

 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 14

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN

Fecha de informe: 13/05/2021

Nombre del proceso o dirección territorial auditada: Gestión de la Información

Dependencia líder del proceso: Oficina de Tecnologías de la Información – Subdirección Red Nacional de Información

Servidor responsable del proceso: Víctor Edgardo Duran Martinez – Sandra del Pilar Ramirez Barrios

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

Fecha de auditoría: 3, 4, 5, 6 y 7 de mayo del 2021

Equipo Auditor: Carlos Alberto Urzola Hernández

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

- Cuando el objeto de la auditoría no se puede alcanzar.
- Cuando no se cuente con la disponibilidad de:
 - Información suficiente y apropiada para planificar y llevar a cabo la auditoría.
 - La cooperación adecuada del auditado.
 - El tiempo y los recursos adecuados para llevar la auditoría.
- En todo el proceso de auditoría se llevará con respeto entre las partes.

 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 14

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).

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

El proceso de Gestión de la Información da cumplimiento a los requisitos del capítulo 4 Contexto de la Organización, se demuestra cumplimiento en los requisitos establecidos en el instrumento contexto estratégico V2 y la Guía para la construcción contexto estratégico V2 en sus etapas de identificación y priorización de actividades, DOFA y formulación de estrategias y activos de información. El proceso de Gestión de la Información cuenta con el instrumento contexto estratégico que se construyó en la vigencia 2020, se evidenció correos electrónicos de las mesas de trabajo y correo electrónico de envió por parte del proceso a la OAP para su revisión aprobación y a su vez el correo de respuesta por la OAP validando el contexto.

Se evidenció correo de las mesas de trabajo con el equipo por dominio y actas del día 13/03/2020 y 17/03/2020 con la socialización de la metodología para la construcción del contexto.

Acta 01 del 16 de marzo del 2020 con objetivo actualización del contexto estratégico, Acta 02 del 28/05/2020, objetivo socializar el contexto estratégico, manejo de actas y manejo OneDrive, Acta 03 del 01/06/2020 objetivo socializar el contexto estratégico, manejo de actas y manejo OneDrive, Acta 04 del 01/06/2020 objetivo socializar el contexto estratégico, manejo de actas y manejo OneDrive.

El proceso de Gestión de la Información se evidencia interacción interna entre sus procedimientos y con los demás procesos identificados por la organización; así mismo se evidencia mediante la caracterización las entradas y salidas, requisitos de los productos y/o servicios para la generación de valor a través de la implementación del ciclo PHVA del cual identifican y definen claramente.

Los funcionarios y contratistas del Proceso tienen determinada e identificadas las partes interesadas y sus necesidades y expectativas, en el formato identificación de las partes interesadas código 100.01.15-48, además se evidencia gestión en la construcción y actualización de la matriz de partes interesadas y la remisión a la OAP mediante correo del día 16/04/2020 y el correo de la aprobación de la OAP el día 17 de abril del 2020.

 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 14

Finalmente, sin embargo, se observa que se debe solicitar la actualización del formato de partes interesadas. Esto sucede en el proceso de gestión de la información asociado al sistema de gestión de seguridad de la información ya que al preguntar por el formato de las partes interesadas los auditados presentaron un documento con información actualizada el cual no se encuentra publicado en la página web.

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

Se evidencia que el proceso de Gestión de la Información con el liderazgo de los jefes de las Dependencia SRNI y OTI realizan reuniones periódicos como Gobierno TI, espacio que cuenta con la participación del Líder del Proceso y donde dentro de la agenda programada del día se aborda el temas de Gestión Calidad y cumplimiento, Gestión financiera y Jurídica, Arquitectura y Gobierno TI, Estado de Operación, Gestión de Problemas y Gestión de Cambios esta esto se evidenció en el acta 41 del 6 de abril del 2021 y el acta 35 del 20 de noviembre del 2020.

Se evidencia en el proceso de Gestión de la Información en sus dependencias (SRNI y OTI) los funcionarios, contratistas y sus líderes de procesos apropian la política del SIG, identificando en el repositorio la ruta para su socialización; así mismo se encuentra disponible para conocimiento de las partes interesadas, esto se evidenció en actas de capacitación (preparación de auditorías) y correo electrónico con adjunto de información para lectura.

En el proceso de Gestión de la Información se evidenció que los roles y responsabilidades están documentados para la toma de decisiones y la operación de actividades, esto se evidenció en el documento actualización documentos estructura de roles y responsabilidades oficina TI 2020.

El proceso tiene determinado las partes interesadas y se cumplen los requisitos de las partes interesadas, los legales, reglamentarios y de la organización, se cuenta con el mapa de riesgos del proceso y se tratan los riesgos oportunamente y se implementan.

Finalmente, se tiene evidenció que el proceso mantiene el enfoque al cliente con la implementación de encuestas de satisfacción, lo cual se evidenció en los resultados de encuestas de enero, febrero y marzo del 2021.

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

El Proceso de Gestión de la Información desde sus dependencias la Subdirección Red Nacional de la Información y la Oficina de Tecnologías de la Información determinaron los riesgos y oportunidades relacionada con el análisis del contexto, esto se evidenció en los correos electrónicos de envió a la OAP con los soportes de actualización del

 <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 EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 4 de 14

mapa de riesgo y el correo de aprobación por parte de la OAP y las actas # 40 del 22 y 23 diciembre del 2020 de revisión y actualización de la mapa de riesgo del proceso de Gestión de la Información y acta 41 del 23 de diciembre del 2020 con el objetivo de realizar la aprobación de la actualización del mapa de riesgo del proceso de Gestión de la información.

Se logra evidenciar la comprensión de los objetivos de calidad y objetivos estratégicos del Sistema Integrado de Gestión y su alcance para la implementación del sistema de gestión de la calidad de la entidad y del proceso Gestión de la Información.

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

El proceso de Gestión de la Información – OTI - SRNI, se evidencia que gestiona ante los procesos pertinentes, los recursos necesarios para la ejecución de sus actividades como se evidenció en el trámite del pedido de la papelería a través del aplicativo diseñado para dicha solicitud y las actas de entrega de almacén.

Se evidencio documento ampliado proyecto: Implementación del Plan Estratégico de Tecnología de información para asistencia, atención y reparación integral a las víctimas a nivel nacional código BPIN 2018011000425, con el objetivo del proyecto de la Oficina de Tecnología de la Información es el de gestionar la infraestructura y la capacidad tecnológica, el gobierno, planes y programas y proyectos de Tecnología de la Información (TI), para apoyar el cumplimiento de la misión y objetivos de LA UNIDAD

Las actividades del proceso se desarrollan en las instalaciones de la sede nacional de San Cayetano, contando con las condiciones óptimas para el desarrollo de las actividades por parte de funcionarios y contratistas.

El proceso cuenta con espacios de reuniones (Gobierno TI), donde se realizan seguimientos a los diferentes temas de y actividades del proceso esto se evidenció en el acta 41 del 6 de abril del 2021 y las actas de seguimiento preventivo que realiza el operador (ERT) a los equipos de la sede San Cayetano y la sede territorial de Armenia en el año 2020, se evidencio el plan mantenimiento preventivo 2020 y se evidenció el informe de rendimiento marzo 2021 que tiene como objetivo documentar el Rendimiento de la Gestión de Niveles de Servicio, según lo establecido en la Guía del dominio de Servicios Tecnológicos /2.4. Acuerdo de Nivel de Servicio, LI.ST.08 - G.ST.01.

Se evidenció que el proceso cuenta con funcionarios y contratista con competencias necesarias para el desarrollo de las actividades propias del proceso, esto se evidenció

 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 14

mediante el documento de roles y responsabilidades y la base del personal a contratar con los perfiles, formación académica, experiencia y se evidenció las obligaciones de la labor a desempeñar.

El proceso de Gestión de la Información cumple los lineamientos de las comunicaciones internas, externas con los clientes y/o partes interesadas establecida en la matriz de comunicaciones. Esto se evidencio en las publicaciones realizada a través de SUMA los días 5 de mayo del 2021 para comunicación del cliente interno.

Se evidencio que el proceso cuenta información documentada como caracterización, procedimientos, guías, metodologías y formatos el cual se evidenció su publicación en la página de la Entidad y durante el desarrollo de la auditoria en la evaluación de los requisitos en los diferentes capítulos de la norma, el proceso proporcionó evidencia en los formatos controlados y que mantiene conservados y protegidos cargados en la nube de acuerdo con los lineamientos de sistema de información de la entidad.

Sin embargo, al preguntar por el formato de las partes interesadas los auditados presentaron un documento con información actualizada el cual no se encuentra publicado en la página web.

Finalmente, se evidencio que el Proceso Gestión de la Información, realizó creación del procedimiento Estrategia y Gobierno TI V1 que fue publicado el miércoles 27 de enero del 2021 y se evidenció que se cumplió con el procedimiento control de la información documentada V10.

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

Al evaluar los requisitos relacionados con el capítulo 8 en el proceso de Gestión de la información, se evidencia que cuentan con una ficha técnica para la contratación de productos y servicios suministrados externamente y realiza el seguimiento a la contratación realizada, esto se evidenció en la ficha técnica dotación tecnológica 2.0 y el informes de entrega y/o producto del 9 de septiembre del 2020, factura de entrega 9557, el formato informe de actividades y supervisión a la ejecución contractual del periodo 01/08/2020 al 31/08/2020 del contrato 010 del 2019 con los soportes correspondiente, informe de seguimiento técnico al contrato 010/2019, acta reunión de seguimiento #09 del 28/08/2020, informe de gestión agosto del 2020 por parte del proveedor externo (ERT). También Se lleva inventario a través de la Herramienta Aranda se realiza seguimiento al inventario que se tiene y que entrega el proveedor directamente al cliente.

 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 14

Finalmente se evidenció que el proceso tiene identificado los productos y servicios, requisitos del producto o servicio, el servicio no conforme, el tratamiento, responsable de realizar el tratamiento, el responsable de la liberación del producto y el registro de la liberación, esto se evidenció en el formato de identificación de salidas no conformes con código 100.01.15-34 V1 y en el periodo de la auditoria no han detectado Salidas No Conformes.

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

En cumplimiento a los requisitos del capítulo 9, el proceso de Gestión de la Información desde sus dos dependencias SRNI y OTI realiza seguimiento, medición, análisis y evaluación, para determinar si se están logrando los resultados previsto, esto se evidencio con el seguimiento realizado al plan de acción con corte diciembre del 2020 ingresando al aplicativo Sisgestión donde se verifico el cumplimiento de las actividades al 100% y para el Plan de Acción 2021 se verificó el reporte de los primeros meses en el nuevo Sisgestión 2.0.

A nivel interno las dependencias tienen métodos de seguimiento como tableros de control y envíos de correos electrónicos, para el reporte plan de acción, cuentan espacios de equipos (reunión) llamado Gobierno TI y cuentan con informes de gestión como se evidenció en el informe de gestión diciembre 2020 Subdirección Red Nacional de Información.

El Proceso Gestión de la Información a través de sus dos dependencias OTI y SRNI realiza seguimiento a las percepciones de sus clientes respecto a los productos y/o servicios que presta como lo define el procedimiento Medición de la Satisfacción de las partes interesadas con código 100.01.08-13 V2.

Esto se evidenció en los informes de encuesta de satisfacción OTI enero, febrero y marzo del 2021 y en el informe de encuesta de satisfacción de SRNI del primer trimestre 2021 y segundo semestre del 2020.

Sin embargo, se observa, que los informes de encuesta de satisfacción, no cuenta con análisis de la información que permita establecer el grado de satisfacción de las partes interesadas como lo establece el criterio de operación del procedimiento Medición de la Satisfacción de las partes interesadas con código 100.01.08-13 V2.

Esto sucede en el Proceso Gestión de la Información en la dependencia Subdirección Red Nacional de Información del nivel nacional. Lo anterior se evidencia a través de los

 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 14

informes de encuesta de satisfacción del segundo semestre 2020 y el primer trimestre del 2021.

Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 al capítulo 9 Evaluación del Desempeño, numeral 9.1.3 Análisis y evaluación en los literales a) al g).

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

Se evidenció que el proceso de Gestión de la Información realiza tratamiento a las No Conformidades, realizando análisis de causas e implementando las actividades para la corrección, esto se evidenció en el acta 01 del 10 de diciembre del 2020 con el objetivo: Determinar la actividad o actividades necesarias para el tratamiento de la No conformidad de la auditoría interna.

El proceso realizó la actividad asociada para dar tratamiento a la NC y esto se evidenció en el acta 01 del 10 de diciembre del 2020.

La actividad esta presentada en el aplicativo Sisgestión, pero no se le ha podido realizar seguimiento en la herramienta y cargar la evidencia de la actividad realizada, pero el auditor no ha realizado el procedimiento de aprobación en el aplicativo, para que el proceso pueda realizar el seguimiento.

Por lo anterior se observa que pese que se realizó el tratamiento a la NC 2319 del hallazgo de la auditoria vigencia 2020, no se ha realizado el seguimiento en el aplicativo Sisgestión. Esto sucede en el Proceso Gestión de la Información en la dependencia Subdirección Red Nacional de Información del nivel nacional, lo anterior se evidencia a través del aplicativo Sisgestión que la actividad 13474 de la NC 2319 no cuenta con seguimiento en el aplicativo. Por lo anterior se debe realizar prácticas de mejora continua en el proceso de la Oficina Asesora de Planeación para que los auditores internos tengan los conocimientos técnicos para el manejo de la herramienta Sisgestión y asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en el capítulo 10 mejora, numeral 10.2.2 la organización debe conservar información documentada.

En el marco de la mejora continua la dependencia OTI cuenta con actualización permanente al PETI (Plan Estratégico de Tecnologías de la Información) y la evolución del procedimiento de Gestión de proyecto TI al procedimiento de estrategia y gobierno de TI código 130.06.08-20 versión 1.

 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 14

En temas de calidad el proceso tiene un control de actas, que socializó al equipo de acuerdo con la normatividad esto se evidenció en la matriz propia del proceso.

Se está realizando un proceso de actualización de procedimientos.

SRNI: en el marco de la mejora continua el proceso viene realizando trabajo de traslado del procedimiento Entrevista de caracterización de la DGSH a la SRNI, esto se evidencia en reuniones de trabajo como se evidenció en el acta 01 del 25 de enero del 2021.

11. OBSERVACIONES

Observación 1.

Se observa que se debe solicitar la actualización del formato de partes interesadas. Esto sucede en el proceso de gestión de la información asociado al sistema de gestión de seguridad de la información. Lo anterior se evidencia al preguntar por el formato de las partes interesadas los auditados presentaron un documento con información actualizada el cual no se encuentra publicado en la página web. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento del numeral 7.5 Información documentada numeral 7.5.3 Control de la información documentada, mejora del cumplimiento de: Literal a) Su disponibilidad y adecuación para su uso, donde y cuando se necesite.

Observación 2

Se observa, que los informes de encuesta de satisfacción, no cuenta con análisis de la información que permita establecer el grado de satisfacción de las partes interesadas como lo establece el criterio de operación del procedimiento Medición de la Satisfacción de las partes interesadas con código 100.01.08-13 V2. Esto sucede en el Proceso Gestión de la Información en la dependencia Subdirección Red Nacional de Información del nivel nacional. Lo anterior se evidencia a través de los informes de encuesta de satisfacción del segundo semestre 2020 y el primer trimestre del 2021.

Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 al capítulo 9 Evaluación del Desempeño, numeral 9.1.3 Análisis y evaluación en los literales a) al g)

 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 14

Observación 3.

Direccionada al Proceso Direccionamiento Estratégico – Oficina Asesora de Planeación

Se observa que pese que se realizó el tratamiento a la NC 2319 del hallazgo de la auditoria vigencia 2020, no se ha realizado el seguimiento en el aplicativo Sisgestión. Esto sucede en el Proceso Gestión de la Información en la dependencia Subdirección Red Nacional de Información del nivel nacional, lo anterior se evidencia a través del aplicativo Sisgestión que la actividad 13474 de la NC 2319 no cuenta con seguimiento en el aplicativo. Por lo anterior se debe realizar prácticas de mejora continua en el proceso de la Oficina Asesora de Planeación para que los auditores internos tengan los conocimientos técnicos para el manejo de la herramienta Sisgestión y asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en el capítulo 10 mejora, numeral 10.2.2 la organización debe conservar información documentada.

12. NO-CONFORMIDADES

En la auditoria no se presentaron No conformidades

13. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

1. Se logró el objetivo de esta auditoria el cual era revisar el cumplimiento de los numerales de la norma ISO 9001:2015 y el grado de madurez en el proceso Gestión de la información.
2. Compromiso del proceso de gestión de la información con respecto a la implementación del sistema de los sistemas de gestión.
3. Liderazgo y disposición de los líderes del proceso y compromiso de todo el grupo de trabajo en el desarrollo de actividades implementadas para la creación de sistemas de información.
4. Se evidencio eficacia por parte del proceso de gestión de la información para la entrega de las evidencias así mismo la buena disposición, puntualidad y compromiso de los auditados para dar respuesta a las preguntas en el momento de la auditoria.

 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 14

5. Organización por parte de los enlaces del sistema integrado para el avance y actualización de la documentación correspondiente, así mismo como la socialización de los lineamientos en cuanto al sistema integrado.
6. Se evidencia utilización de herramientas de autocontrol para reportes y seguimientos de las actividades de los diferentes planes del proceso.
7. Se evidencia espacios de reunión de equipo para abordar temas del proceso y seguimiento para la toma de decisiones.
8. Compromiso por parte de los líderes del proceso con respecto a la socialización de la información del Sistema Integrado, en cada uno de los temas y numerales auditados. Se usan medios de comunicación, tales como correo electrónico y mensajes de WhatsApp para invitar a la participación en las actividades programadas por talento humano y propias de las dependencias para fortalecer la apropiación en los subsistemas.
9. Dentro de las estrategias de fortalecimiento del proceso y gestión del cambio, mediante actividades de trabajo en casa con ocasión de la declaratoria de la emergencia sanitaria (Covid-19), se encuentra: (i) disposición de equipos de cómputo, para asegurar el desarrollo del trabajo en casa; (ii) disposición al cambio por el aislamiento con distribución del equipo y programación de turnos para asegurar el 30 % de presencialidad, priorizando presencia en sede por la necesidad del servicio o temas urgentes; (iii) desarrollo de las actividades con documentos digitales; (iv) esfuerzos para que el grupo cuente con todas las herramientas para trabajar; (v) seguimiento a los tips para cuidar la salud emocional y (vi) conocimiento y divulgación con respecto a la normatividad publicada durante la emergencia sanitaria.
10. El equipo ha tenido una fuerte participación en las actividades programadas por Talento Humano.

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 proceso de Gestión de la Información:

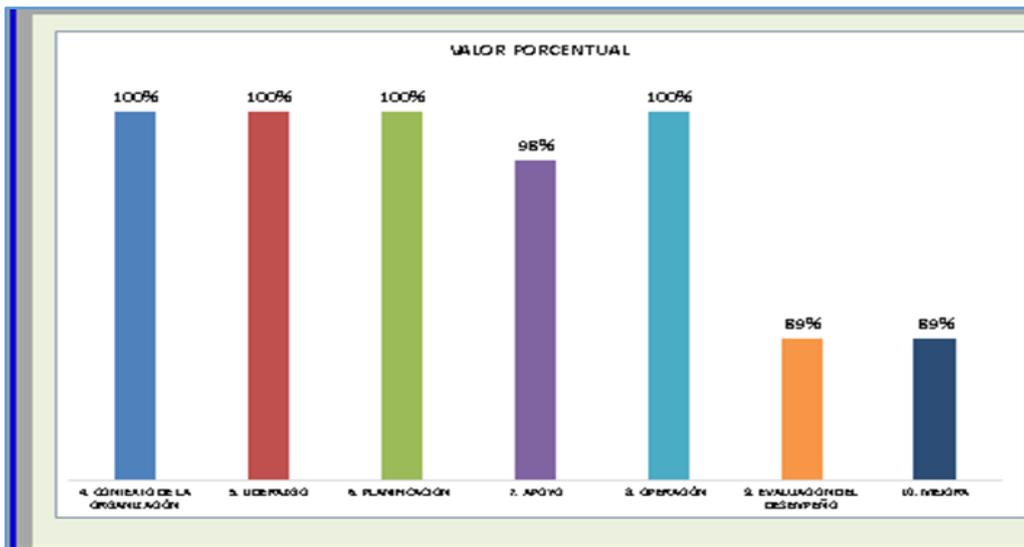
 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 11 de 14

Tabla N° 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	89%

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

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



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Porcentaje promedio del (96%) de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Subsistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015.

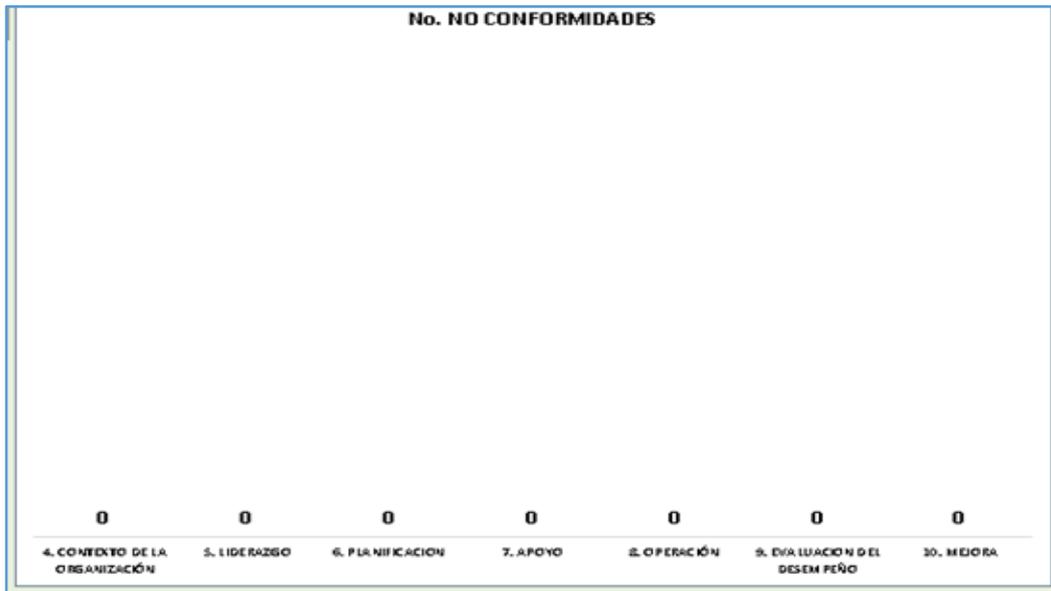
 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 12 de 14

Tabla No. 2. Número de No Conformidades y Observaciones

ITEM DE NORMA	N° NO CONFORMIDADES	N° 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	1

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad

Gráfica No. 2. Número de NC

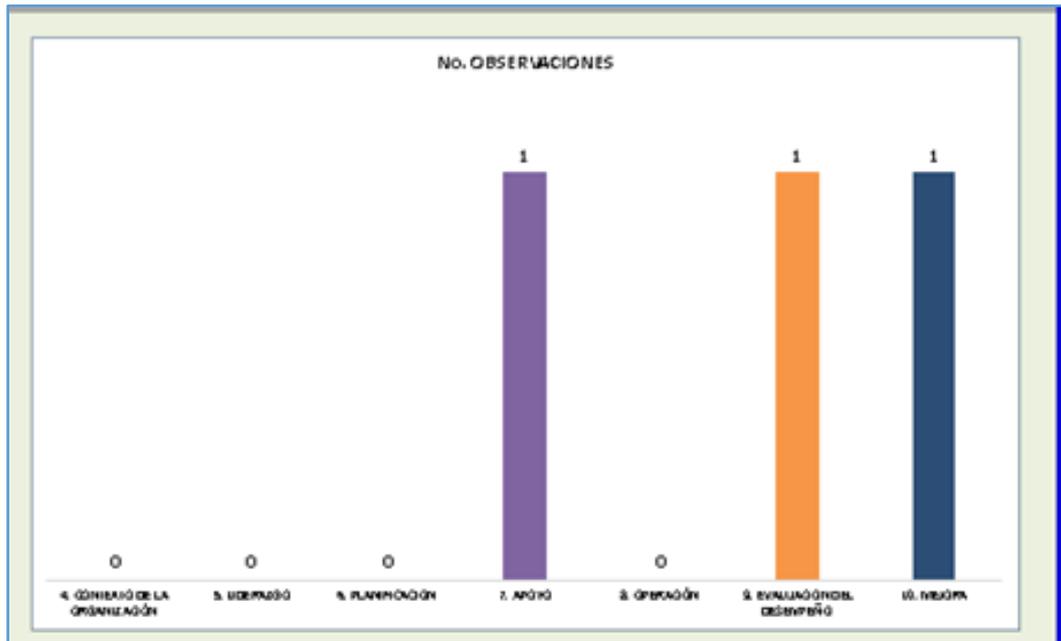


Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

En la auditoria no se presentaron No Conformidades al proceso Gestión de la Información.

 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 14

Gráfica No. 3 Número de Observaciones



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Se identificaron dos (3) Observaciones: dos (2) al proceso Gestión de la Información en los capítulos 7 Apoyo y 9 Evaluación del Desempeño y una (1) observación direccionada al Proceso Direccinamiento Estratégico Oficina de Planeación en el capítulo 10 Mejora, respecto a la aplicación de la herramienta de evaluación de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015.

En conclusión, los requisitos implementados por el proceso de Gestión de la Información asociados al Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, se establece en un total de 51 ítems es decir el (94%) de los requisitos de calidad a mantener y mejorar continuamente.

Cordialmente;

CARLOS ALBERTO URZOLA HERNÁNDEZ

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 EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 14 de 14

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.