

## INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

**Fecha de informe:** Septiembre 15 de 2020

**Nombre del proceso o dirección territorial auditada:** Proceso Gestión Administrativa

**Dependencia líder del proceso:** Secretaría General

**Servidor responsable del proceso:** Pedro Raul Múnera Cristancho

**Tipo de auditoría realizada:** De primera parte, sistema de gestión de calidad

**Fecha de auditoría:** Septiembre 7 al 9 de 2020

**Equipo Auditor:** Gloria Inés Espinosa Posada

**0. OBJETIVO DE LA AUDITORIA:** Verificar a través del proceso de Evaluación Independiente el nivel de madurez del Subsistema 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:

- Disponibilidad de la información documentada debido a la no presencia de los colaboradores en sus lugares habituales de trabajo por la situación de emergencia presentada debido a la pandemia de COVID 19.
- Problemas de conectividad para desarrollar el proceso de la auditoría que es virtual.
- Imposibilidad de cumplir con el cronograma de auditoría interna planeado en los términos de tiempo y oportunidad establecidos.
- Dificultad para acceder a las fuentes y sistemas de información utilizados desde el proceso Gestión Administrativa.
- Alarma en los servidores auditados de la entidad por el desconocimiento del proceso auditor como herramienta gerencial de la Unidad.

**3. CRITERIOS DE AUDITORÍA:** Proceso, procedimiento (Procedimiento Servicios Generales V2), Plan de Acción e instrumentos asociados a los Subsistemas de Gestión de Calidad (El período de la información documentada a auditar es del 01 de agosto de 2019 al 31 de julio de 2020.

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

Los colaboradores del proceso de Gestión Administrativa mostraron conocimiento y apropiación de su contexto con una clara identificación de los aspectos internos y externos que inciden de manera directa en su desarrollo. Aspecto reflejando en el trabajo coordinado y participativo en la elaboración de la matriz de contexto para el año 2020, trabajo de interacción

de análisis del contexto realizado a través de correo electrónico, toda vez que por causa de la pandemia no realizaron reunión, según lo expresado en entrevista de la auditoria: (<https://unidadvictimas.sharepoint.com/:v:/s/AUDITORIASCALIDAD2019/EaSXOPNhAviHi00GOKMTRLVcBWYnNlNe6mBCjLAjE4sx5aQ?e=BcAlez>). También evidenciado en el correo electrónico con fecha 17 de marzo de 2020, por medio del cual el enlace SIG envía documentos a los colaboradores del proceso relacionados con el contexto estratégico y la matriz preliminar para sus aportes, correo electrónico del día 20 de marzo de 2020 por medio del cual una de las funcionarias sugiere aportes a la matriz y correo electrónico del 12 de abril de 2020 por medio del cual el proceso Gestión Administrativa envía a la OAP ajustes realizados a la matriz de contexto de acuerdo con observaciones recibidas el 31 de marzo de 2020 de parte de la oficina en mención.

Se resalta el diligenciamiento detallado del Formato Partes Interesadas V2 Código: 100,01,15-48, versión 2 de fecha febrero 28 de 2020, no obstante, se evidenció la poca apropiación que tienen los colaboradores del proceso en la identificación de las partes interesadas, por lo que se hace necesario adelantar acciones de mejora relacionadas con la socialización, y explicación del instrumento.

Los colaboradores del proceso tienen claridad del sistema documentado y la ruta para su acceso a través de la Intranet.

De acuerdo con lo anterior se generó una observación relacionada con el capítulo 4 - Contexto de la Organización, numeral 4.2 – Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas de la norma ISO 9001:2015.

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

Se evidencia el liderazgo del coordinador del proceso en la implementación del subsistema de gestión de calidad y sobre todo con cumplir de manera oportuna los requisitos del cliente aumentando su satisfacción. No obstante, se hace necesario definir mecanismos de fácil acceso que permitan identificar las respuestas de las solicitudes conforme a los requerimientos.

De acuerdo con lo anterior se generó una observación relacionada con el capítulo 5 – Liderazgo y Compromiso, numeral 5.1.2 Enfoque al cliente de la Norma ISO 9001:2015.

Los colaboradores del proceso identifican la política de calidad y hacen la relación con el proceso, así mismo tienen clara su disponibilidad para la consulta como se evidencia en la grabación de la auditoría:

(<https://unidadvictimas.sharepoint.com/:v:/s/AUDITORIASCALIDAD2019/EaSXOPNhAviHi00GOKMTRLVcBWYnNlNe6mBCjLAjE4sx5aQ?e=BcAlez>). El proceso utiliza mecanismos de socialización de aspectos del subsistema de calidad, como el correo electrónico, para asegurar su entendimiento y comprensión. Aportan como evidencia correo electrónico del 29 de agosto por medio de cual se envió a los colaboradores del proceso material de estudio sobre el Sistema Integrado de Gestión, el cual incluye una presentación en power point que contempla aspectos como la política y los objetivos.

Se destaca la asignación de roles y responsabilidades, teniendo en cuenta las competencias de los colaboradores con lo cual garantiza una adecuada operación de sus actividades.

De manera adecuada desarrollan la metodología para identificar los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de sus metas y hacen un acertado tratamiento buscando evitar que los mismos se materialicen.

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

Se evidencia la comprensión de las oportunidades a partir de la identificación y análisis del contexto de la organización como base para la formulación del mapa de riesgos y consignadas en la matriz DOFA. Lo que les sirve como insumo para hacer la planificación en el tema de las compras.

Expresan que los riesgos fueron elaborados con la participación de los colaboradores a través de lluvia de ideas, no muestran evidencia de estas reuniones. Tienen conocimiento de la metodología para la elaboración del mapa de riesgos e identifican los que afectan su desempeño y están consignados en la matriz de riesgos. (Grabación de la auditoría <https://unidadvictimas.sharepoint.com/:v:/s/AUDITORIASCALIDAD2019/EaSXOPNhAviHi00GOKMTLVcBWynNlNe6mBCjLAjE4sx5aQ?e=BcAlez>). El líder del proceso expresa que el primer trimestre del año 2019 se realizó el ejercicio de identificación de los riesgos y este año hicieron actualización, como se evidencia en el acta del 23 de julio de 2020 de reunión de aprobación del respectivo mapa.

El monitoreo a la materialización de los riesgos se hace conforme a lo que se tiene establecido en los controles a aplicar evitando así su materialización. No tienen plan de respuesta por la efectividad en dichos controles.

De otro lado, tienen conocimiento de los objetivos de Calidad y la relación de estos con su proceso, lo que se pudo identificar en la entrevista realizada durante la auditoría (grabación de la auditoría <https://unidadvictimas.sharepoint.com/:v:/s/AUDITORIASCALIDAD2019/EaSXOPNhAviHi00GOKMTLVcBWynNlNe6mBCjLAjE4sx5aQ?e=BcAlez>).

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

Se destaca el interés del líder del proceso por mantener un ambiente de operación adecuado para los colaboradores, lo que se evidencia con la realización de actividades lúdicas y de integración, aspecto que es resaltado por dichos colaboradores.

Se observa el conocimiento del líder sobre el proceso, lo que conduce al desarrollo de la operación de manera acertada para hacer una efectiva prestación de bienes y servicios, sumado a las competencias del personal.

El líder del proceso asigna los roles y responsabilidades de los colaboradores teniendo en cuenta las competencias, y conocimientos de los temas, lo que se aprecia en la presentación en power point adjunta en las evidencias. Reconoce este aspecto de gran importancia, no solo para el proceso, sino también para los colaboradores de quienes además tiene en cuenta, en la medida de lo posible, la afinidad o gusto por el tema y así lo expresó en la grabación de la auditoría <https://unidadvictimas.sharepoint.com/:v:/s/AUDITORIASCALIDAD2019/EaSXOPNhAviHi00GOKMTLVcBWynNlNe6mBCjLAjE4sx5aQ?e=BcAlez>.

A través de WhatsApp el líder del proceso tiene un grupo conformado por todas las direcciones territoriales y a través de éste tiene interacción permanente para orientar y dar algunas respuestas (grabación de la auditoría <https://unidadvictimas.sharepoint.com/:v:/s/AUDITORIASCALIDAD2019/EaSXOPNhAviHi00GOKMTLVcBWynNlNe6mBCjLAjE4sx5aQ?e=BcAlez>) así lo expresó en la entrevista de la auditoría. Así mismo se tiene comunicación a través de otros medios, como el correo



electrónico, a través del cual informó el 9 de marzo de 2020 a los directores territoriales sobre el servicio de transporte por demanda.

El proceso cuenta con un enlace para el Sistema Integrado de Gestión -SIG- quien se encarga de realizar las actividades de mantenimiento del sistema, y con la vinculación de los demás servidores con responsabilidades específicas, se cumple, no solo con el objetivo del proceso, sino del mismo subsistema de calidad. Las entrevistas realizadas durante la auditoría dan cuenta de la apropiación de conceptos como la política, los objetivos, la caracterización del proceso, los productos y salidas y el ciclo de desarrollo del procedimiento – grabaciones de la auditoría

<https://unidadvictimas.sharepoint.com/:v/s/AUDITORIASCALIDAD2019/EaSXOPNhAviHi00GOKMTLVcBWYNnLNe6mBCjLAjE4sx5aQ?e=BcAlez> y [https://unidadvictimas-my.sharepoint.com/:v/g/personal/gloria\\_espinosa\\_unidadvictimas\\_gov\\_co/EbKnz6eePBhIrvZ\\_E6KwUYUBcwfA\\_cZS4mXDUfu2XgdmIA?e=HB9Cv2](https://unidadvictimas-my.sharepoint.com/:v/g/personal/gloria_espinosa_unidadvictimas_gov_co/EbKnz6eePBhIrvZ_E6KwUYUBcwfA_cZS4mXDUfu2XgdmIA?e=HB9Cv2).

De otro lado, se evidencia que el proceso cuenta con la información documentada en los términos de la norma ISO 9001:2015 y está disponible para su uso.

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

En el ejercicio de la auditoría se identificó que el proceso tiene identificadas las necesidades de sus clientes y la forma de suplirlas, cuenta con instructivos claros y específicos por cada servicio a prestar y dentro del procedimiento identifica los puntos de control y las acciones a seguir por parte de cada responsable de tema, este último aspecto se menciona de manera positiva, ya que da cuenta de la organización del equipo de trabajo.

El control operacional del proceso se identifica con el uso de documentos como: Instructivo para la administración de arriendos, instructivo para la prestación del servicio de cafetería y aseo, instructivo de vigilancia, instructivo de mantenimiento e instructivo para el servicio de transporte. Así mismo el certificado de recibido a satisfacción de la DT Antioquia del 6 de abril de 2020 de productos de cafetería y aseo prestado por la empresa CLEANER NIT 800041433-3; da cuenta del proceso controlado y de la búsqueda de las salidas conformes para sus clientes.

De manera trimestral se aplica encuesta de satisfacción del cliente a través de la cual se mide la percepción de los clientes internos con respecto a la prestación de los servicios de Aseo y Cafetería, mantenimiento, transporte y vigilancia. Con resultado satisfactorio de acuerdo con las mediciones de realizadas en los trimestres enero – marzo y abril – junio de 2020.

El procedimiento “Servicios Generales V2” identifica la necesidad del servicio de aseo y cafetería, vigilancia, seguros, transporte, mantenimiento, arriendos a proveer no solo a las dependencias del nivel nacional, sino a las direcciones territoriales y mantenimiento para los Centros de Atención a Víctimas y Puntos de Atención a Víctimas. El alcance de los servicios se encuentra descrito en Instructivos de cada servicio, el cual también contempla la descripción de los servicios y de las actividades a desarrollar para proveer dicho servicio, en coherencia con lo contemplado en el procedimiento en mención.

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

Se evidencia el cumplimiento a las metas contempladas en el plan de acción según lo reportado en la herramienta "Sisgestion". De otro lado, se evidencia aplicación de la encuesta de satisfacción correspondiente a los trimestres enero – marzo y abril – junio de 2020, de las cuales realizaron los respectivos análisis sobre el nivel de satisfacción del cliente, con resultados muy satisfactorios para el proceso.

No cuentan con un comité o espacio para hacer análisis de estos resultados, si no que en caso, de tener resultados no satisfactorios, el líder del proceso se reúne con el colaborador responsable del tema para hacer análisis de causas y aplicar las acciones de mejora respectivas (no deja evidencia de esta reunión). Se recomienda conformar un espacio con participación de los responsables de cada tema a fin de discutir, analizar y definir las acciones de mejora a partir de los resultados, tanto de los indicadores, como de las encuestas de medición de la satisfacción del cliente.

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

Al revisar el estado de los No Conformidades abiertas en el año 2019, se encuentra que han implementado las acciones de mejora, de acuerdo con su plan de mejoramiento, dando lugar al cierre de las mismas, de acuerdo con soportes aportados.

Lo anterior muestra la mejora continua de los procesos en la dirección territorial con una adecuada y eficiente implementación del sistema de gestión de calidad.

Se evalúan las siguientes No Conformidades:

- No Conformidad número 1787: El seguimiento correspondiente a la actividad de seguimiento número 12671 fue registrada en SISGESTION el 16 de diciembre de 2019 y se encuentra cerrada.
- No Conformidad número 1788: El seguimiento correspondiente a la actividad de seguimiento número 12670 fue registrada en SISGESTION el 16 de diciembre de 2019 y se encuentra cerrada.
- No Conformidad número 1789: El seguimiento correspondiente a la actividad de seguimiento número 12669 fue registrada en SISGESTION el 16 de diciembre de 2019 y se encuentra cerrada.
- No Conformidad número 1790: El seguimiento correspondiente a las actividades de seguimiento número 12666 y 12667 fueron registradas en SISGESTION los días 12 de diciembre y el 28 de noviembre, respectivamente y se encuentran cerradas.

No se generan hallazgos relacionados con el capítulo 10 de la norma ISO 9001:2015.

## 11. OBSERVACIONES

### Numeral 4 – Contexto de la Organización

- Se observa la identificación de las partes interesadas. Esto sucede en el proceso Gestión Administrativa. Lo anterior se evidencia en el Formato Partes Interesadas V2 Código: 100, 01,15-48, versión 2 de fecha febrero 28 de 2020 y en la matriz y Actualización Partes Interesadas Subsistema Gestión Ambiental. Sin embargo se comprueba la poca apropiación que tienen los colaboradores del proceso en la identificación de las partes interesadas. Por lo anterior se deben realizar prácticas de

mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, capítulo 4 - Contexto de la Organización, numeral 4.2 – Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

**Numeral 5 – Liderazgo**

- Se observa el cumplimiento de los requisitos del cliente relacionados con la oportunidad en la satisfacción de sus necesidades. Esto sucede en el proceso Gestión Administrativa. Lo anterior se evidencia con una relación suministrada sobre el histórico de suministro de insumos de papelería para el proceso Servicio al Ciudadano realizados durante los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2019, sin embargo; no se evidencia si lo suministrado obedece a lo solicitado. Por lo anterior se debe realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, capítulo 5, Liderazgo, numeral 5.1.2. enfoque al Cliente.

**12. NO-CONFORMIDADES**

- No se levantaron No Conformidades

**13. FORTALEZAS****Numeral 7 – Apoyo**

- El líder del proceso manifiesta que cuenta con los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y la mejora del proceso. Esto sucede en el proceso Gestión Administrativa. Lo anterior se evidencia en las entrevistas al líder del proceso (grabación de la auditoría) y en los pantallazos de publicación de aspectos de contratación para los servicios de: Mantenimiento, transporte, y la orden de compra número 42289 para la presentación del servicio de cafetería y aseo a ser prestado por el operador Cleaner S.A tanto en el nivel nacional como en las direcciones territoriales. Por lo anterior es de resaltar las prácticas de mejora continua del proceso Gestión Administrativa en el cumplimiento del capítulo 7. Apoyo, numeral 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición, 7.1.5.1 generalidades. Norma ISO 9001:2015.
- Se observa el interés del líder del proceso por mantener un ambiente de operación adecuado para los colaboradores. Esto ocurre en el proceso Gestión Administrativa. Lo anterior se evidencia con lo manifestado por el líder del proceso en entrevista (link grabación de la entrevista) quien expresa que han desarrollado actividades como: Tarde vino, participación en concurso Halloween, concurso en comparsa. Además es flexible en el manejo del tiempo laboral de los colaboradores. Por lo anterior es de resaltar las prácticas de mejora continua del proceso Gestión Administrativa en el cumplimiento del capítulo 7. Apoyo, numeral 7.1.4 Ambiente para la operación del proceso. Norma ISO 9001:2015.

**14. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA**

El resultado estadístico de la auditoría combinada con respecto al cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 es del 96% con una No Conformidad responsabilidad de Evaluación Independiente y dos (2) Observaciones del proceso Gestión Administrativa.

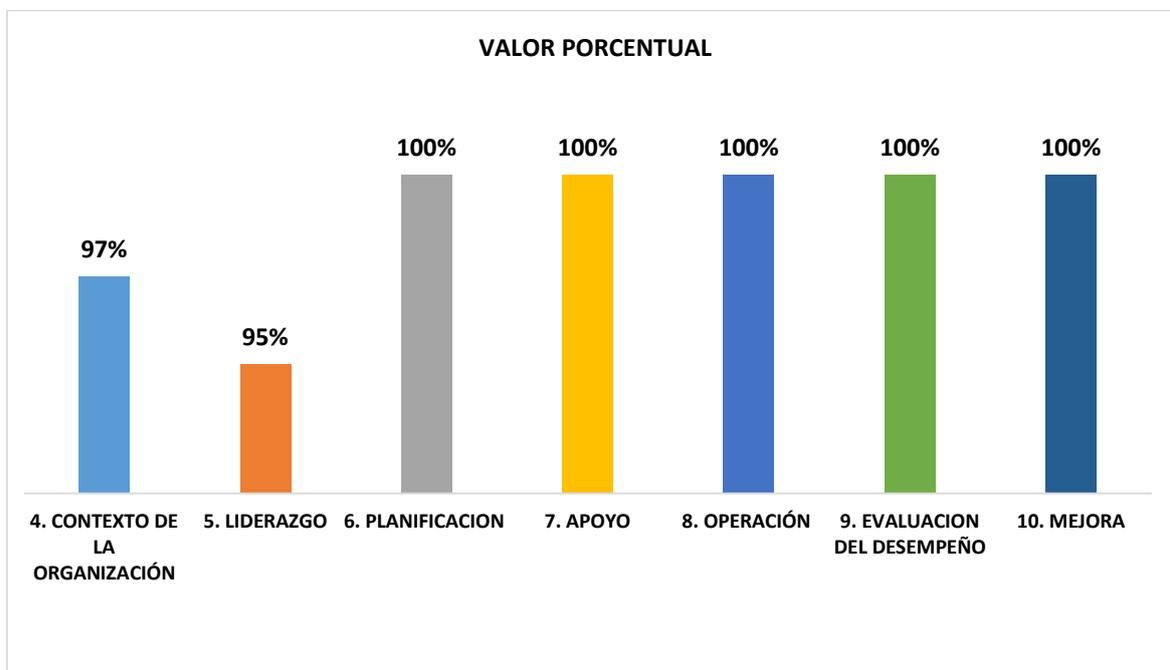
**Tabla No. 1. Porcentaje por numeral de la Norma ISO 9001:2015**

ITEM DE LA NORMA	VALOR PORCENTUAL	No. NO CONFORMIDADES	No. OBSERVACIONES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	97%	0	1
5. LIDERAZGO	95%	0	1
6. PLANIFICACION	100%	0	0
7. APOYO	100%	0	0
8. OPERACIÓN	100%	0	0
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%	0	0
10. MEJORA	100%	0	0
<b>TOTAL CONFORMIDADES</b>	<b>99%</b>		<b>2</b>

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Los capítulos 6, 7, 8 ,9 y 10 de la norma ISO 9001:2015 son apropiados por el auditado, así mismo se implementan como se puede observar con un cumplimiento del 100% de los requisitos.

Referente a los capítulos 4 y 5 de la norma citada con un resultado del 97% y 95%, respectivamente, se sugiere al proceso Gestión Administrativa mejorarlos llegando a así a un cumplimiento óptimo de los requisitos asociados.

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


Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad

**Grafica No. 3. Número de Observaciones**



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad

Se generaron dos observaciones al proceso Gestión Administrativa relacionadas con los capítulos 4 y 5 de la norma ISO 9001:2015.

Cordialmente;

**GLORIA INES ESPINOSA POSADA**  
Auditor Líder – Norma ISO 9001:2015

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



<b>Versión</b>	<b>Fecha del cambio</b>	<b>Descripción de la modificación</b>
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 a nuevos lineamientos del Jefe de la Oficina de Control Interno, se eliminan cuadros en Excel.