

 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 11

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN

Fecha de informe: 10 de agosto de 2022.

Nombre del proceso auditado: Proceso de Gestión Documental.

Dependencia líder del proceso: Grupo de Gestión Documental.

Servidor responsable del proceso: Juan Camilo Llanos Marulanda.

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

Fecha de auditoría: 18 al 22 de julio de 2022.

Equipo Auditor: Diego Fernando Quiroz Bravo – (Auditor líder).

0. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

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

1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Auditoría interna al Proceso de Gestión Documental, inicia con la reunión de apertura, la ejecución de la auditoria de acuerdo los criterios definidos y concluye con la reunión de cierre y el seguimiento a los planes de mejoramiento por parte del auditor.

2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR

Riesgos de la auditoria (ISO 19011:2018/5.3):

- a) Recursos (insuficiente tiempo y equipos para desarrollar el programa de la auditoría).
- b) Canales de comunicación ineficientes por la modalidad remota.
- c) Falta de control de la información documentada (evidencias y registros).
- d) Disponibilidad en la cooperación del auditado y garantizar la participación del equipo de trabajo.
- e) Disponibilidad de evidencias a muestrear.

 <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 2 de 11

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Documentos (procedimientos, guías, instructivos, formatos) y demás instrumentos asociados a los sistemas de gestión de la Unidad:

Sistema de gestión de calidad norma ISO 9001:2015: caracterización del proceso - analizar todo el ciclo PHVA y seleccionar la actividad más representativa y evaluarla (Tomar el procedimiento de la actividad).

El corte de la auditoria relacionado con la información documentada a auditar es del (01 julio 2021 - a la fecha del año 2022).

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

Se evidencia que el proceso de gestión documental aplica la Metodología para el análisis del contexto interno y externo, además determina a partir del instrumento de contexto estratégico las situaciones positivas o negativas del entorno que le son pertinentes para cumplir con su propósito, teniendo en cuenta las actividades que se realizan y se documentan en su caracterización. Dicho instrumento se evidencia que fue aprobado mediante acta de fecha 18 de agosto de 2021. Para la vigencia 2022 se está actualizando el contexto con base en el nuevo instrumento.

Durante la auditoria se evidencia que el proceso auditado tiene claro la interacción que se tiene con las partes interesadas identificadas en la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, así como sus productos y servicios que se encuentran en la caracterización; adicionalmente mencionan que a través de la página web de la entidad se encuentra el documento *“Identificación partes interesadas”* en el cual se establecen las necesidades, requisitos y acciones para el cumplimiento.

Se identifica el conocimiento de la documentación como los procedimientos y la caracterización del proceso auditado y su interacción con el Plan de Acción.

Se observa que el equipo de trabajo de Gestión Documental hace uso de la herramienta OneDrive, cumpliendo el lineamiento del SIG de *“Gestionar el respaldo de la información almacenada en equipos de cómputo asignados teniendo en cuenta OneDrive”*.

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

Durante el ejercicio de la auditoria se observó el liderazgo y compromiso del Grupo de Gestión Documental, acompañando toda la actividad, demostrando conocimiento frente a los temas tratados en la auditoría al Sistema de Gestión de la Calidad. Se evidencia que se

 <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 EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 3 de 11

toman decisiones y dan lineamientos con el fin de lograr una mejora continua y cumplir el objetivo del proceso. En las reuniones de equipo se resalta que se realiza seguimiento y control de los compromisos adquiridos al interior del proceso.

El auditado Informa que las encuestas de satisfacción se aplican cada seis meses y presentan el informe del segundo semestre de 2021 del instrumento de medición de la satisfacción de las partes interesadas del proceso de gestión documental.

Conocen la Política del Sistema Integrado de Gestión y los objetivos, el equipo de trabajo ubica fácilmente la política en la página web de la Unidad y con claridad dan cuenta del aporte que cada uno hace a la política de calidad.

Se observa asignación de roles y responsabilidades por parte del líder de proceso que ejecutan los funcionarios y los contratistas de acuerdo con su objeto contractual, así mismo cuenta con un equipo distribuido por temáticas.

Respecto al mapa de riesgos, dan a conocer el acta de aprobación del mapa de riesgos del 16 de diciembre de 2021, en esta acta se aprobaron ocho (8) riesgos de los cuales seis (6) son de gestión, uno (1) de corrupción y uno (1) de seguridad de la información. Se observa que realizan seguimiento detallado de los controles de los riesgos y cuentan con carpetas documentadas con las evidencias de los controles.

Se evidencia la comunicación de la importancia de la gestión de calidad a través del plan de implementación con el logro de los resultados del sistema. De igual manera, se denota el compromiso y dirección del equipo de trabajo apoyando a las personas, con el fin de contribuir a la eficacia del sistema.

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

Se determinaron los riesgos del proceso, se actualizaron y se aprobaron mediante acta del día 22 de diciembre de 2021 y correo electrónico del 23 de diciembre de 2021 de la Oficina Asesora de Planeación, donde indican que el mapa de riesgos fue aprobado por ellos. Así mismo por medio del documento interno del día 16 de diciembre de 2021, se avalan los ocho (8) riesgos identificados.

Se identifica la verificación y reporte trimestral de la materialización de los riesgos que se realiza a la Oficina Asesora de Planeación, donde se efectúa el diligenciamiento del *“formato de monitoreo a la materialización de los riesgos”*.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 4 de 11

En las entrevistas efectuadas a funcionarios y contratistas del proceso, se identifica que conocen y ubican el mapa de riesgos institucional en la página web. Así mismo el enlace SIG menciona los criterios establecidos para la definición de los controles a los riesgos identificados al interior del grupo. En la muestra seleccionada para verificar la aplicación de los controles, se evidencia la información documentada organizada por cada uno de ellos y archivada según el mes.

A través de entrevista a los colaboradores el Grupo de Gestión Documental, se observa que conocen e identifican los objetivos del Sistema de Gestión, su documentación y publicación en la página web institucional. En cuanto a su planificación y gestión (plan de acción), se observó el conocimiento, seguimiento y ejecución de las actividades programadas para esta vigencia, así como las evidencias que soportan la implementación de estas actividades logrando los objetivos planificados.

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

Se resalta el compromiso del Líder del Proceso con el cumplimiento de las actividades establecidas para el desarrollo del sistema, donde el Enlace SIG con el apoyo a las actividades que se gestionan, contribuyen a la mejora continua del sistema reportando en los tiempos establecidos al proceso implementador. Así mismo se identifica un alto grado de competencia de las personas que realizan las actividades del proceso.

El Grupo de Gestión Documental socializa los resultados del personal contratado y coordina la gestión y los compromisos que se debe desarrollar en función de cada línea de trabajo, así mismo tienen claridad de sus proveedores externos, coordina la gestión y realizan el seguimiento al cumplimiento de las actividades. Mediante actas de reunión se evidencia que el líder promueve reuniones de equipo para revisar las acciones pendientes con los proveedores 472, EDURED, para ello realizan reuniones, define fechas de cumplimiento, fijan nuevas tareas y designa responsables.

En lo referente a infraestructura, el proceso indica que cuentan con los elementos e infraestructura necesarios para realizar la operación y equipos de trabajo para cada uno de los colaboradores. Respecto al ambiente operacional se observa que es óptimo para la operación del proceso, donde al interior del equipo se desarrollan actividades como pausas activas, que permiten fomentar el bienestar a los funcionarios y contratistas.

En aras de mantener la información válida y fiable, el Proceso de Gestión Documental asegura la trazabilidad a través de mediciones. Se evidencia que el Plan de Acción cuenta con indicadores para verificar, medir y realizar seguimiento a cada una de las actividades, por tal motivo con facilidad ingresaron a SISGESTIÓN 2 y dan a conocer el manejo de la nueva plataforma.

 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 11

Se resalta la buena gestión y compromiso del Líder del Proceso y del enlace SIG con las actividades establecidas para el desarrollo del sistema, donde se apoya las actividades que realizan y establecen iniciativas para asegurar la mejora continua, esto se da, a través de estrategias de promoción constante de capacitaciones, garantizando que el equipo adquiera conocimientos adicionales.

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

Al evaluar los requisitos relacionados con la documentación, actualización, implementación y apropiación del Capítulo 8 Operación de la Norma ISO 9001:2015, se evidencia cumplimiento para los requisitos relacionados con los numerales. El proceso de gestión documental identifica claramente sus proveedores externos socializa los resultados del personal contratado y coordina la gestión y los compromisos que se debe desarrollar en función de cada línea de trabajo.

En el procedimiento evaluado de *“supervisión y liquidación de contratos y convenios V6”*, se verificó la disposición de la información, los recursos para realizar las actividades y la medición y/o control de las actividades, así como la asignación de personas competentes para el cumplimiento de los objetivos del proceso. Al verificar la trazabilidad del procedimiento, se observa el cumplimiento de los lineamientos descritos y aprobados en el sistema para el cumplimiento del contratos No. 1587, donde el 12 de mayo de 2022 reportaron memorando de inicio de liquidación de contrato al grupo de gestión contractual y el 11 de mayo se radicó en la inmobiliaria la citación de notificación personal, se firma acta de liquidación bilateral y queda proyectada el acta de liquidación.

De igual manera el GGD cuenta con nueve (9) contratistas, donde el líder de proceso revisa mensualmente el cumplimiento de las obligaciones contractuales y lleva control en la matriz de seguimiento del avance por porcentajes.

Respecto al servicio al ciudadano requisito a tener en cuenta en la auditoria, el grupo de servicio al ciudadano da cuenta detallada del procedimiento de estrategias de atención complementarias, código 740.04.08-7 versión 11; para tal efecto realiza la respectiva programación, ejecuta novedades, actualiza solicitudes, brinda orientación y registran la información en SGV. Así mismo se realizan jornadas de atención a la población víctima, para lo cual cuentan con la programación anual y de manera mensualizada en la que definen lugar donde se realizará, la fecha, si dicha jornada se encuentra aprobada o no, el tipo de jornada, ubicación específica de la misma, horarios de atención, datos de los orientadores participantes, entidad solicitante, observaciones y dan cuenta del informe pos-jornada, donde se detalla los logros realizados.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 6 de 11

Se observa que se utilizan canales de información seguros de acuerdo con los lineamientos dados por la Oficina de Tecnologías de la Información, como: Correo Institucional, OneDrive, Teams, SharePoint, etc.

En conclusión en las entrevistas realizadas al personal del proceso, se evidencia conocimiento y desempeño del personal en el cumplimiento de los procedimientos y controles que tiene el procedimiento.

9. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 9 DE LA ISO 9001:2015 – EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.

El proceso realiza medición del plan de acción de la vigencia 2021 y 2022, se observa que el Grupo de Gestión Documental da cuenta a través de la plataforma SIGGESTIÓN 2.0 y respalda la información con las respectivas evidencias presentadas y registradas en las carpetas de la auditoría. Así mismo realiza seguimiento a la percepción de los clientes de sus necesidades y expectativas, para ellos presentan el normograma, matriz de identificación de partes interesadas y el procedimiento de medición de la satisfacción de estas partes interesadas.

Respecto a la revisión y valoración de los datos e información originada del seguimiento y medición, el Grupo de Gestión Documental tiene claro el procedimiento de Identificación y Control de Salidas No Conformes, Plan de Implementación, Mapa de Riesgos Institucional, reporte de materialización de riesgos e informe del contexto estratégico.

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

De las no conformidades abiertas del año 2021 y 2022, se observa que se han implementado, donde a través de los soportes como evidencias dan cumplimiento a lo programado, las cuales se encuentran cerradas en SIGGESTIÓN. Se verifica las no conformidades de la vigencia 2021, total tres (3) con código 2413, 2414 y 2415, su análisis de causa y las acción correctiva con el registros de las actividades No.13980, 13981, 14022, 13983, 13982, 13979, 13978, observando que se cumplió con el cierre de esta, de acuerdo con lo indicado por el equipo auditor. Se resalta la organización de los soportes y el seguimiento que se han generado para lograr la implementación de estas actividades, contando con la evidencia durante el año 2021 y lo corrido del 2022.

Como oportunidad de mejora se observó la implementación del Software para la Gestión de documentos electrónicos de archivo denominado “*ArchiDhu*”, el cual se encuentra en fase de producción, estabilización de los servicios y funcionalidades definidas en el “*MoReq*” de la Unidad. Este es un Sistema que permite la integración de aplicaciones que inciden en la radicación del SGV, Buzón Judicial, Unidad en Línea y Página Web y la

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 7 de 11

integraciones herramienta funcionales como: Lex, SIRAV, RUV, Indemniza, Actos SM y MAARIV.

11. OBSERVACIONES

- No se presentan observaciones en la auditoría realizada a el Grupo de Gestión Documental

12. NO-CONFORMIDADES

- No se registran No Conformidades en la auditoría efectuada al Grupo de Gestión Documental

13. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

13.1 Fortalezas

- Compromiso del líder del Grupo de Gestión Documental con respecto al Sistema de Gestión de Calidad.
- Trabajo y colaboración de los Enlaces del SIG en cuanto a la documentación y los temas tratados.
- Disponibilidad para acceder virtualmente a la auditoria a pesar de los problemas digitales.
- Responsabilidad del grupo de colaboradores en la ejecución de las actividades diarias a desarrollar en el proceso.
- Iniciativas de construcción e implementación de instrumentos y herramientas internas para el seguimiento y control de las actividades a gestionar.
- Disposición del líder de proceso, funcionarios y contratistas en la ejecución de la auditoria, remitiendo a tiempo toda la información solicitada y contando con una buena actitud frente al desarrollo de esta.
- Organización en la recopilación de evidencia.

Aspecto Positivo.

- Se evidencia una acción de mejora en la implementación del Software para la Gestión de documentos electrónicos de archivo denominado “*ArchiDhu*”, la cual se encuentra en fase de producción, estabilización de los servicios y funcionalidades definidas en el “*MoReq*” de la Unidad.

 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 11

14. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

A continuación, se identifican los resultados de los datos estadísticos generados en la herramienta papel de trabajo de la auditoría interna del SGC ISO 9001:2015 aplicada al Grupo de Gestión Documental.

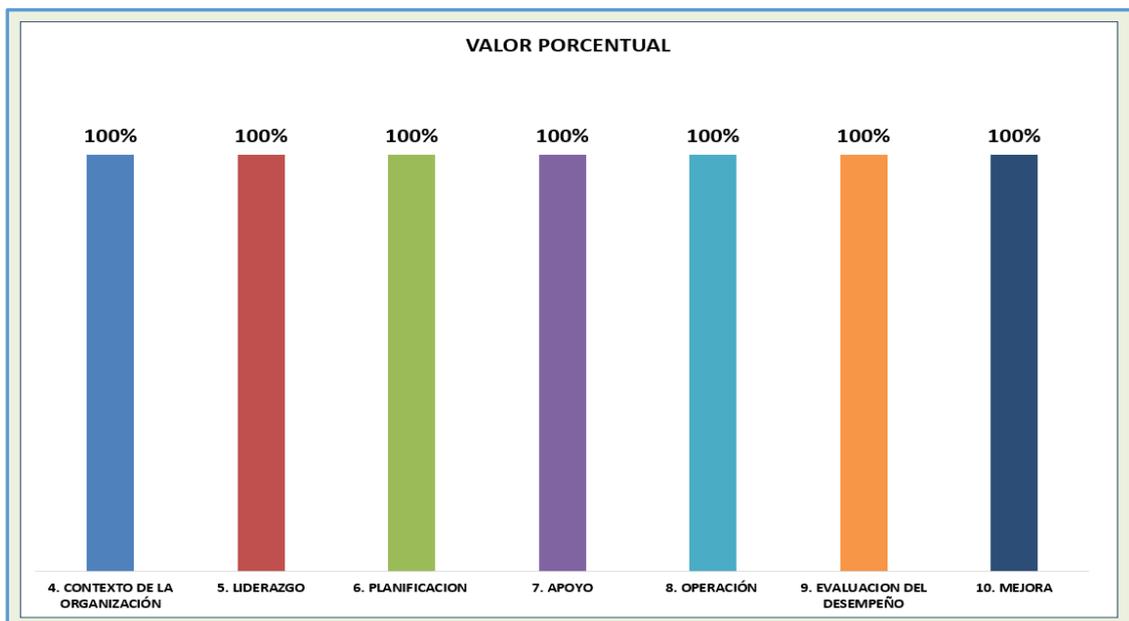
a) Cumplimiento de la norma

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

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

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna SGC.

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



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna SGC.

 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 11

Porcentaje promedio de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad NTC ISO 9001:2015, es del 100%.

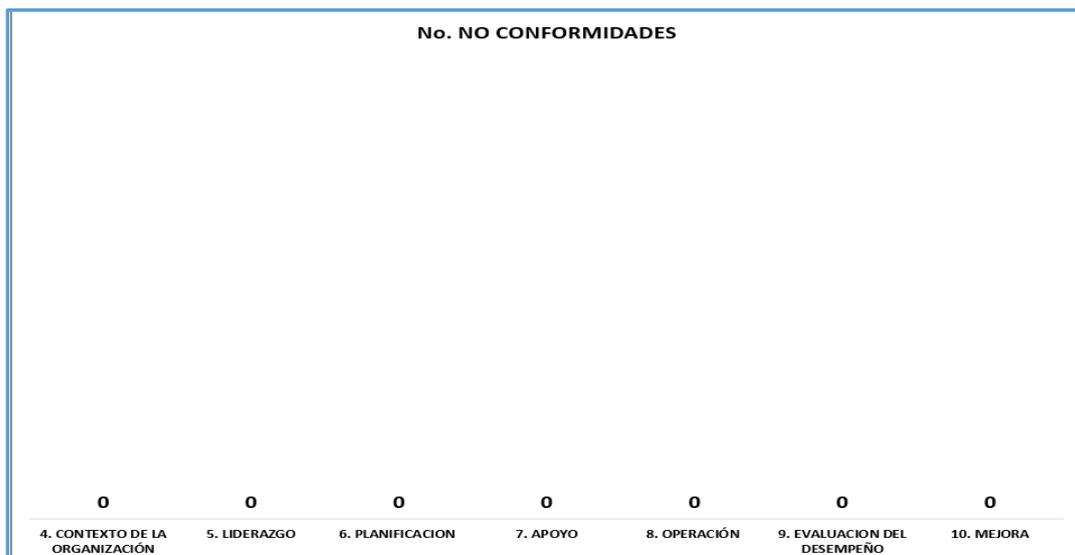
b) Número de No Conformidades y Observaciones

Tabla No. 2. Número de No Conformidades y Observaciones de la Norma ISO 9001:2015

ITEM DE NORMA	No. NO CONFORMIDADES	No. OBSERVACIONES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACION	0	0
5. LIDERAZGO	0	0
6. PLANIFICACION	0	0
7. APOYO	0	0
8. OPERACIÓN	0	0
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0	0
10. MEJORA	0	0

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna SGC.

Gráfica No. 2 Número de No Conformidades

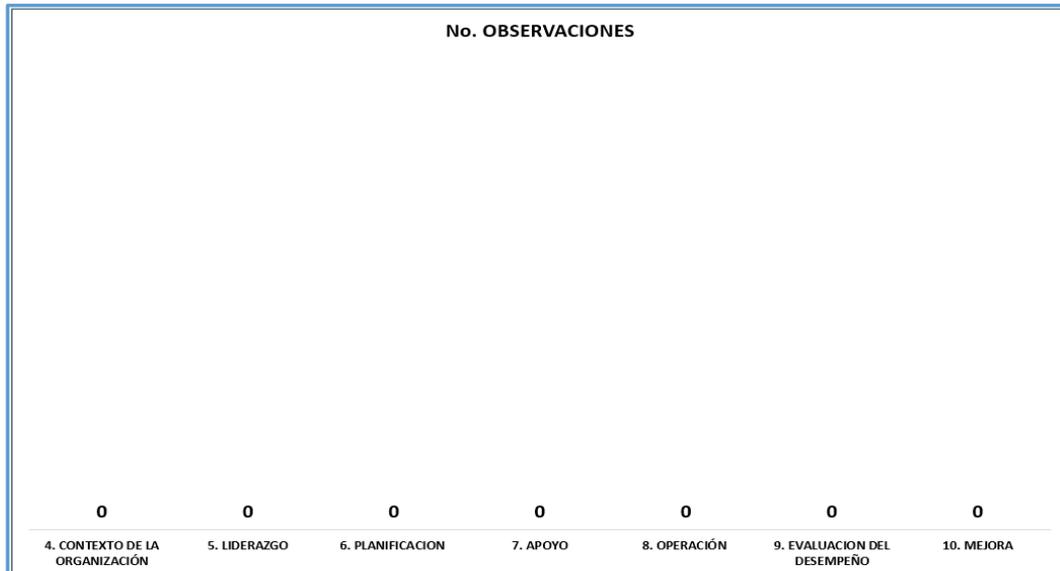


Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna SGC.

No se identificaron No Conformidades (NC); respecto al cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Sistema de Gestión de 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 10 de 11

Gráfica No. 3 Número de Observaciones



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna SGC.

No se identificaron observaciones; respecto a la aplicación de la herramienta de evaluación de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015.

En conclusión, el nivel de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 del sistema de gestión de calidad del Grupo de Gestión Documental, es del 100%, de 57 ítems evaluados.

Cordialmente;



DIEGO FERNANDO QUIROZ BRAVO
Auditor líder

INGRID MILAY LEÓN TOVAR
Jefe Oficina de Control Interno (E)

 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 11

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
1	30/05/2014	Creación del formato
2	24/02/2015	Se adicionó el número de auditoría, la definición de cada una de términos, la agenda de la auditoria, informe de la auditoria, conformidad, aspectos positivos, fortalezas, oportunidades de mejora, observaciones, no conformidades, ficha técnica y responsables de la auditoria.
3	6/11/ 2015	Se reestructura la presentación de la no conformidad
4	26/07/2017	Se modifica el nombre del formato de acuerdo con el procedimiento.se adiciona firma aprobación del Jefe Oficina de Control Interno
5	22/05/2018	Se modifica formato de acuerdo con nuevos lineamientos del Jefe de la Oficina de Control Interno, se eliminan cuadros en Excel.
6	05/02/2021	Se modifica el formato en el encabezado, se elimina el texto 9001:2015 de los numerales del 4 al 10 y se deja el texto (Describir la Norma auditada) para que sea diligenciado y se anexa el numeral 13 relacionado con las fortalezas y debilidades de la auditoria.