con este operador.

En la DT Valle del Cauca, se realiza la apertura del buzón de sugerencias, cumpliendo con el procedimiento Instructivo apertura de buzón de sugerencias centros regionales de atención y reparación a víctimas V 2 del 22/04/2021 establecido para tal fin.

Se realiza análisis y se da respuesta a las PQRs depositados en el buzón, como se evidencia en el acta de fecha 15 de abril de 2021 Mesa de trabajo Buzón de sugerencias CRAV – CALI.

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

Respecto a este numeral se evidencio que la Dirección Territorial Valle del Cauca, 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 y Plan Operativo, el cual permite visualizar las actividades por proceso en forma mensual, junto con las evidencias; los cuales son socializados y analizados en reuniones periódicas y/o comités territoriales, como se evidencia en las reuniones efectuadas los días 24 de febrero, 25 de mayo y 18 de junio de 2021, en las cuales se generaron alertas en el cumplimiento de las metas establecidas, en los Planes de Acción y Operativo.

Se tiene documentado el proceso de medición de satisfacción del cliente, observando como evidencia el correo remitido por el Grupo de Servicio al Ciudadano, con los resultados y el análisis de esta, el cual fue socializado y analizado en la reunión de Comité Territorial el día 25 de mayo de 2021, junto con los resultados de encuestas aplicados al Proceso de Reparación Integral. Correspondiente al 2º semestre de 2020 y el proceso de Prevención – SPAE. Correspondiente al 2º semestre 2020 y 1er trimestre 2021.

También se evidenció que el proceso realiza seguimiento al Plan de Implementación del Sistema Integrado de las vigencias 2020 y 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 8 de 13

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

En lo referente a las No Conformidades la DT Valle del Cauca, no cuenta con NC de auditorías anteriores.

Se evidencian acciones de mejora frente a las observaciones emitidas en el informe de auditoría interna 2020, frente a socialización de matriz de comunicaciones y frente a la apertura del buzón de sugerencias.

Frente a la Revisión por la Dirección la DT Valle del Cauca, se plantearon dos acciones de mejora, la primera fue promover para que los funcionarios y/o contratistas nuevos en la DT conozcan el sistema de gestión de calidad de la Entidad, la cual da evidencia de su cumplimiento según acta de Inducción de fecha 21 de abril de 2021, y la actividad propuesta para dar tratamiento a la oportunidad de mejora fue: Realizar periódicamente inducción acerca del Sistema Integrado de calidad a los funcionarios y/o contratistas que ingresen nuevos a la DT.

11. OBSERVACIONES

1. No se evidencia la trazabilidad de la información documentada por falta del diligenciamiento del consecutivo del número de actas generadas en la ejecución de las actividades de apertura de buzón realizada en el Punto de atención de Cali y retroalimentación a jornadas por parte equipo de reparación individual. Esto sucede en la Dirección Territorial valle, asociado al proceso de gestión documental. Lo anterior se evidencia de acuerdo con el muestreo realizado a las actas. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 7. Apoyo. Numeral 7.5 Información documentada y numeral 7.5.3 Control de la Información documentada.
2. No se evidencia acciones de mejora frente a los resultados de las Encuestas de Satisfacción del cliente, aunque se socializan, no se observa un análisis de resultados, por lo cual no se generan acciones para mejorarlos. Se recomienda realizar el análisis y determinar acciones de mejora con el ánimo de potencializar los resultados desde la DT frente a la encuesta de satisfacción. Se recomienda generar prácticas de mejora continua, para el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 9 Evaluación del desempeño numeral 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación, numeral 9.1.3 Análisis y evaluación.

 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 13

12. NO-CONFORMIDADES

En el Desarrollo de la auditoria a la Dirección Territorial Valle del Cauca no se encontraron y/o evidenciaron no conformidades a la norma ISO 9001:2015.

13. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

Fortalezas y aspectos positivos:

1. Se resalta el compromiso, puntualidad y total disposición por parte del delegado por la directora territorial y de los funcionarios y contratistas del proceso, para atender y desarrollar la auditoria, remitiendo a tiempo las evidencias y soportes solicitados por el equipo auditor.
2. Se exalta el Alto compromiso de la DT Valle del Cauca, 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, la claridad por parte del equipo denota una preparación y apropiación de los conceptos aplicados al SIG.
3. Se evidencia apropiación y manejo de las rutas de acceso al repositorio del SIG y del alcance y criterios de operación contenidos en la caracterización de los procesos tanto del Enlace SIG, como de los contratistas y funcionarios; así mismo las definiciones del Sistema Integrado de Gestión.
4. Se evidencia iniciativas de construcción e implementación de instrumentos y herramientas internas para el seguimiento y control del Plan de Acción y Plan Operativo, en el reporte y consolidación mensual de la información, garantizando la disponibilidad y protección adecuada de la información (HERRAMIENTA SHARE POINT que utilizan para el cargue de reportes del plan de acción y plan operativo)
5. La directora territorial efectúa seguimiento a su equipo de trabajo de forma periódica para garantizar el cumplimiento de las actividades establecidas, igualmente identifica las necesidades de sus funcionarios y contratistas.
6. La directora cuenta al interior de la DT. Con la figura de Facilitadores de Proceso lo cual genera un apoyo a la supervisión las actividades de los funcionarios como a las obligaciones estipuladas en los centrados de los contratistas.
7. Se resalta el compromiso, conocimiento y Gestión del Enlace de Planeación quien facilita la implementación y apropiación del sistema al interior de Dirección Territorial.

 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 13

14. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

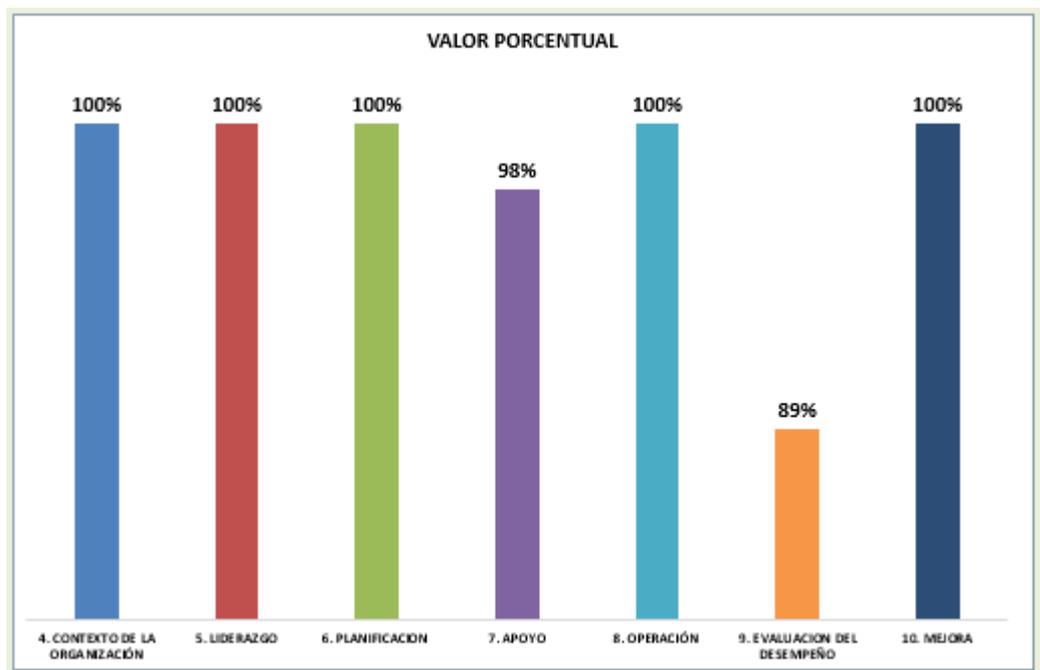
A continuación, se identifican los resultados de los datos estadísticos generados en la herramienta papel de trabajo de la auditoría interna de calidad ISO 9001.2015 aplicada al Gestión Jurídica:

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	89%
10. MEJORA	100%

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

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



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

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

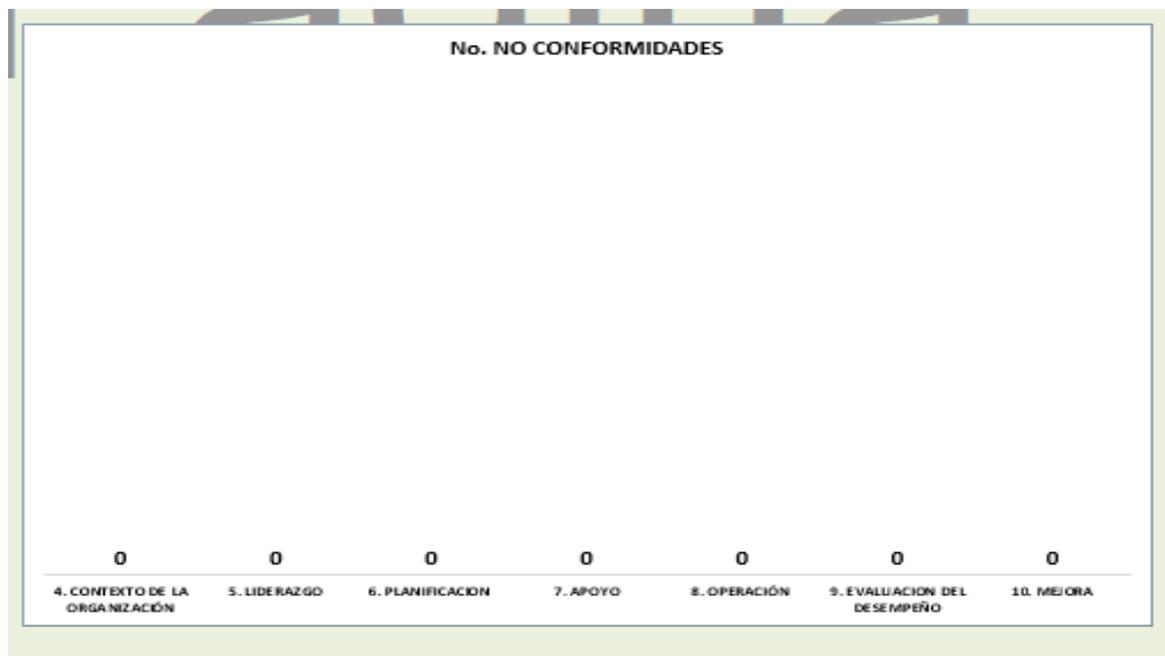
Porcentaje promedio del (98%) de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015.

Tabla. No. 2. Número de No Conformidades y Observaciones

ITEM DE NORMA	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	1
10. MEJORA	0	0

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Gráfica No. 2 Número de NC

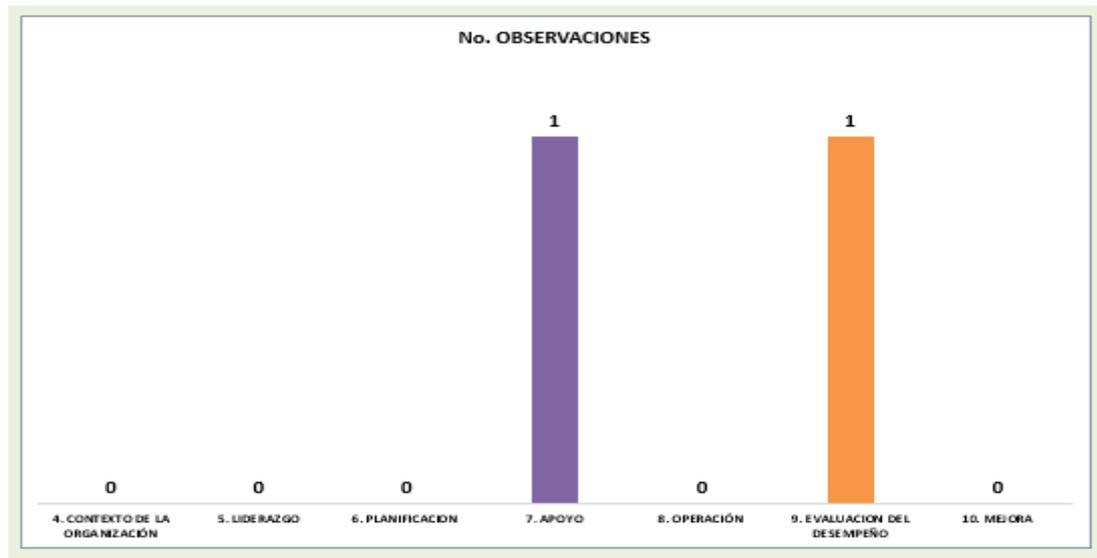


Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

En la auditoria a la DT Valle del Cauca, no se presentaron No conformidades.

 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 13

Gráfica No. 3 Número de Observaciones



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

En la auditoría DT Valle del Cauca se presentaron dos Observaciones, una en el capítulo 7 Apoyo y una en el capítulo 9 Evaluación del desempeño.

En conclusión, el nivel de cumplimiento de los requisitos implementados por la DT Valle del Cauca asociados al Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, se establece en un total de 55 ítems, es decir el (98%) de los requisitos de calidad a mantener y mejorar continuamente.

Cordialmente;

JUAN MANUEL FERNANDEZ TINJACA
Auditor (líder)

CARLOS ARTURO ORDOÑEZ CASTRO
Jefe Oficina de Control Interno

NORA ELENA MENDEZ ARTUNDUAGA
Auditor

 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 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.