

 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 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 05/02/2021 Página 1 de 24

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN

Fecha de informe: 27 mayo 2021.

Nombre del proceso o dirección territorial auditada: Gestión Administrativa.

Dependencia líder del proceso: Grupo de Gestión Administrativa y Documental.

Servidor responsable del proceso: Juan Camilo Llanos Marulanda.

Tipo de auditoría realizada: De primera parte, (NTC ISO 9001:2015).

Fecha de auditoría: 24, 25 y 26 de mayo de 2021.

Equipo Auditor: Loly Navarro Bimber

0. OBJETIVO DE LA AUDITORIA:

Verificar a través del proceso de Gestión Administrativa el nivel de madurez de los sistemas de gestión de la calidad y seguridad y salud en el trabajo, de acuerdo con el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma NTC ISO 9001:2015

1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Inicia con la reunión de apertura de la auditoría y concluye con el seguimiento a los planes de mejoramiento por parte del auditor.

2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR

- Recursos (insuficiente tiempo y equipos para desarrollar el programa de auditoría o para realizar una auditoría).
- Canales de comunicación ineficientes por la modalidad remota.
- Falta de control de la información documentada (evidencias y registros).
- Disponibilidad y la cooperación del auditado y la disponibilidad de evidencias a muestrear.

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 05/02/2021 Página 2 de 24

- Imposibilidad de cumplir con el cronograma de auditoría interna planeado en los términos de tiempo y oportunidad establecidos.
- Alarma en los servidores auditados de la entidad por el desconocimiento del proceso auditor como herramienta gerencial de la Unidad.
- Fallas en la conectividad para poder realizar la ejecución de la auditoria a través de Microsoft Teams.

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 (caracterización del proceso (Selecciona la actividad más representativa y evalúa todo el ciclo PHVA).

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

Frente al proceso Gestión administrativa, se puede evidenciar a través del “Instrumento Contexto Estratégico” (Código: 100,01,15-38 - Versión: 02 - Fecha: 16/04/2019) y en el “Informe de Contexto Estratégico (agosto 2020)”

<https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/analisisdecontextoestrategicouariv2020.pdf> que el proceso ha determinado las situaciones positivas y negativas del entorno que le son pertinentes para el propósito y dirección estratégica. En este sentido, el proceso tiene identificado 54 factores, de los cuales; 14 son amenazas, 14 son debilidades, 5 fortalezas y 11 oportunidades.

NEGATIVO: Del resultado de este ejercicio se estableció que los factores que más afecta al proceso de forma negativa son Financiero, Ambiental y Seguridad. Con respecto al factor Financiero se establecieron debilidades (interno) relacionadas con recortes presupuestales, surgimiento de necesidades no presupuestadas y falta de aplicativo eficiente para el manejo de inventarios. Con respecto a lo ambiental se identificó principalmente como amenaza (externo) la suspensión de labores en las sedes administrativas a causa de fenómenos naturales, geológicos, climáticos, biológicos como el COVID 19 entre otros que impidan la realización de las actividades. Finalmente, con respecto a Seguridad se identificaron amenazas (externos) relacionadas con problemas de orden público e incumplimiento de las medidas de seguridad exigidas por la norma por parte de los operadores. Otro aspecto

 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 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 05/02/2021 Página 3 de 24

importante es que entre las amenazas identificadas se encuentra el COVID 19 y las medidas de confinamiento, distanciamiento social y trabajo en casa.

POSITIVO: Adicionalmente se estableció que los factores que más afecta al proceso de forma positiva son el Procesos y Procedimientos y el Legal y Normativo. Frente al de Procesos y procedimientos se identificaron fortalezas (Interno) como que se cuenta con procedimientos y lineamientos establecidos para el desarrollo de las actividades, se cuenta con controles (Placa) para los inventarios, se incluyen en los estudios previos de los contratos las obligaciones ambientales para contratistas y proveedores en cuanto al manejo y disposición final de residuos sólidos y peligrosos. Frente al factor Legal y Normativo se cuenta con oportunidades (externo) identificadas que se relacionan con la existencia de normatividad que respalda la gestión de proceso (Ambiental, Normas NIIF, Propiedad, planta y equipo y Contratación - Colombia compra eficiente entre otros).

Sin embargo; Se observa, que 3 colaboradores del proceso no han apropiado la información sobre las cuestiones externas e internas que les son pertinentes. Esto sucede en el proceso del código 710.18.09-1 “Gestión Administrativa”. Lo anterior se evidencia a través del “Instrumento Contexto Estratégico” (Código: 100,01,15-38 - Versión: 02 - Fecha: 16/04/2019) y en el “Informe de Contexto Estratégico (agosto 2020)”. https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/analisis_decontextoestrategicouariv2020.pdf. 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 4.1 Comprensión de la Organización y de su Contexto.

Se evidencia en la “Caracterización del proceso V8” - Código:710.18.09-1- Fecha: 07/04/2020”

https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/caracterizacion_administrativav8.pdf y en el “Formato de Identificación de Partes Interesadas Código: 100,01,15-48 - Versión: 02 - Fecha: 28/02/2020 que se han determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el proceso; así mismo han establecido los mecanismos para identificar y comprender las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas en el procedimiento “Servicios Generales - Código: 710.18.08-2 -Versión: 02 - Fecha: 12/10/2017 “Formato encuesta a satisfacción para las solicitudes administrativas V2 Código 710.18.15-21” <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/NODE/40436>

El alcance del proceso tiene en consideración la comprensión del contexto al igual que las necesidades y expectativas de las partes interesadas; Así como también tiene en consideración la salida de los productos y servicios ofrecidos. Esto se evidencia en “Caracterización del proceso V8” - Código:710.18.09-1- Fecha: 07/04/2020”

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 05/02/2021 Página 4 de 24

<https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/caracterizacionadministrativav8.pdf>. Lo anterior le contribuye valor al alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los colaboradores del proceso identifican además que no existen exclusiones para la NTC ISO 9001:2015 frente al Sistema de Gestión de la entidad. Se puede evidenciar que se encuentra definido, documentado e implementado el SGC y se tienen identificados los procesos necesarios para su interacción; Así como también se encuentran definidas las entradas y salidas pertinentes para la generación de valor en la “Caracterización del proceso V8-Código 710.18.09-1 Fecha: 07/04/2020”

<https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/caracterizacionadministrativav8.pdf> a través de su ciclo PHVA.

Sin embargo; Se observa, que 4 colaboradores del proceso no han apropiado las definiciones frente al SGC, así como la interacción de los procesos. Esto sucede en el proceso de Gestión Administrativa del código 710.18.09-1. Lo anterior se evidencia a través del “Mapa de Procesos” <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/planeacion-y-seguimiento/sistema-integrado-de-gestion-sig/39045>. 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 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos.

Teniendo en cuenta las responsabilidades, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de estos. También se mantiene y conserva la información documentada; lo cual se soporta en <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/prueba-sig/Gestion-Administrativa>

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

El responsable del Proceso Gestión Administrativa demuestra liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad y su interacción con el proceso y sus productos. Lo cual se evidencia a través de "Reuniones virtuales teams con su equipo de trabajo, pantallazo Citación reunión “Aclaración Dudas frente a la auditoría Gestión Administrativa - 21 mayo 2021”; así como la apropiación que ha logrado identificando las definiciones frente al SGC y la interacción de los procesos. Esto sucede en el proceso de Gestión Administrativa del código 710.18.09-1. Lo anterior se evidencia a través del “Mapa de Procesos” <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/planeacion-y-seguimiento/sistema-integrado-de-gestion-sig/39045>.

El Proceso Gestión Administrativa determina, comprende y cumple oportunamente los requisitos del cliente y/o partes interesadas, los legales, reglamentarios y los de la organización; esto se evidencia Plan Anual de Adquisiciones 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 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 05/02/2021 Página 5 de 24

<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/plan-anual-de-adquisiciones-2021-v5/61408>, en el Procedimiento “Servicios Generales - Código: 710.18.08-2 -Versión: 02 - Fecha: 12/10/2017 “Formato encuesta a satisfacción para las solicitudes administrativas V2 Código 710.18.15-21” <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/NODE/40436> y en el “Normograma actualizado a marzo 2021 Código: 110.16.14-1 - Versión: 17 - Fecha: 28/09/2020” <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/normograma-actualizado-marzo-2021/61148>

En el proceso de Gestión Administrativa se determinan los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los productos y los servicios y la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente; se evidencia en "Mapa de Riesgos Institucional (corrupción y gestión) <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/mapa-de-riesgos-institucional-corrupcion-y-gestion/60377>", identificando para el proceso 8 riesgos, de los cuales:

- **5 riesgos de tipo Operativo:**

- ✓ Administrar y actualizar el inventario de bienes.
- ✓ Controlar y hacer seguimiento a la atención de los servicios generales necesarios para el buen funcionamiento de la entidad (papelería, vigilancia, seguros, transporte, aseo y cafetería).
- ✓ Ejecución del plan de mantenimiento.
- ✓ Realizar actividades de implementación del Subsistema de Gestión Ambiental (Plan Institucional de Gestión Ambiental y sus programas).
- ✓ Establecer un control efectivo en el ofrecimiento, recepción, planeación, organización, ingreso, aseguramiento, distribución y uso en la gestión de donaciones de bienes en especie aceptados en calidad de donación por la Unidad para las Víctimas.

- **1 riesgo de tipo Corrupción:**

- ✓ Administrar y actualizar el inventario de bienes.

- **1 riesgo de tipo Seguridad de la información y seguridad digital:**

- ✓ Todos los procedimientos soportados en la sede Nivel Central. Riesgo Seguridad de la Información.

- **1 riesgo de tipo Ambiental:**

 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 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 05/02/2021 Página 6 de 24

- ✓ Realizar actividades de implementación del Subsistema de Gestión Ambiental (Plan Institucional de Gestión Ambiental y sus programas).

No se evidencia, en la actividad 193 “Administrar y actualizar el inventario de bienes” del mapa de riesgos, el cumplimiento al plan de tratamiento al riesgo establecido como “Realizar sensibilización a todos los colaboradores de la entidad sobre la importancia de la aplicación de la normatividad vigente y lineamientos generados en el procedimiento de propiedad planta y equipo a través de SUMA” para lo cual se tenía contemplado realizar 1 Sensibilización por SUMA en el periodo comprendido entre el 1/09/2020 y el 30 abril 2021. Esto sucede en el proceso del código 710.18.09-1 “Gestión Administrativa”. Lo anterior se evidencia a través del "Mapa de Riesgos Institucional (corrupción y gestión) <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/mapa-de-riesgos-institucional-corrupcion-y-gestion/60377>". Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 capitulo 5 Liderazgo, numeral 5.1 Liderazgo y Compromiso Gerencial; 5.1.2 Enfoque al cliente.

El Proceso Gestión Administrativa mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente, se evidencia en el Procedimiento “Servicios Generales - Código: 710.18.08-2 - Versión: 02 - Fecha: 12/10/2017 “Formato encuesta a satisfacción para las solicitudes administrativas V2 Código 710.18.15-21” <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/NODE/40436> y en el Correo electrónico con link de acceso a la encuesta de satisfacción de las solicitudes administrativas remitido el día 30 marzo 2021: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd_kmZMGK9oUjA6wmkr0tlGTQ85sjcKZ3GRsCprJFKkdXqsXQ/viewform?c=0&w=1

Desde el proceso Gestión Administrativa se garantiza el cumplimiento de la política de calidad del Sistema de Gestión de la Calidad de la Unidad, teniendo en consideración el propósito y contexto del proceso; evidenciándose esto en socializaciones a través de Correo Electrónicos "Preparación Auditoría Interna de Calidad - 29 agosto 2020", "Políticas y Objetivos Ambientales 28 abril 2021" y "Material Preparación Auditoría Gestión Administrativa - 21 mayo 2021".

Para el Proceso Gestión Administrativa, La política de la calidad presenta las siguientes consideraciones: a) Está disponible y se mantiene como información documentada; b) es Comunicada, se entiende y se aplica dentro de la organización; c) Está disponible para las partes interesadas, según corresponda, todo lo anterior se evidencia en <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/planeacion-y-seguimiento/sistema-integrado-de-gestion-sig/39045>

 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 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 05/02/2021 Página 7 de 24

Se evidencia que el responsable del proceso se ha asegurado que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, se comunican y se entienden por parte de los servidores y/o contratistas. Los roles, responsabilidades y autoridades están documentados para la toma de decisiones y la operación de las actividades; esto se evidencia en el muestreo tomado, para el caso de los contratistas, "Contrato de Prestación de Servicios 327 – 20212 y "Contrato de Prestación de Servicios 485 - 2021"; además se identifica en el Manual de Funciones, para el caso de los colaboradores de planta "Resolución 00393 de 13 abril de 2021 "

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

El responsable del proceso Gestión Administrativa, determina los riesgos y oportunidades relacionados con el análisis de contexto, las necesidades y expectativas de las partes interesadas y los procesos; así como también planifica las acciones para abordar los riesgos, las oportunidades, como evalúa estos riesgos y oportunidades para determinar acciones proporcionales al impacto potencial. Lo cual se evidencia a través del "Mapa de riesgos institucional (corrupción y gestión)" publicado en la página web de la entidad <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/planeacion-y-seguimiento/mapa-de-riesgos-institucional-corrupcion-y-gestion/11835> y en "Acta de Actualización de fechas plan de respuesta del mapa de riesgos del proceso Gestión Administrativa, de acuerdo con la metodología de administración de riesgos de la Unidad 24 diciembre de 2020".

El objetivo y alcance del proceso aportan al logro del Sistema de Gestión de la Calidad de la Unidad; evidenciando esto a través de en la "Caracterización del proceso V8" - Código:710.18.09-1- Fecha: 07/04/2020" <https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/caracterizacion-administrativav8.pdf>

En el proceso Gestión Administrativa, los objetivos son planificados contemplando qué se va a hacer, qué recursos se requieren, quién será responsable, cuándo se finalizará y cómo se evaluarán los resultados; esto a través de "Mapa de Riesgos Institucional (corrupción y gestión) <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/mapa-de-riesgos-institucional-corrupcion-y-gestion/60377>, Plan Anual de Adquisiciones 2021 <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/plan-anual-de-adquisiciones-2021-v5/61408> y herramienta "SIGGESTION".

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 05/02/2021 Página 8 de 24

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

El responsable del proceso ha determinado, solicitado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del proceso. Por lo que ha considerado: a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes y b) qué se necesita obtener de los proveedores externos. Esto se evidencia a través de:

- Memorando “Reporte Propiedad Planta y Equipo de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las víctimas con corte 30 abril 2021.
- Consolidado de Valores abril 2021 PDF y EXCEL.
- Almacén General “Entrada de Producto detallado abril 2021” PDF y EXCEL.
- Kardex Alfabético Resumido abril 2021.
- Movimiento Propiedad Planta y Equipo abril 2021.
- Reintegro de producto resumido del 01 abril 2021 al 30 abril 2021.
- Salida de Productos detallado abril 2021.

Todo lo anterior en el enlace:

<https://unidadvictimas.sharepoint.com/sites/Dg-OficinaDeControllInternoAUDITORIASISTEMASDEGESTIN/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?e=5%3A26033bb2a5db488b9418ef00468936a3&at=9&FolderCTID=0x012000D695889222E36746A24D58CC8CFafa5B&viewid=cb4f08d3%2Da9a5%2D4788%2D9e61%2D620d44a72d76&id=%2Fsites%2FDg%2DOficinaDeControllInternoAUDITORIASISTEMASDEGESTIN%2FDocumentos%20compartidos%2FGeneral%2FAUDITORIA%20SISTEMAS%20DE%20GESTION%2FS%2E%20GES%20CALIDAD%20ISO%209001%2FPROCESOS%2FGesti%C3%B3n%20Administrativa%2F4%2E%20EVIDENCIAS%2FCapitulo%207%2F7%2E1%2E1%2FRV%5F%5FCONCILIACION%5FPPE%5FABRIL%5F2021%2Ezip&parent=%2Fsites%2FDg%2DOficinaDeControllInternoAUDITORIASISTEMASDEGESTIN%2FDocumentos%20compartidos%2FGeneral%2FAUDITORIA%20SISTEMAS%20DE%20GESTION%2FS%2E%20GES%20CALIDAD%20ISO%209001%2FPROCESOS%2FGesti%C3%B3n%20Administrativa%2F4%2E%20EVIDENCIAS%2FCapitulo%207%2F7%2E1%2E1> para efectos de soporte de la presente auditoría.

En cuanto al suministro de papelería se evidencia en:

- No de Salida 4543 – Salida de Productos detallado – mes de febrero 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 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 05/02/2021 Página 9 de 24

- No de Salida 4546 – Salida de Productos detallado – mes de febrero 2021.
- No de Salida 4566 – Salida de Productos detallado – mes de febrero 2021.
- No de Salida 4568 – Salida de Productos detallado – mes de febrero 2021.
- No de Salida 4607 – Salida de Productos detallado – mes de abril 2021.
- No de Salida 4562 – Salida de Productos detallado – mes de abril 2021.
- No de Salida 4657 – Salida de Productos detallado – mes de abril 2021.
- No de Salida 4598 – Salida de Productos detallado – mes de abril 2021.

Todo lo anterior en el enlace:

[https://unidadvictimas.sharepoint.com/sites/Dg-OficinaDeControllInternoAUDITORIASISTEMASDEGESTIN/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?e=5%3A26033bb2a5db488b9418ef00468936a3&at=9&FolderCTID=0x012000D695889222E36746A24D58CC8CFafa5B&viewid=cb4f08d3%2Da9a5%2D4788%2D9e61%2D620d44a72d76&id=%2Fsites%2FDg%2DOficinaDeControllInternoAUDITORIASISTEMASDEGESTIN%2FDocumentos%20compartidos%2FGeneral%2FAUDITORIA%20SISTEMAS%20DE%20GESTION%2FS%2E%20GES%20CALIDAD%20ISO%209001%2FPROCESOS%2FGesti%C3%B3n%20Administrativa%2F4%2E%20EVIDENCIAS%2FCapitulo%207%2F7%2E1%2E1](https://unidadvictimas.sharepoint.com/sites/Dg-OficinaDeControllInternoAUDITORIASISTEMASDEGESTIN/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?e=5%3A26033bb2a5db488b9418ef00468936a3&at=9&FolderCTID=0x012000D695889222E36746A24D58CC8CFafa5B&viewid=cb4f08d3%2Da9a5%2D4788%2D9e61%2D620d44a72d76&id=%2Fsites%2FDg%2DOficinaDeControllInternoAUDITORIASISTEMASDEGESTIN%2FDocumentos%20compartidos%2FGeneral%2FAUDITORIA%20SISTEMAS%20DE%20GESTION%2FS%2E%20GES%20CALIDAD%20ISO%209001%2FPROCESOS%2FGesti%C3%B3n%20Administrativa%2F4%2E%20EVIDENCIAS%2FCapitulo%207%2F7%2E1%2E1%2FRV%5F%5FCONCILIACION%5FPPYE%5FABRIL%5F2021%2Ezip&parent=%2Fsites%2FDg%2DOficinaDeControllInternoAUDITORIASISTEMASDEGESTIN%2FDocumentos%20compartidos%2FGeneral%2FAUDITORIA%20SISTEMAS%20DE%20GESTION%2FS%2E%20GES%20CALIDAD%20ISO%209001%2FPROCESOS%2FGesti%C3%B3n%20Administrativa%2F4%2E%20EVIDENCIAS%2FCapitulo%207%2F7%2E1%2E1) para efectos de soporte de la presente auditoría.

De acuerdo con el procedimiento “Servicios Generales - Código: 710.18.08-2 -Versión: 02 - Fecha: 12/10/2017” <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/NODE/40436> y el “Instructivo para el servicio de Vigilancia V2 – Código 710.18.05-10 del 18/02/2020 <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/NODE/53996>; se realizan acciones para el suministro del personal de vigilancia, esto se evidencia en “Circular externa N° 20201300000455 -tarifas para la contratación de servicios de vigilancia y seguridad privada vigencia 2021. Fecha: 31/12/2020” así como en la construcción de los acuerdos de servicio para tal fin.

 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 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 05/02/2021 Página 10 de 24

A través del “Contrato De Obra No 1186 De 2020, Derivado Del Proceso Uariv-Lp-002-2020 Celebrado Entre La Unidad Para La Atención Y Reparación Integral A Las Víctimas Y DIARQCO Constructores SAS Nit – 900.185.357-2” "El responsable del proceso determinar, solicita, proporcionar y mantiene la infraestructura necesaria para que la operación de los procesos de la entidad logren la conformidad de los productos, servicios y la satisfacción del cliente y/o partes interesadas; así como también se logran definir las operaciones y responsabilidades relacionadas con el mantenimiento de la infraestructura. El objeto de contrato de mano de obra No 1186 es Realizar el mantenimiento locativo, preventivo y correctivo a todo costo incluido, para las sedes donde funciona la Unidad para la Atención y Reparación integral a las Víctimas a nivel nacional, esto es, sedes administrativas, centros Regionales y Puntos de Atención de conformidad con el Anexo No 1 - Especificaciones Técnicas Mínimas. Frente a lo anterior, se tomó como evidencia de implementación lo siguiente:

- Correo electrónico: “De: Monitoreo Vigilancia <monitoreo.vigilancia@unidadvictimas.gov.co> Enviado el: jueves, 20 de mayo de 2021 9:41 a. m. Para: Carolina Leon Muñoz <carolina.leon@unidadvictimas.gov.co> Asunto: sensor lavamanos.
- Correo electrónico: Maria Alejandra Mora Olarte, Enviado el: jueves, 20 de mayo de 2021 10:22 a. m. Para: atencionalcliente@famoc.net Asunto: RE: Fotos reporte de daño bodega 22.
- De: Ana Arévalo aarevalo@famoc.net Enviado el: jueves, 20 de mayo de 2021 4:53 p. m. Para: Maria Alejandra Mora Olarte CC: 'Atención al cliente Famoc' Asunto: SOLICITUD AUTORIZACION INGRESO UNIDAD DE VICTIMAS - 21 DE MAYO 8:00 AM - REVISION ESCALERA BODEGA 22.

Desde el proceso del código 710.18.09-1. Gestión Administrativa, Plan de Gestión Ambiental publicado el 07 febrero de 2020 en <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/NODE/44772> se evidencia que se determinan, solicitan, proporcionan y mantienen el ambiente necesario de la operación de su proceso y de todos los procesos de la entidad, para lograr la conformidad de los productos y servicios. Frente a lo anterior, se tomó como evidencia de implementación lo siguiente:

- Publicación “SUMA – Noticias” del 22 abril 2021 “Ella es Ecológica” publicado en <https://unidadvictimas.sharepoint.com/sites/intranetUV/Paginas/DetalleNoticia.aspx?newsID=1002<=HomeNewsStrip>
- Publicación “SUMA – Noticias” del 23 abril 2021 “Reciclar para Sanar” publicado en <https://unidadvictimas.sharepoint.com/sites/intranetUV/Paginas/DetalleNoticia.aspx?newsID=1010<=HomeNewsStrip>

 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 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 05/02/2021 Página 11 de 24

- Publicación SUMA “Política y objetivos del SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL” <https://unidadvictimas.sharepoint.com/sites/intranetUV/Documentos%20del%20sitio/Objetivos%20y%20pol%C3%ADtica-%20SGA.pdf#search=politica>

Se evidencia que se garantiza la trazabilidad durante la medición de sus operaciones y se conserva la evidencia como información documentada como un requisito del Sistema de Gestión de Calidad de la Unidad y como parte fundamental para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición. Esto valida también que el responsable del proceso ha determinado, solicitado y proporcionado los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando el seguimiento o la medición se utilizan para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos (medición de satisfacción del cliente). El responsable del proceso se ha asegurado que los recursos proporcionados: a) son adecuados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas y b) se mantienen para asegurarse de la adecuación continua para su propósito; por esto también se estableció por parte del proceso Gestión Administrativa en el “Instructivo Para la Prestación del Servicio de Aseo y cafetería, Código: 710.18.05-5 Versión: 03, Fecha: 17/02/2020” realizar “Informe Mensual de Resultado del servicio Aseo y Cafetería del contrato 20022” tomando como muestra el “Informe de la dirección territorial Meta y Llanos Orientales del periodo comprendido entre el 01 de febrero de 2021 al 28 febrero de 2021”.

El responsable del proceso ha determinado que la validez de los resultados de medición se puede ver afectada de manera adversa cuando la forma de medición se considera no apta para su propósito previsto y por esto determina las acciones adecuadas en caso de ser necesario; así como también ha determinado los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios, es decir como los identifica, adquiere, desarrolla, comparte, utiliza y retiene. Se evidencia en el “Informe Encuesta a Satisfacción con Corte del Mes de marzo 2021 (Fecha de Elaboración Informe: 08/04/2021).

El responsable del proceso Gestión Administrativa a) Determina la competencia necesaria de las personas que realizan bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del proceso; b) Asegura de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación, habilidades o experiencia apropiadas; c) Cuando sea aplicable, toma acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas. d) conserva la información documentada apropiada, como evidencia de la competencia. Como soporte de esto se evidencia:

- Certificación del curso Inducción y Reinducción - 11 Colaboradores del proceso

A través del formato matriz comunicaciones v4 - Actualización, el proceso Gestión Administrativa determina y cumple con los lineamientos de las comunicaciones internas,

 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 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 05/02/2021 Página 12 de 24

externas y con los clientes y/o partes interesadas pertinentes al mismo, con lo cual se incluye a) qué comunicar; b) cuándo comunicar; c) a quién comunicar; d) cómo comunicar y e) quién comunica; todo lo anterior se puede evidenciar a través de:

- Publicación “SUMA – Noticias” del 22 abril 2021 “Ella es Ecológica” publicado en <https://unidadvictimas.sharepoint.com/sites/intranetUV/Paginas/DetalleNoticia.aspx?newsID=1002<=HomeNewsStrip>
- Publicación “SUMA – Noticias” del 23 abril 2021 “Reciclar para Sanar” publicado en <https://unidadvictimas.sharepoint.com/sites/intranetUV/Paginas/DetalleNoticia.aspx?newsID=1010<=HomeNewsStrip>
- Publicación SUMA “Política y objetivos del SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL” <https://unidadvictimas.sharepoint.com/sites/intranetUV/Documentos%20del%20sitio/Objetivos%20y%20pol%C3%ADtica-%20SGA.pdf#search=politica>

El responsable del proceso Gestión Administrativa cuenta con: a) la información documentada requerida por esta Norma. b) la información documentada que el SGC de la Unidad determina como necesaria para la eficacia del proceso. Esto a través de:

- La Caracterización del proceso y Procedimientos <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/prueba-sig/Gestion-Administrativa>
- Plan de Seguridad Vial V2 <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/prueba-sig/Gestion-Administrativa>
- Plan de Gestión Ambiental <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/prueba-sig/Gestion-Administrativa>

No se evidencia, en el procedimiento “Administración Propiedad Planta y Equipo”, en descripción de actividades la mención de los Numerales 2, 9 y 30 como PC (Punto de Control) siendo que existe una necesidad de decisión en cada uno de ellos; frente al numeral 9 se indica que es un punto de control sin embargo no es concluyente; el procedimiento relaciona 46 actividades siendo que se cuentan 48 quedando las dos últimas sin numeración. Así mismo en el “Procedimiento Servicios Generales” en los numerales 5, 6, 8, 9PC, 10, 11PC, 14 no se definen las Entradas – Insumos y/o Salidas, productos, registros, en el numeral 12 está tachado y no tiene definido Entradas – Insumos y/o Salidas, productos, registros, así como tampoco el CI/CE; además frente al Instructivo Para la Prestación del Servicio de Aseo y cafetería no se considera en el mismo una actividad que fue realizada por el procedimiento el 26 febrero 2021 evidenciado en correo electrónico “Pedido Villavicencio carácter Urgente” en el cual se dio incumplimiento por parte del operador y fue necesario como respuesta inmediata realizar el despacho de los insumos

 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 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 05/02/2021 Página 13 de 24

desde el inventario que se tenía en el nivel nacional. Esto sucede en el Proceso del código 710.18.09-1 “Gestión Administrativa” Lo anterior se evidencia a través del “Procedimiento “Administración Propiedad Planta y Equipo”, Código: 710.18.08-1- Versión: 05 Fecha: 10/04/2019”, del “Procedimiento Servicios Generales Código: 710.18.08-2 Versión: 02 Fecha: 12/10/2017” y del “Instructivo Para la Prestación del Servicio de Aseo y cafetería Código: 710.18.05-5 Versión: 03 Fecha: 17/02/2020”. Esta situación conduce al incumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015: 7. Apoyo, numeral 7.5 Información Documentada - 7.5.2 Creación y actualización.

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

Se observa que se ejerce control y seguimiento al desempeño de los proveedores externos, así mismo la información documentada de las actividades de estos, son conservadas evidenciado a través del “Instructivo servicio de transporte V2 Código: 710.18.05-7 Fecha: 20/09/2018” en las planillas de transporte por demanda No 1472, 1475, 1484 y 1503; además en el formato de recibo a satisfacción servicio de transporte fijo No 13, 15, 29, 30 y 31. Lo anterior evidencia que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos; para esto, el responsable del proceso determinó y aplicó criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos.

El responsable del proceso se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la Unidad de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes. Para lo cual, el responsable del proceso determino lo siguiente:

- Se aseguro de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad;
- Definió los controles a aplicar a sus proveedores externos y las respectivas salidas resultantes;
- Tuvo en consideración:
 - ✓ El impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la Unidad de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
 - ✓ La eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 05/02/2021 Página 14 de 24

- Determinó la verificación, u otras actividades, necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.

Esto se evidencia a través de:

- Acta de inicio contrato de prestación de servicios no 1175 de 2020 celebrado entre la unidad para La atención y reparación integral a la víctimas y consorcio JVU 20.
- Anexo no.3 Aceptación de especificaciones técnicas mínimas de obligatorio cumplimiento - Proceso de selección abreviada por subasta inversa - UARIV-SI-001-2020.
- Anexo No 1a Ficha Técnica, Especificaciones y condiciones técnicas, Servicio de transporte terrestre automotor público especial de Pasajeros.

Frente a la prestación de servicio de transporte, también se puede observar que el proceso conserva la información documentada necesaria, lo que permite tener la trazabilidad de las solicitudes de servicio de transporte, evidenciado a través de la plataforma “Operaciones, Planilla de Solicitud de Servicios Cliente UARIV”.

Se evidencia a través de la plataforma http://gestion.unidadvictimas.gov.co8080/compras/x32_aplicattion.htm que el responsable del proceso utiliza los medios apropiados para identificar las salidas, cuando es necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios; además identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y/o prestación del servicio. Además, controla la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad es un requisito, y conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.

En cuanto al suministro de papelería se evidencia en:

- No de Salida 4543 – Salida de Productos detallado – mes de febrero 2021.
- No de Salida 4546 – Salida de Productos detallado – mes de febrero 2021.
- No de Salida 4566 – Salida de Productos detallado – mes de febrero 2021.
- No de Salida 4568 – Salida de Productos detallado – mes de febrero 2021.
- No de Salida 4607 – Salida de Productos detallado – mes de abril 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 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 05/02/2021 Página 15 de 24

- No de Salida 4562 – Salida de Productos detallado – mes de abril 2021.
- No de Salida 4657 – Salida de Productos detallado – mes de abril 2021.
- No de Salida 4598 – Salida de Productos detallado – mes de abril 2021.

Se evidencia a través de la Póliza No 930-83-994000000068 “Todo riesgo daños materiales entidades estatales” que el responsable del proceso cuida la propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control del SGC de la Unidad o esté siendo utilizado por la misma. En este sentido, el responsable del proceso identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.

Frente a la liberación de los productos y servicios al cliente, el responsable del proceso se asegura que este a conformidad con los requisitos, por lo tanto, considera que no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas; para esto se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. Esta debe incluir: a) Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación; b) Trazabilidad a las personas que han autorizado la liberación. Todo lo anterior se puede evidenciar a través de "Acta de liquidación contrato de arrendamiento 1079 de 2019 -Radicado Orfeo 2021-711-1156520-2 (24 mayo 2021) e Informe Final de Liquidación".

Frente al control de las salidas NO Conformes, el responsable del proceso realiza la identificación de estas y realiza acciones de control para prevenir su uso o entrega no intencional; así mismo conserva la información documentada de esto, a través de SISGESTION: <http://sisgestion.unidadvictimas.gov.co/default.aspx>

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

Se evidencia en el proceso de Gestión Administrativa que se realiza el seguimiento a las actividades que les corresponde; esto a través de la aplicación de la encuesta de solicitudes administrativas y el análisis de los resultados a través del informe trimestral. Esto también permite realizar el seguimiento de las percepciones y satisfacción de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas; para lo cual determinó los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.

El responsable del proceso analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición. Esto de acuerdo con a) La conformidad de los productos y servicios; b) El grado de satisfacción del cliente; c) El desempeño y la eficacia del proceso; d) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz; e) La eficacia de las

 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 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 05/02/2021 Página 16 de 24

acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades; f) El desempeño de los proveedores externos; g) La necesidad de mejoras en el proceso. Se evidencia en:

- Encuesta de Satisfacción para las solicitudes administrativas.
- Informe Encuesta de Satisfacción marzo 2021.
- Seguimiento a servicio de transporte prestado 12 mayo en la DT Norte de Santander.

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

El proceso Gestión Administrativa, ante las no conformidades, toma acciones para controlarla y corregirla y a) hacer frente a las consecuencias, así como también b) evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte. Esto se evidencia en Plan de mejoramiento y sus respectivos soportes que apuntan a la mejora.

El responsable del proceso Gestión Administrativa, conserva información documentada como evidencia de a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente, b) los resultados de cualquier acción correctiva. Lo cual se valida a través de No Conformidades: SISGESTION: <http://sisgestion.unidadvictimas.gov.co/default.aspx> y de las evidencias de acciones implementadas *Certificados Curso Inducción y Reinducción SST; todo lo anterior acorde a lo NO conformidad establecida en la auditoría 2020 en SST

11. OBSERVACIONES

- Se observa, que 3 colaboradores del proceso no han apropiado la información sobre las cuestiones externas e internas que les son pertinentes. Esto sucede en el proceso del código 710.18.09-1 "Gestión Administrativa". Lo anterior se evidencia a través del "Instrumento Contexto Estratégico" (Código: 100,01,15-38 - Versión: 02 - Fecha: 16/04/2019) y en el "Informe de Contexto Estratégico (agosto 2020)". <https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/analisisdecontextoestrategicouariv2020.pdf>. 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 4.1 Comprensión de la Organización y de su Contexto.

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 05/02/2021 Página 17 de 24

- Se observa, que 4 colaboradores del proceso no han apropiado las definiciones frente al SGC, así como la interacción de los procesos. Esto sucede en el proceso de Gestión Administrativa del código 710.18.09-1. Lo anterior se evidencia a través del “Mapa de Procesos” <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/planeacion-y-seguimiento/sistema-integrado-de-gestion-sig/39045>. 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 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos.

12. NO-CONFORMIDADES

- No se evidencia, en la actividad 193 “Administrar y actualizar el inventario de bienes” del mapa de riesgos, el cumplimiento al plan de tratamiento al riesgo establecido como “Realizar sensibilización a todos los colaboradores de la entidad sobre la importancia de la aplicación de la normatividad vigente y lineamientos generados en el procedimiento de propiedad planta y equipo a través de SUMA” para lo cual se tenía contemplado realizar 1 Sensibilización por SUMA en el periodo comprendido entre el 1/09/2020 y el 30 abril 2021. Esto sucede en el proceso del código 710.18.09-1 “Gestión Administrativa”. Lo anterior se evidencia a través del “Mapa de Riesgos Institucional (corrupción y gestión)” <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/mapa-de-riesgos-institucional-corrupcion-y-gestion/60377>. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 capítulo 5 Liderazgo, numeral 5.1 Liderazgo y Compromiso Gerencial; 5.1.2 Enfoque al cliente.
- No se evidencia, en el procedimiento “Administración Propiedad Planta y Equipo”, en descripción de actividades la mención de los Numerales 2, 9 y 30 como PC (Punto de Control) siendo que existe una necesidad de decisión en cada uno de ellos; frente al numeral 9 se indica que es un punto de control sin embargo no es concluyente; el procedimiento relaciona 46 actividades siendo que se cuentan 48 quedando las dos últimas sin numeración. Así mismo en el “Procedimiento Servicios Generales” en los numerales 5, 6, 8, 9PC, 10, 11PC, 14 no se definen las Entradas – Insumos y/o Salidas, productos, registros, en el numeral 12 está tachado y no tiene definido Entradas – Insumos y/o Salidas, productos, registros, así como tampoco el CI/CE; además frente al Instructivo Para la Prestación del Servicio de Aseo y cafetería no se considera en el mismo una actividad que fue realizada por el procedimiento el 26 febrero 2021 evidenciado en correo electrónico “Pedido Villavicencio carácter Urgente” en el cual se dio incumplimiento por parte del operador y fue necesario como respuesta inmediata realizar el despacho de los insumos desde el inventario que se tenía en el nivel nacional. Esto sucede en el Proceso del código 710.18.09-1 “Gestión Administrativa” Lo anterior se evidencia a través del “Procedimiento “Administración Propiedad Planta y Equipo”, Código: 710.18.08-1- Versión: 05 Fecha: 10/04/2019”, del “Procedimiento Servicios Generales Código: 710.18.08-2

 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 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 05/02/2021 Página 18 de 24

Versión: 02 Fecha: 12/10/2017” y del “Instructivo Para la Prestación del Servicio de Aseo y cafetería Código: 710.18.05-5 Versión: 03 Fecha: 17/02/2020”. Esta situación conduce al incumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015: 7. Apoyo, numeral 7.5 Información Documentada - 7.5.2 Creación y actualización.

13. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

Fortalezas

- El Proceso Gestión Administrativa, identifica las necesidades y expectativas de las partes interesadas, tiene en consideración los productos y servicios ofrecidos, tiene documentado el alcance del proceso.
- El Proceso Gestión Administrativa mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.
- El proceso Gestión Administrativa garantiza el cumplimiento de la política de calidad del Sistema de Gestión de la Calidad de la Unidad, teniendo en consideración el propósito y contexto del proceso; evidenciándose esto en socializaciones a través de Correo Electrónicos.
- El proceso ha asegurado que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan por parte de los servidores y/o contratistas.
- El objetivo y alcance del proceso aportan al logro del Sistema de Gestión de la Calidad de la Unidad, en particular en el plan de Gestión Ambiental.
- En el proceso Gestión Administrativa, los objetivos son planificados contemplando qué se va a hacer, qué recursos se requieren, quién será responsable, cuándo se finalizará y cómo se evaluarán los resultados.
- El proceso ha determinado, solicitado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de los procesos de la entidad y direcciones territoriales.
- Desde el proceso se logra determinar, solicitar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para que la operación de los procesos de la entidad, logrando la conformidad de los productos, servicios y la satisfacción del cliente y/o partes interesadas; así como también se logran definir las operaciones y responsabilidades relacionadas con el mantenimiento de la infraestructura.

 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 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 05/02/2021 Página 19 de 24

Debilidades

- Se debe fortalecer al interior del proceso Gestión Administrativa la organización y recopilación de las evidencias en lo relacionado con la implementación del Subsistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015.
- Fortalecer la apropiación del Sistema Integrado de Gestión – SIG.

14. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

De manera general se observa que el proceso de Gestión Administrativa presenta un nivel de cumplimiento del 100% en cuatro (4) capítulos de la Norma ISO 9001:2015: 6. Planificación, 8. Operación, 9. Evaluación del Desempeño y 10. Mejora. En referencia a los picos bajos, presenta un nivel promedio de cumplimiento en los capítulos 4. Contexto de la organización, 5. Liderazgo y 7. Apoyo de la norma ISO 9001:2015. El nivel de cumplimiento promedio es del 97%.

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

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	94%
5. LIDERAZGO	90%
6. PLANIFICACION	100%
7. APOYO	95%
8. OPERACIÓN	100%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%
10. MEJORA	100%
	97%
	MANTENER

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Con respecto a No conformidades, se observa que el proceso de Gestión Administrativa en la presente auditoría tiene dos (2) No Conformidades respecto a los capítulos 5. Liderazgo y 7. Apoyo de la norma ISO 9001:2015. Esto representa el 3,70% con respecto a los numerales evaluados 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 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 05/02/2021 Página 20 de 24

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

ITEM DE NORMA	No. NO CONFORMIDADES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0
5. LIDERAZGO	1
6. PLANIFICACION	0
7. APOYO	1
8. OPERACIÓN	0
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0
10. MEJORA	0
TOTAL, DE NO COMFORMIDADES	2
	3,70%

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

El desempeño de los capítulos a mantener de la norma ISO 9001:2015 es del 93%; esto corresponde a 50 ITEMS:

Tabla No. 3. Ítems para mantener de la Norma ISO 9001:2015

ITEM DE NORMA	No. ITEMS A MANTENER
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	10
5. LIDERAZGO	6
6. PLANIFICACION	4
7. APOYO	13
8. OPERACIÓN	11
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	3
10. MEJORA	3
	50
	93%

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Con respecto al conteo de las observaciones, en el proceso de Gestión Administrativa en la presente auditoría se tienen dos (2) observaciones en el capítulo 4. Contexto de la Organización; de la norma ISO 9001:2015; esto corresponde al 4% en referencia a los numerales revisados.

 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 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 05/02/2021 Página 21 de 24

Tabla No. 4. Numero de Observaciones de la Norma ISO 9001:2015

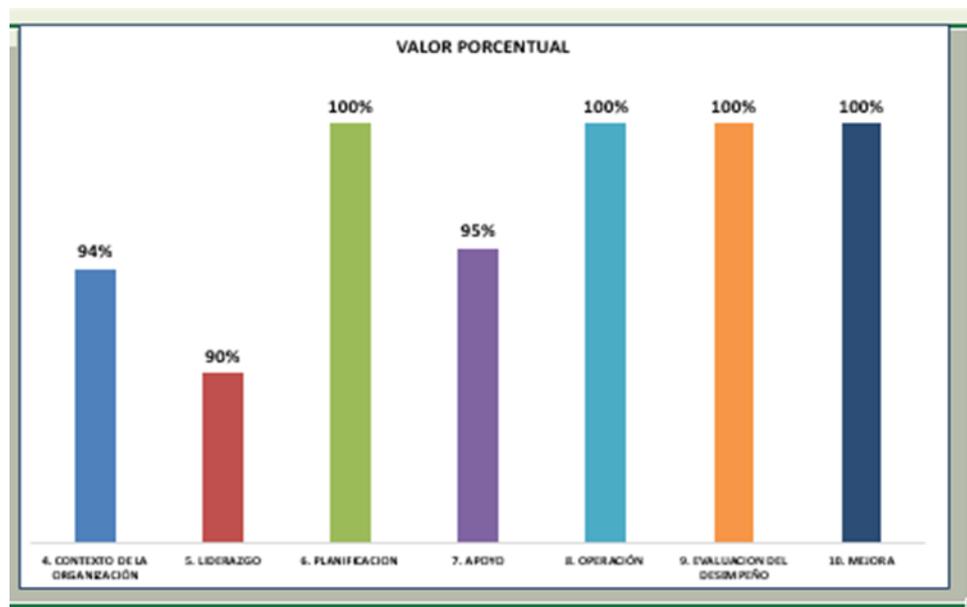
ITEM DE NORMA	No. OBSERVACIONES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	2
5. LIDERAZGO	0
6. PLANIFICACION	0
7. APOYO	0
8. OPERACIÓN	0
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0
10. MEJORA	0
TOTAL, DE OBSERVACIONES	2
	4%

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

El siguiente grafico muestra el nivel de cumplimiento en la norma ISO 9001:2015, de manera porcentual.

En el mismo se identifica que los numerales 4. Contexto de la Organización, 5. Liderazgo y 7. Apoyo obtuvieron cumplimiento de requisitos en 94%, 90% y 95% respectivamente; mientras que los numerales 6. Planificación, 8. Operación, 9. Evaluación del Desempeño y 10. Mejora tuvieron un cumplimiento del 100% en los requisitos exigidos por la Norma ISO 9001:2015.

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



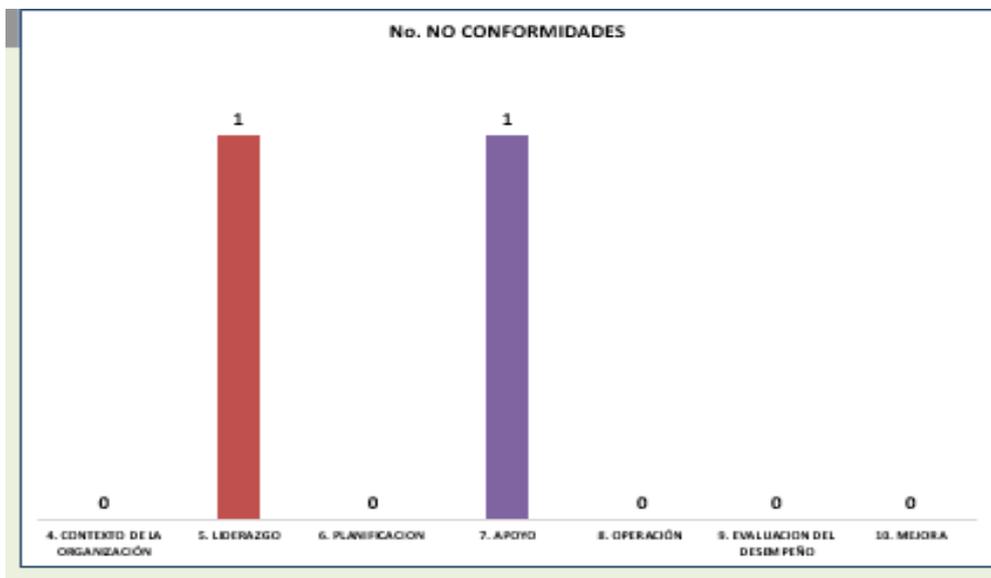
Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

 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 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 05/02/2021 Página 22 de 24

Gráfico No Conformidades Norma ISO 9001:2015

El siguiente grafico muestra de manera porcentual, el análisis de las No conformidades de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, con respecto a cada uno de los capítulos. En el mismo se identifica que se tiene 1 No Conformidad en el Capítulo 5. Liderazgo y 1 No Conformidad en el capítulo 7. Apoyo de la Norma ISO 9001:2015.

Gráfica No. 2. Número de No Conformidades



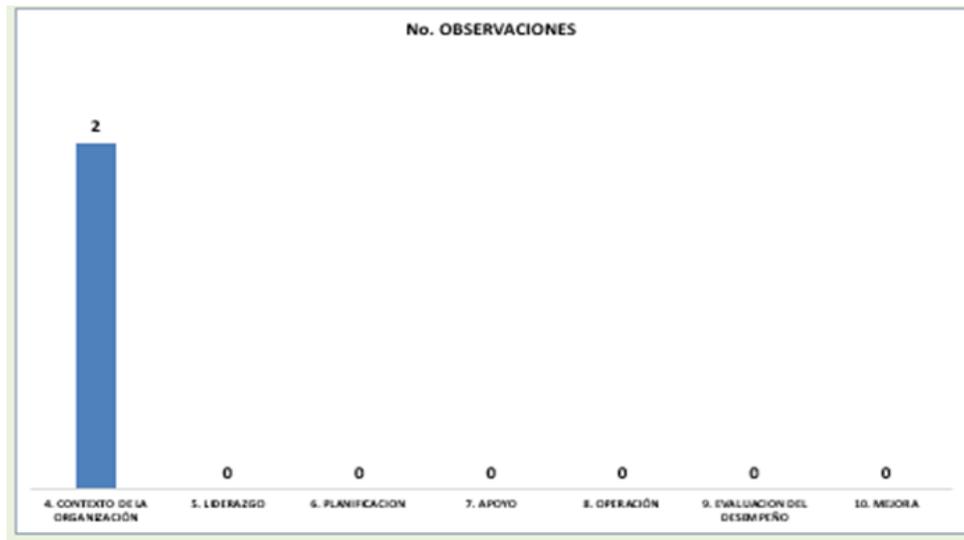
Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Gráfico Observaciones Norma ISO 9001:2015

El siguiente grafico muestra de manera porcentual, el análisis de las Observaciones de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, con respecto a cada uno de los capítulos, en dónde se referencia que se obtuvieron 2 observaciones en el capítulo 4. Contexto de la Organización 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 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 05/02/2021 Página 23 de 24

Grafica No. 3. Número de Observaciones



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

En conclusión, el nivel de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 del sistema de gestión de calidad del proceso de Gestión Administrativa, es del 97% promedio.

Cordialmente;

LOLY NAVARRO BIMBER

Auditor líder

CARLOS ARTURO ORDOÑEZ CASTRO

Jefe Oficina de Control Interno

 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 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Fecha: 05/02/2021 Página 24 de 24

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.