

 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 23

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN

Fecha de informe: 02 de Julio de 2022

Nombre del proceso o dirección territorial auditada: Proceso de Gestión Jurídica

Dependencia líder del proceso: Direccion General

Servidor responsable del proceso: VANESSA LEMA ALMARIO

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

Fecha de auditoría: Del 06 al 10 de junio de 2022.

Equipo Auditor: Diana Marcela Cervantes Santacruz, (Auditora – ISO 9001:2015 SGC)

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 jurídica, 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.
- e) Disponibilidad de evidencias a muestrear.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 2 de 23

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Generales: Documentos (procedimientos, guías, instructivos, formatos) y demás instrumentos asociados a los sistemas de gestión de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

Sistema de gestión de calidad norma ISO 9001:2015: Procedimiento Respuesta Acciones de Tutela.

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

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

En el proceso de Gestión Jurídica, se puede evidenciar el nivel de apropiación y conocimiento sobre el sistema de gestión de calidad, ubicación en la página de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas del contexto estratégico y cumplimiento del requisito de levantamiento del contexto estratégico en los tiempos adecuados, 18 de agosto de 2021, se tiene conocimiento de las debilidades algunas persisten como los tramitadores, corrupción en las direcciones territoriales, se tienen varias bases de datos consolidadas y se han implementado estrategias.

El proceso de gestión jurídica no convoco al personal presente como enlaces en las direcciones territoriales, justificando que cada dirección territorial tiene auditorias internas.

El contexto a la fecha se encuentra desactualizado, por lineamientos de la oficina asesora de planeación el plan de implementación se actualizará próximamente en junio y julio de 2022.

Se observa buen nivel de apropiación sobre el conocimiento de la misión de la entidad y el entendimiento y aporte a la misma desde el que hacer en el proceso, igualmente se tiene conocimiento de la integración de los sistemas de gestión de la Unidad de Víctimas, matriz de partes interesadas y requisitos de las mismas, ubicación en la página web institucional y análisis del documento donde el proceso participo en la construcción y actualización.

El proceso de gestión jurídica relaciona el conocimiento de las partes interesadas dentro del documento de caracterización, reflejando el entendimiento del ciclo PHVA y el objetivo del proceso, sin embargo, se observa que dentro del planear hace falta una actividad que contemple identificar, analizar, evaluar y calificar el resto de sistemas de gestión que tiene la entidad por lo tanto se genera la primera observación para el proceso de gestión jurídica, la cual se especifica en el punto 11 de este informe.

 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 23

Igualmente se observa que en el verificar dentro de la actividad *“realizar al avance y cumplimiento de las obligaciones de los contratistas que pertenecen al proceso de evaluación independiente”* se detecta la primera no conformidad para el proceso ya que se señaló otro proceso diferente al auditado, se especifica en el punto 12 de este informe.

Se evidencia buen nivel de apropiación en el conocimiento del mapa de procesos, los funcionarios conocen a que proceso pertenecen y el número de procesos que tiene la Entidad (18), información que se encuentra disponible en la página web institucional con toda la información documentada pertinente, igualmente se evidencia buen manejo de información sobre la caracterización del proceso, la pertenencia a un proceso de apoyo y se informa la ruta de ubicación en la página web.

Se tiene conocimiento del alcance del SGC disponible en la página web institucional y en el manual del SIG, el cual es correctamente ubicado y explicado, generando un buen nivel de apropiación y conocimiento del significado del alcance del SGC.

Evidencias:

4.1 Actas análisis y actualización del contexto 09 y 13 de julio de 2021, acta de aprobación del contexto 18 de agosto de 2021 correos, documento del contexto estratégico, instrumento de levantamiento de contexto, correo de envío de acta de aprobación del 27 de agosto de 2021, correo electrónico de convocatoria del 02/07 para construcción del contexto estratégico, instrumento de contexto estratégico, listas de asistencia 09 y 13 de Julio de 2021, correo de socialización del borrador de contexto del 21/07/2021.

4.2 Correo de actualización del formato de partes interesadas 21/07/2021, Acta del 18/06/2021 de actualización de partes interesadas, formato partes interesadas, correo de socialización de las partes interesadas del 21/07/2021

4.3 Evidencia socialización del 12 de mayo y agregue adicional el soporte de remisión de ayuda de memoria a la oficina con sus adjuntos, manual del SIG.

4.4 Evidencia socialización del 12 de mayo y agregue adicional el soporte de remisión de ayuda de memoria a la oficina con sus adjuntos, caracterización del proceso de gestión jurídica.

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

Numeral 5.1 Se evidencia que la directora encargada del proceso de gestión jurídica se encuentra asumiendo la dirección desde el mes de mayo de 2022, el proceso fortalece el liderazgo a través de los grupos de trabajo conformados: *“grupo de defensa judicial, grupo de gestión normativa y el grupo de respuesta judicial”*. Cuentan con espacios de reunión con los coordinadores, donde se da línea para el desarrollo, implementación, seguimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión, sin embargo, no se establece una periodicidad definida; en estas reuniones se transfiere la información a los equipos de

 <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 23

trabajo, el método utilizado son correos electrónicos y las reuniones se realizan eventualmente.

El seguimiento al plan de acción se realiza a través de reuniones con los coordinadores quienes lo socializan a los equipos de trabajo y con respecto al plan de mejoramiento se realiza a través del enlace SIG cada tres meses y se realiza socialización del mismo.

Frente a la socialización del código de integridad, este se realizó en septiembre de 2021 y en mayo de 2022, donde se dio a conocer las generalidades.

En este capítulo también se puede observar que el proceso con el fin de lograr la mejora del ambiente laboral, realizan la celebración de los cumpleaños y solicitan a talento humano actividades como: (Tardes de cine, onces, almuerzos).

Evidencias: Correo electrónico del 02/06/2022 de ayuda de memoria de temas del SGC, folleto de ISO 9001:2015, preguntas de auditoría, presentaciones, actas de comités de coordinadores de enero a abril de 2022, seis (6) certificados del curso de inducción y reinducción, correo del 20/07/2021 donde se invita al equipo a realizar el curso, registro fotográfico de actividades de bienestar, fotos ganadores Kahoot, acta No. 1 del 20/01/2022 objeto “*primera reunión de lineamientos generales de labor en equipo (socialización de la política del SIG y temas generales de las diferentes normas)*”, acta de socialización del 12 de mayo de 2022 “*socialización plan de implementación, plan de acción, código de integridad*”.

Numeral 5.1.2 Los integrantes del proceso de gestión jurídica tienen conocimiento de los requisitos y necesidades de las partes interesadas. Así mismo se observa el seguimiento al mapa de riesgos trimestralmente y se informa que no se ha materializado ningún riesgo dentro del periodo evaluado.

Desde el proceso de Gestión Jurídica se realizan encuestas internas de satisfacción, las cuales se envía a la OAP para la tabulación, estas encuestas de satisfacción se realizan en los comités de coordinadores y se analizan los resultados.

Evidencias: Actas de comités de coordinadores de enero a abril de 2022, encuestas de satisfacción (acta del 15/03/22, informe, correos y acta de socialización encuestas), acta 12/05/2022 socialización partes interesadas y riesgos, actas comités institucionales de gestión y desempeño.

Numeral 5.2.1 La política del SGC se socializa a través de los comités de coordinadores a cada equipo de trabajo, se evidencia buen nivel de apropiación y ubicación correcta en la página web. Igualmente se evidencia el cumplimiento a través de la gestión del proceso con el seguimiento del plan de acción y el plan de implementación del SIG.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 5 de 23

Evidencias: Acta de socialización de la política y objetivos del SGC de 12/05/2022, correo del 02/06/2022 del seguimiento del plan de acción y plan de implementación y pantallazo política del SIG.

Numeral 5.2.2. La política del SGC se comunica a través de socializaciones y en la página web.

Evidencia: Acta de socialización del 12/05/2022.

Numeral 5.3 Frente a los roles y responsabilidades se encuentran explícitas en los contratos de prestación de servicios y en el manual de funciones. El proceso tiene resoluciones de asignación de coordinación de cada grupo de trabajo.

Se observa que la supervisión contractual se aplica de acuerdo con el procedimiento y manual de supervisión, cada coordinador tiene a su cargo la supervisión de contratistas de los equipos de trabajo y por parte de la directora indica que no se han generado incumplimientos. Los coordinadores realizan el seguimiento con reuniones de equipo de trabajo, donde da lineamientos para la realización de la gestión del proceso, las evidencias se verifican de acuerdo con las funciones de cada contrato y los contratistas entregan un CD con la información.

Evidencias: Cuenta de cobro y supervisión contractual muestra año 2021 y 2022, certificados de realización de cursos de inducción y reinducción seis (6), designación de supervisión, Resolución 00047 del 22/01/2018 asignación de coordinadores en grupos de trabajo, Resolución 00452 del 12/02/2019 asignación de coordinación Saul Hernandez.

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

Numeral 6.1. Se evidencia que el proceso de gestión jurídica tiene su mapa de riesgos actualizado desde el mes de diciembre 2021, donde identificaron seis (6) riesgos, cinco (5) de gestión, uno (1) de corrupción y uno (1) de seguridad de la información. La falta de entrega de insumos por parte de las misionales es un factor común dentro de los riesgos identificados por el proceso.

Se observa que el seguimiento al mapa de riesgos se realiza trimestralmente, se informa que no se ha materializado ningún riesgo dentro del periodo evaluado y el seguimiento se realiza a través de los coordinadores de cada equipo de trabajo. Así mismo se evidencias conocimiento del mapa de riesgos por parte de los funcionarios, donde los ubican en la página web, sin embargo, se dificulta la ubicación y entendimiento de la política de riesgos.

Se observa que también se ha socializado el plan anticorrupción.

 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 23

Evidencias: Actas de mesas de calidad del operador de los meses de abril y febrero de 2022, evidencias monitoreo de riesgos muestra 2021 y 2022, acta y listado de asistencia socialización mapa de riesgos 12/05/2022, acta No, 01 del 01/12/2021 de aprobación del mapa de riesgos, plan indicativo, correo electrónico del 03/05/2022 formato diligenciado del plan anticorrupción con evidencias, correo electrónico del 06/05/22 con evidencias de controles y planes de mejoramiento del riesgo de corrupción.

Numeral 6.2 En el proceso de Gestión Jurídica se evidencia buen nivel de apropiación y conocimiento de la política, los objetivos del SIG y la alineación de los objetivos estratégicos y de calidad con la planeación y las actividades estratégicas presentes en el plan de acción durante el ejercicio de construcción del contexto estratégico.

Los funcionarios identifican en la página web la ubicación del plan de acción y los seis (6) indicadores del proceso, más un indicador de liquidaciones de contratos para un total de siete (7) indicadores. Se evidencia apoyo de cuatro profesionales a la dirección del proceso.

Se realizan comités de coordinadores, pero no siempre se revisa temas del SGC, se organizan agendas y se lleva un tablero de control sobre información específica de procesos judiciales y estadísticas correspondiente a las actuaciones por años, que incluye “*tutelas, tierras, justicia, etc.*”, igualmente se tiene un tablero de control sobre la trazabilidad de los indicadores que en su totalidad son porcentuales.

Frente al Plan de implementación del SIG, se evidencia conocimiento de la ubicación del plan de implementación en la página web y conocimiento del seguimiento trimestral del mismo.

Evidencias: Matriz de seguimiento control procesos del mes de mayo de 2022, matriz de calidad del mes de mayo 2022, correos electrónicos de seguimiento al plan de acción 03/06/2022, acta de socialización de objetivos de calidad 12/05/2022, tablero de control muestra 2021 y 2022, objetivos y política del SIG.

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

Numeral 7.1.1. Frente a los recursos necesarios para la implementación del SGC, en el proceso existen tres contratistas que apoyan la implementación, quienes tienen funciones distribuidas, pero se evidencia falta de conocimiento de algunos temas. Sin embargo, se ha planteado en diferentes reuniones de los enlaces SIG a manera general, la necesidad de apoyar con personal adicional la evolución de la implementación de varios sistemas en la entidad.

 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 23

Se observa conocimiento y ubicación en la página web del Procedimiento formulación y seguimiento al plan de implementación del Sistema Integrado de Gestión, pero se identifica que el personal no tiene conocimiento del plan indicativo de la entidad, generando una observación en el capítulo 7.3.

Evidencias: Procedimiento formulación y seguimiento al plan de implementación del Sistema Integrado de Gestión, plan de implementación del SIG, plan indicativo, curso de inducción y reinducción y Resolución 02728 de 2021.

Numeral 7.1.2 El proceso de Gestión Jurídica cuenta con un equipo de trabajo de 66 personas (Planta 14 y contratistas 54), también se cuenta con los enlaces y contratistas en las direcciones territoriales llegando a un total de 72 colaboradores que apoyan el proceso a nivel nacional; sin embargo el proceso justifico que no se convocó al personal de las direcciones territoriales a la auditoria, porque este personal atiende las auditorias propias de la dirección territorial que le corresponde. Por otra parte se observa la motivación de la dirección para lograr la participación en los cursos de inducción y reinducción de los colaboradores.

Frente a los estudios previos de los contratistas, el proceso analiza las necesidades de contratistas de acuerdo con el volumen de trabajo del año, realizan creación de perfiles con apoyo del proceso de Gestión Contractual articulado con un enlace del proceso para hacer el análisis y con el formato de estudios previos informan que desde la dirección general se diligencia una matriz con la información.

Se evidencia gestión adicional en fortalecer las competencias del personal por parte del Grupo de defensa judicial, donde se capacitan los abogados que ejercen la defensa contenciosa de manera permanente con la agencia nacional de defensa jurídica del estado.

Evidencias: Resolución 02728 de 05 de octubre 2021 (Capitulo 4, artículos 20 y 21), certificados del curso de inducción y reinducción, cursos integridad, transparencia y lucha contra la corrupción, capacitación Ekogui, carpetas de contratación estudios previos, matriz de contratistas, acta No. 12 del 19/01/2021 de la planificación contratación 2022, certificados de capacitaciones con la agencia nacional de defensa jurídica del estado, acta del 19/11/2021 de seguimiento a los avances de contratación del 2022.

Numeral 7.1.3 El día 07 de junio de 2022, donde se desarrolló el segundo día de auditoria, se realizó un recorrido a las instalaciones del proceso con el fin de verificar la infraestructura de este, se detectó un acumulado de toners, como residuos peligrosos, se recomendó realizar gestión para una adecuada recolección, por otra parte se recomendó que el papel reciclable debe organizarse, igual mente se necesita mayor difusión del programa de cero papel, algunos escritorios cuentan con exceso de cables, se observó presencia de cajas y material inflamable como alcohol, generando un riesgo, igualmente se detectó una gotera,

 <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 8 de 23

recomendando hacer gestión sobre la solución de la misma, las canecas correspondientes a los puntos ecológicos se encuentran desactualizadas frente a la normatividad vigente, sin embargo frente a los puestos de trabajo, sillas, equipos de computo se encuentran adaptados y en correcto funcionamiento para la operación del proceso, así mismo el proceso considera que las instalaciones son adecuadas para el normal desempeño de las actividades, tiene una excelente iluminación y por parte del proceso de gestión administrativa se ha realizado inspecciones, sin embargo, el proceso de gestión jurídica no tiene los formatos de inspecciones para realizar el seguimiento a la solución de los hallazgos encontrados en las mismas.

Frente la infraestructura tecnológica se manifiesta que el servicio de la OTI es adecuado y brinda respuesta inmediata a los requerimientos. El proceso opera normalmente con la velocidad de internet de la entidad. Así mismo se realiza verificación y seguimiento al inventario tecnológico y con respecto al inventario de inmuebles lo maneja directamente el proceso de gestión administrativa.

El proceso cuenta con una plataforma tecnológica propia LEX para la ejecución de los procedimientos asociados.

Evidencias: Estructura Plataforma LEX, memorando de austeridad tecnológica, correo a la OTI de avances en la plataforma LEX 07/06/2022, inventario oficina jurídica, video recorrido instalaciones del 07/06/2022.

Numeral 7.1.4 El proceso de Gestión Jurídica, con el fin de determinar un ambiente necesario para la implementación del SGC fortalece el ambiente laboral realizando acciones adicionales como partidos de futbol, celebración de cumpleaños e internamente celebran día de la mujer y del hombre, de igual manera los diferentes coordinadores de los equipos de trabajo motivan al personal para la participación de las actividades programadas de los demás sistemas de gestión.

Se observa desconocimiento del reglamento de higiene y seguridad industrial, por parte del personal.

Frente al plan de emergencia y matriz de identificación de riesgos y peligros estos fueron socializados el 12/05/2022 y se evidencia conocimiento de los riesgos.

Evidencias: Correo coordinadores incentivando la participación en las actividades de los SIG al equipo de trabajo, fotos actividades de bienestar, fotos de mesoterapia y pausas activas, acta y listado de asistencia de la socialización del 12/05/2022, reglamento de higiene y seguridad industrial, acta y listas de asistencias de socialización programa PARE.

 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 23

Numeral 7.1.5 El proceso de Gestión Jurídica, utiliza sus recursos en el seguimiento y medición de su operación, realiza reuniones con los coordinadores de grupos, mesas de trabajo de calidad con el operador Outsourcing, seguimiento al plan de acción y a través de correos electrónicos con los coordinadores de cada grupo de trabajo se tiene un tablero de control tanto para los procesos como para el plan de acción.

Evidencias: Actas de reuniones de coordinadores de enero a mayo de 2022, actas de reuniones de calidad con el operador de febrero y abril 2022, tablero de control plan de acción 2021 y 2022, acta de socialización 12/05/2022.

Numeral 7.1.6 El proceso de Gestión Jurídica de acuerdo con la estrategia de comunicación “SUMA”, fortalece los conocimientos socializando algunos temas de los SG-SST y SGA, para el SGC se envía a principios de año por parte del proceso un correo electrónico con toda la información a los funcionarios y contratistas, con su link y la información pertinente.

Evidencias: correos electrónicos de reenvío de SUMA, correo del 28/01/2022 socializando temas SIG por parte de la dirección del proceso, correo del 30/07/2021 socializando SUMA, comprobantes de cursos de inducción y reinducción, comprobantes de cursos de calidad, ambiental y seguridad y salud en el trabajo.

Numeral 7.2 El proceso de Gestión Jurídica distribuye el fortalecimiento de competencias del SGC con la asignación de tres (3) contratistas en la implementación del sistema, sin embargo el enlace SIG asignado no participa en todas las capacitaciones que realiza la entidad, estas capacitaciones también son distribuidas de acuerdo con las tareas asignadas por la dirección. Una de las contratistas que asiste a las capacitaciones también cumple con la actualización del normograma a través del procedimiento de requisitos legales. El enlace SIG asiste a las capacitaciones de los enlaces SIG, el resto de los contratistas articulan la información a través de reuniones o correos electrónicos.

También para fortalecer las competencias del personal, el proceso motiva la realización del curso de inducción y reinducción de contratistas y funcionarios de planta, sin embargo, se evidencia que para un contratista el curso de inducción se realizó tres meses después de la vinculación, se recomienda priorizar la realización de estos cursos.

Evidencias: Certificados de cursos de inducción y reinducción, cursos de transparencia, resolución del manual de funciones, carpetas de contratación estudios previos contratistas, comprobantes de cursos de calidad, ambiental y seguridad y salud en el trabajo, correo de socialización de integración de sistemas.

 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 23

Numeral 7.3 El proceso de Gestión Jurídica para fortalecer la toma de conciencia realizaron varias sesiones de capacitación, donde al inicio del año 2022 se envió a través de correo por parte de la dirección las generalidades de los sistemas.

Se puede observar que el personal del proceso no tiene conocimiento del plan indicativo de la entidad, por lo tanto, se genera una observación para el proceso de gestión jurídica la cual se especifica en el capítulo 11 de este informe.

Evidencias: Acta y listados de asistencia 12/05/2022 “socialización y toma de conciencia de los temas del SIG”, correo electrónico 28/01/2022 “socializando temas generales del SIG por parte de la dirección del proceso”, fotos de ganadores concurso kahoot.

Numeral 7.4 El proceso tiene un buen nivel de apropiación y conocimiento sobre las estrategias de comunicación consolidadas en la matriz de comunicaciones, se observa la correcta ubicación en la pagina web y la interpretación de la misma aplicada al proceso, así mismo se identifica la socialización de la campaña antifraudes con las partes interesadas de acuerdo con los lineamientos de la matriz de comunicaciones y se evidencian premios y galardones por la campaña antifraude.

Evidencias: Matriz de Comunicaciones, acta del 16/03/2022 de socialización estrategia de que no le echen cuentas, premio de buenas prácticas anticorrupción y campaña antifraudes.

Numeral 7.5.1 El proceso cuenta con una herramienta tecnológica LEX, la cual fue adaptada a las necesidades del proceso; se inició con la utilización desde el año 2015 y se ha ido perfeccionando para la operación.

Se puede observar que el proceso no maneja archivos físicos, la instrucción de la dirección es manejar únicamente archivos digitales.

Evidencias: Plan institucional de archivo PINAR, listados de asistencia y correos electrónicos de socialización del mismo, correos electrónicos de socialización de TRD, TRD del grupo de gestión normativa de respuesta y defensa judicial, acta del 14/02/2022 de planeación y organización de TRD, acta del 04/02/2022 de organización de archivo, acta del 26/05/2022 de organización archivística, correo del 08/06/2022 política de cero papel, plan de trabajo de gestión administrativa y matriz de avance de archivos.

Numeral 7.5. Frente a la información documentada, creación y actualización de procedimientos, esta gestión está consolidada y el proceso tiene su plan de actualización de procedimientos una vez se identifique su necesidad.

Durante la entrevista de auditoria se puede observar que la organización de la documentación referente a las actas de reunión y el numero consecutivo de las mismas se

 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 23

maneja de acuerdo con los temas del proceso y el consolidado de esta numeración lo tiene cada equipo de trabajo y los documentos generalmente se realizan electrónicamente. Sin embargo se pudo observar que el formato de acta código 710.14.15-10 Versión: 3 Fecha: 18/02/2019 se utilizó en el formato de acta de la reunión No. 02 del 10/03/2022 la cual tenía como objetivo “*dar a conocer los errores detectados en la revisión de casos correspondiente al mes de febrero de 2022 y realizar la retroalimentación al grupo de formación y calidad del operador de respuesta judicial*”, también se evidencia en el acta No. 01 del 20/01/2022 objeto “*primera reunión de lineamientos generales de labor en equipo*”, por lo tanto se genera una no conformidad la cual se especifica en el capítulo 12 de este informe.

Evidencias: Capacitación de gestión documental listas de asistencia, acta de la reunión No 02 del 10/03/2022 la cual tenía como objetivo “*dar a conocer los errores detectados en la revisión de casos correspondiente al mes de febrero de 2022 y realizar la retroalimentación al grupo de formación y calidad del operador de respuesta judicial*”

Numeral 7.5.3 En el proceso de Gestión Jurídica se aplica la TRD, se observa participación de varios funcionarios en la creación y actualización de esta, fortaleciendo el control de la información documentada. Así mismo se evidencia conocimiento y apropiación de la ubicación de las TRD en la página web y la aplicación de las mismas.

El proceso direcciona y aplica políticas de no impresión de documentos con el fin de que todo se tramite de manera digital.

Evidencias: TRD del grupo de gestión normativa de respuesta y defensa judicial y correos electrónicos.

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

Numeral 8.4. (8.4.1.) El proceso de gestión jurídica controla los procesos, productos y servicios suministrados externamente con el fin de que sean conformes a los requisitos con reuniones de calibración, reuniones de coordinadores, grupo de respuesta judicial y seguimiento a la orden de compra con los líderes zonales del operador Outsourcing para analizar los tiempos de respuesta.

El proceso realizó un contrato con el operador Outsourcing desde diciembre 2021 hasta julio de 2022, se tienen 200 colaboradores que prestan el servicio como agentes técnicos y abogados, para las acciones constitucionales e informes de tierras se hace seguimiento a través de la herramienta tecnológica LEX y el sistema de respuesta institucional que cuenta con perfiles de agentes generales, técnicos, profesionales especializados, 36 agentes de apoyo y trabajan desde casa. En este año a partir de julio de 2022 se realizará una prórroga para diciembre de 2022, con el fin de no interrumpir la operación.

 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 23

Los funcionarios y contratistas del proceso trabajan actualmente en casa y en presencialidad, actualmente no existen convenios vigentes y la supervisión de contratos se realiza por parte de los coordinadores de cada grupo de trabajo.

Evidencias: Informes de supervisión muestra 2021 y 2022, formato de designación de supervisión contractual, actas de control y calibración del grupo de respuesta judicial 2021 y 2022 con operador.

Numeral 8.4.2 Frente al tipo y alcance del control de los servicios suministrados externamente, con el proceso de Gestión Jurídica se realizó revisión del *“procedimiento respuesta de acción de tutela código: 110,16,08-19 versión: 02 con fecha del 18/04/2022”*, fue convocado el operador Outsourcing para la revisión del paso y paso, igualmente se agregaron evidencias de acuerdo con el procedimiento.

Sin embargo, en el criterio de operación *“El alistamiento, análisis, proyección, firmas, radicación y calidad de las acciones de tutela en cada una de las instancias es asumido por el Operador vigilado y controlado por la Unidad para las Víctimas, dando lineamientos permanentemente, realizando seguimiento a través de las mesas de calidad, calibraciones, trabajo en conjunto con los grupos de formación y calidad para mantener y reforzar la curva de aprendizaje.”* Se encontró falta de coherencia entre el criterio y el flujograma, por lo cual se genera una no conformidad la cual se especifica en el numeral 12 de este informe.

Evidencia: procedimiento respuesta de acción de tutela código: 110,16,08-19 versión: 02 con fecha del 18/04/2022

Numeral 8.4.3 El proceso de Gestión Jurídica realiza seguimiento al operador Outsourcing a través de reuniones mensuales de calibración, por lo tanto, mantiene comunicación continua, con el fin de evaluar su desempeño y la prestación de los servicios. La supervisión de contratos se realiza por parte de los coordinadores de cada grupo de trabajo.

Evidencias: actas de control y calibración del grupo de respuesta judicial 2021 y 2022 con operador.

Numeral 8.5 – 8.5.1 Para el control de la producción y de la previsión del servicio por parte del proceso de gestión jurídica, realiza seguimiento al operador Outsourcing a través de reuniones mensuales de calibración, la supervisión de contratos se realiza por parte de los coordinadores de cada grupo de trabajo y se realiza seguimiento al plan de acción.

Evidencias: procedimiento respuesta de tutela, actas de seguimiento al operador, actas de calibración operador 2021 y 2022, actas de seguimiento a la orden de compra No. 43877,

 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 23

muestra de correos con solicitud de imágenes incompletas e ilegibles dentro del procedimiento, actas de mesas de calidad con el operador y seguimiento plan de acción.

Numeral 8.5.2 En el proceso de Gestión Jurídica, para la identificación y trazabilidad para identificar las salidas y asegurar la conformidad de los productos y servicios, asegura los recursos necesarios en este caso se puede evidenciar el conocimiento y apropiación de la ejecución del presupuesto de gastos evaluando la necesidad de efectuar trámites presupuestales, se realizó una correcta ubicación en la pagina web del plan anual de adquisiciones, el proceso maneja dos rubros que pertenecen a los proyectos de fortalecimiento de canales, ejecutando y evaluando estos recursos para conservar la trazabilidad de las operaciones.

Evidencias: Mesa de seguimiento presupuestal, plan anual de adquisiciones.

Numeral 8.5.3 El proceso de Gestión Jurídica, opera a través de la plataforma LEX, herramienta tecnológica perteneciente a la entidad y que contiene los documentos necesarios que son propiedad perteneciente a las victimas del conflicto, SNARIV y material con el que se ejecutan los procedimientos a través del operador Outsourcing. Igualmente, el proceso controla esta propiedad en las mesas de calibración con el operador y en las mesas de calidad mensual.

Evidencias: Actas de calibración operador y actas de mesas de calidad.

Numeral 8.5.4 De acuerdo con la preservación por parte del proceso se brinda asesoría, capacitación y asistencia técnica a las partes interesadas, incluyendo a los operadores de los servicios. Los funcionarios tienen conocimiento de sus procedimientos y puntos de control, por lo tanto, hay buen nivel de apropiación. Así mismo se ha realizado asistencia técnica a las partes interesadas, soporte conversatorio con la Fiscalía frente a la campaña antifraudes y se ha capacitado al operador para asegurar que la prestación del servicio se realice de forma continua, acordes a los requisitos de las partes interesadas.

Evidencias: capacitación al operador, soporte del conversatorio campaña antifraudes con partes interesadas externas, acta de capacitación a fiscalía de la campaña que no le echen cuentas del 16/03/2022.

Numeral 8.5.5 El proceso de Gestión Jurídica, aplica encuestas internas de satisfacción, dos veces al año, realizan socialización de los informes de resultados, se evalúa las acciones de mejora con el fin de analizar la satisfacción de los servicios que presta el proceso.

Evidencias: Acta del 15/03/2022 con el objeto de evaluación de la satisfacción, encuestas e informes, socialización del 12/05/2022.

 <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 14 de 23

Numeral 8.5.6. En el proceso de Gestión Jurídica se observa que no se ha realizado control de cambios, se evidencias un buen nivel de apropiación y conocimiento del procedimiento de Gestión del Cambio en la página web, aunque no se ha aplicado dentro del proceso.

Evidencias: Procedimiento Control de Cambios.

Numeral 8.6 – 8.7 – 8.7.1 – 8.7.2 En el proceso de gestión jurídica frente a la liberación de los productos y servicios y el control de las salidas no conformes del “*procedimiento de identificación y control de salidas no conformes*” no aplica, debido que el proceso es de apoyo y el procedimiento está dirigido a los procesos misionales y algunos estratégicos. Sin embargo, el control de sus servicios se realiza a través de las mesas de calidad donde se analizan los posibles riesgos.

Evidencias: Se aporta evidencias de mesas de calidad, procedimiento de respuesta de tutelas y procedimiento control de servicios no conformes.

9. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 9 DE LA ISO 9001:2015 – EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

Numeral 9.1.1 El proceso de Gestión Jurídica para el seguimiento, medición, análisis y evaluación, implementa el seguimiento del plan de acción y el plan de implementación mediante la plataforma SISGESTION, también por medio de reuniones, correos electrónicos, mesas de análisis de la calidad, mesas de calibración, reuniones de coordinadores y el seguimiento a los riesgos para el control del desempeño del proceso. Así mismo aplica encuestas de satisfacción para analizar la percepción interna de los servicios, ejerce la supervisión contractual de los contratistas y el operador Outsourcing.

Se evidencia conocimiento en la página sobre la ubicación del informe de gestión.

Evidencias: Actas de reuniones coordinadores para el seguimiento al plan de acción, actas de seguimiento y calibración al operador, evidencias de informe, cuentas de cobro, supervisión contractual, socialización y encuestas de satisfacción, evidencias de monitoreo de riesgos 2021 y 2022, actas de revisión y calidad de respuestas de tutelas con operador, informe de gestión y mapa de riesgos, tablero de control e informe de gestión.

Numeral 9.1.2. Desde el proceso de Gestión Jurídica, se analizan y evalúan los datos y la información del seguimiento y la medición con la realización de encuestas internas de satisfacción, las cuales se envían a la OAP para la tabulación. Las encuestas de satisfacción se realizan en los comités de coordinadores y se analizan los resultados para incorporar las acciones de mejora necesarias. Se observa conocimiento en la página sobre la ubicación del informe de gestión.

 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 15 de 23

Evidencias: Acta de acciones de mejora, encuesta, informe de encuesta e informe de gestión.

Numeral 9.1.3 En el proceso de Gestión Jurídica de acuerdo con el análisis y evaluación, se observó que no se socializa el seguimiento al plan de implementación del SIG con todo el proceso, por tal razón se genera una observación la cual se especifica en el punto 11 de este informe.

Evidencias: evidencias de informe, socialización y encuestas de satisfacción, informe de gestión.

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

Numeral 10.2 10.2.1 - 10.2.2 El proceso de Gestión Jurídica, de acuerdo con la no conformidad y mejora continua, se puede observar que en la plataforma de SISGESTION, no se reflejan no conformidades vigentes.

Se evidencia socialización del informe de auditoría mediante correo electrónico del 15/06/2021, se recomienda dejar evidencias del análisis del informe de auditoría frente a las debilidades, acciones de mejora y observaciones y no conformidades con plan de mejoramiento para próximas auditorías.

Evidencia: Pantallazos de no conformidades 2021 y 2022, correos de gestión de las no conformidades para ser terminadas, correo electrónico de socialización del informe de auditoría.

Numeral 10.3 El proceso de Gestión Jurídica, analiza y evalúa la mejora continua en la participación del ejercicio de revisión por la dirección, se evidencia conocimiento del contenido y la ubicación del informe de revisión por la dirección en la página web.

Evidencia: Pantallazos de no conformidades 2021 y 2022, correos de gestión de las no conformidades para ser terminadas, correo electrónico de socialización de informe de auditoría, informe de auditoría, informe de revisión por la dirección.

11. OBSERVACIONES

PROCESO DE GESTION JURIDICA

1. Se observa, que la caracterización del proceso, en el ciclo de mejora continua “Planear” no contiene actividades relacionadas con el proceso de gestión documental. Esto sucede en el proceso de gestión jurídica. Lo anterior se evidencia a través de la caracterización Código: 110.16.09-1 Versión: 09

 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 16 de 23

Fecha:24/08/2021 publicada en la página web de la Unidad de Víctimas. Por lo anterior se debe realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Capitulo 4 Contexto de la Organización, numeral 4.4.1. La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.

2. Se observa, desconocimiento y falta de socialización del documento del SIG plan indicativo. Esto sucede en el proceso de gestión jurídica. Lo anterior se evidencia a través de la grabación de la entrevista de la auditoria, correspondiente a la tercera sesión con fecha 07 de junio de 2022, en la primera hora minuto 48. Por lo anterior se debe realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Capitulo 7 Recursos 7.3 Toma de conciencia.
3. Se observa, que no se socializa el seguimiento al plan de implementación del SIG con todo el proceso, esto sucede en el proceso de gestión jurídica, lo anterior se evidencia a través de las actas aportadas del año 2022 de comités de coordinadores. Por lo anterior se debe realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Capitulo 9 Evaluación del desempeño, numeral 9.1.3 Análisis y Evaluación.

12. NO-CONFORMIDADES

1. NO CONFORMIDAD PROCESO DE GESTION JURIDICA

No se evidencia, que la actividad de la caracterización dentro del ciclo de mejora continua "Verificar" " Realizar seguimiento al avance y cumplimiento de las obligaciones de los contratistas que pertenecen al proceso de Evaluación Independiente" no corresponde al proceso. Esto sucede en el proceso de Gestión Jurídica. Lo anterior se evidencia a través del documento de caracterización Código: 110.16.09-1 Versión: 09 Fecha:24/08/2021 publicado en la página web www.unidadvictimas.gov.co de la Unidad de Víctimas. Esta situación conduce al incumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, capitulo 4 Contexto de la Organización, numeral 4.4.1 La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.

2. NO CONFORMIDAD PROCESO DE GESTION JURIDICA

No se evidencia, control de la información documentada con la utilización del formato de acta de reunión actualizado. Esto sucede en el proceso de Gestión Jurídica. Lo anterior se evidencia a través de la utilización del formato de acta código 710.14.15-

 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 17 de 23

10 Versión: 3 Fecha: 18/02/2019 en el formato de acta de la reunión del 2 con fecha 10/03/2022 la cual tenía como objetivo “dar a conocer los errores detectados en la revisión de casos correspondiente al mes de febrero de 2022 y realizar la retroalimentación al grupo de formación y calidad del operador de respuesta judicial, también se evidencia en el acta No. 1 del 20/01/2022 objeto primera reunión de lineamientos generales de labor en equipo. Esta situación conduce al incumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, Capítulo 7, numeral 7.5.2 Creación y actualización. 7,5,3,2 c. Control de cambios.

3. NO CONFORMIDAD PROCESO DE GESTION JURIDICA

No se evidencia, la coherencia entre los criterios de operación y el flujograma del procedimiento Respuesta de Acciones de Tutela. Esto sucede en el proceso de Gestión Jurídica. Lo anterior se evidencia en el procedimiento Respuesta de Acciones de Tutela Código: 110,16,08-19 Versión: 2 Fecha: 18/04/2022 a través de la página web de la Unidad, Criterios de Operación "El alistamiento, análisis, proyección, firmas, radicación y calidad de las acciones de tutela en cada una de las instancias es asumido por el Operador vigilado y controlado por la Unidad para las Víctimas, dando lineamientos permanentemente, realizando seguimiento a través de las mesas de calidad, calibraciones, trabajo en conjunto con los grupos de formación y calidad para mantener y reforzar la curva de aprendizaje, por lo tanto " el seguimiento a través de las mesas de calidad, calibraciones, trabajo en conjunto con los grupos de formación y calidad para mantener y reforzar la curva de aprendizaje" no aparecen reflejadas en el procedimiento (Descripción de actividades – flujograma), aunque estas mesas si se realizan el proceso, como se puede evidenciar en el acta No. 3 del 29/04/2022 con el objetivo: Evaluar el conocimiento de los abogados, analistas jurídicos, coordinadores y líderes del operador en cuanto a: lineamientos áreas, fundamentos de derecho, usos aplicativos, verificación casos, argumentación, análisis y posición jurídica de los participantes en el desarrollo de los casos asignados, esto a través de la calibración en línea y/o presencial que se realiza al grupo de tutelas por parte de la líder del proceso. Esta situación conduce al incumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, Capítulo 8 Operación, numeral 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente. 8.4.2 Tipo y alcance del control. La organización debe: a) asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de calidad.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 18 de 23

13. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

13.1. Fortalezas:

- Compromiso de la directora y el equipo de trabajo del proceso de gestión jurídica con respecto al Sistema de Gestión de calidad.
- Trabajo y colaboración del Enlace del SIG en cuanto a la documentación y los temas tratados.
- Disponibilidad para acceder virtualmente a la auditoria a pesar de los problemas digitales y de la señal de internet.
- Responsabilidad del grupo de colaboradores en la ejecución de las actividades diarias a desarrollar en el proceso.
- Buena actitud frente al desarrollo de esta.
- Conocimiento y buen nivel de apropiación de la documentación del sistema de gestión de calidad por parte todo el equipo de trabajo.
- Cargue oportuno de evidencias en la carpeta de auditoria.
- Utilización de mecanismos de capacitación y concursos innovadores (Kahoot) para la toma de conciencia.
- Buenas prácticas con el plan padrino como acompañamiento a los contratistas y funcionarios nuevos que se vinculan al proceso.

13.2. Debilidades:

- Falta de revisión continua de los documentos del SIG del proceso, con el fin de actualizarlos de acuerdo con la dinámica de integración de sistemas y actualización de la Unidad
- Falta de conocimiento y socialización de algunos documentos del SIG por parte del proceso.
- Falta de socialización al proceso del seguimiento del plan de implementación del SIG.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 19 de 23

RECOMENDACIONES

- Es importante conocer los resultados de las inspecciones para hacer seguimiento a la solución de los hallazgos encontrados.
- Se recomienda realizar procesos de inducción a los contratistas cuando inicien su contrato o hacer seguimiento a la realización de los cursos de inducción y reinducción al inicio de su contrato para fortalecer conocimientos y apropiación de los mismos mejorando el desempeño de las funciones.
- Se recomienda asignar el apoyo de un profesional de planta para la implementación de los sistemas de gestión, ya que se observó que tres contratistas apoyan, pero hay temas que están desarticulados, se sugiere la participación del enlace SIG en las diferentes capacitaciones programadas.
- Se recomienda la socialización de la política de riesgos y la ubicación en la página web y en la metodología de administración de riesgos.
- Se recomienda especificar en la casilla de responsable en el flujograma, del Procedimiento Respuesta de Acción de Tutela Código: 110,16,08-19 Versión: 02 con fecha del 18/04/2022, para mayor entendimiento.
- Se recomienda dejar evidencias del análisis del informe de auditoría del SGC frente a las debilidades, acciones de mejora y observaciones y no conformidades con plan de mejoramiento para próximas auditorías.

14. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

PROCESO DE GESTION JURIDICA

A continuación, se identifican los resultados de los datos estadísticos generados en la herramienta papel de trabajo de la auditoría interna de calidad de la Norma ISO 9001:2015 aplicada al proceso de Gestión Jurídica.

a. Cumplimiento de la Norma

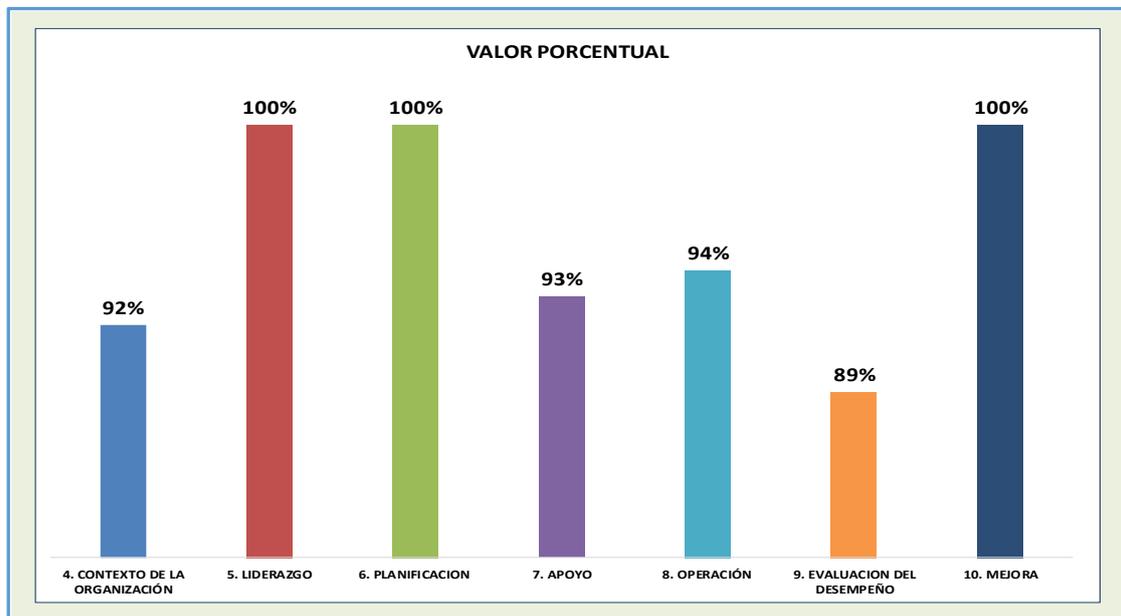
 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 20 de 23

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

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	92%
5. LIDERAZGO	100%
6. PLANIFICACION	100%
7. APOYO	93%
8. OPERACIÓN	94%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	89%
10. MEJORA	100%
TOTAL DE NO CONFORMIDADES	95%

Fuente: Herramienta Evaluación Auditoría Interna SIG

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



Fuente: Herramienta Evaluación Auditoría Interna SIG

Porcentaje promedio de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del sistema de gestión de calidad NTC ISO 9001:2015, es del 95%.

 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 21 de 23

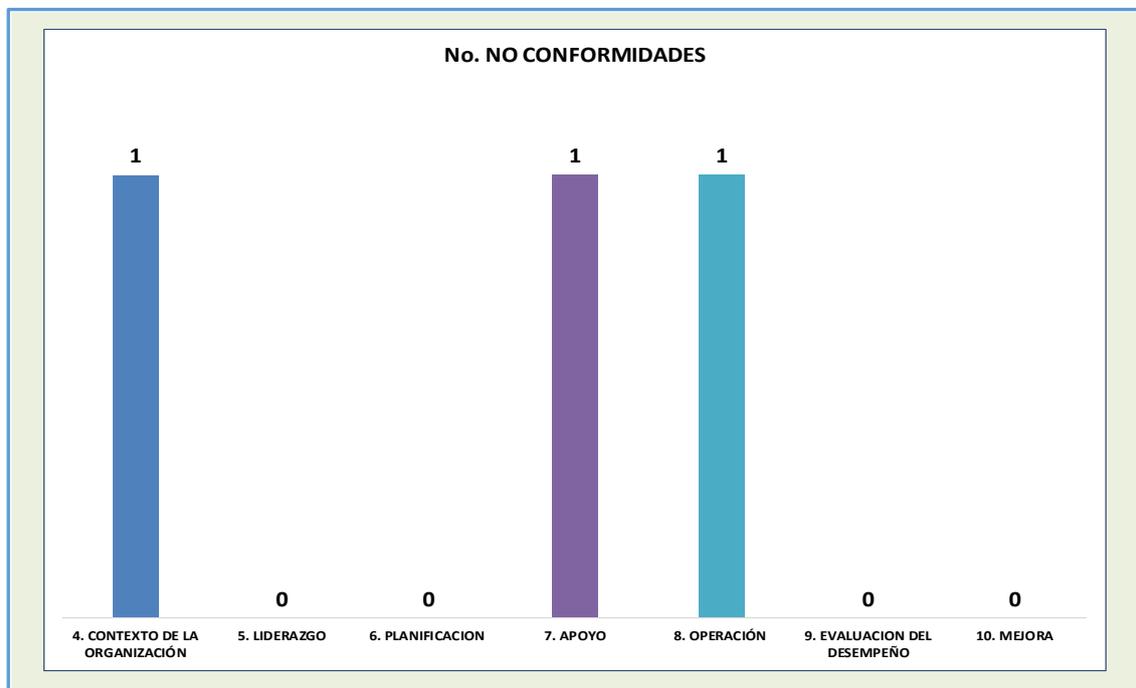
b) Numero de no conformidades y observaciones

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 ORGANIZACIÓN	1	1
5. LIDERAZGO	0	0
6. PLANIFICACION	0	0
7. APOYO	1	1
8. OPERACIÓN	1	0
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0	1
10. MEJORA	0	0

Fuente: Herramienta Evaluación Auditoría Interna SIG

Gráfica 2 Número de no conformidades



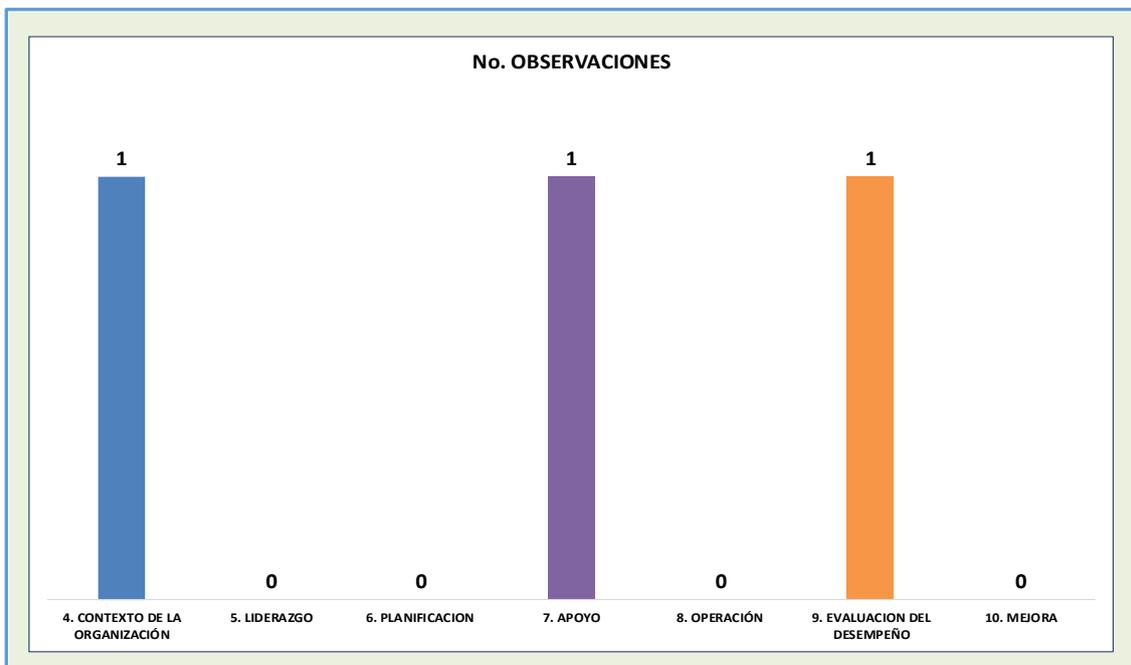
Fuente: Herramienta Evaluación Auditoría Interna SIG

Se identificaron 3 no conformidades evidenciadas en la herramienta aplicada durante desarrollo de la auditoria, descritas en el capítulo 12 de este informe. No conformidades referentes a los capítulos: Capitulo 4 Contexto de la Organización numeral 4.4.1 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 22 de 23

organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional, en el capítulo 7 Apoyo numeral 7.5.2 Creación y actualización. 7,5,3,2 c. Control de cambios, capítulo 8 Operación, numeral 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente. 8.4.2 Tipo y alcance del control. La organización debe: a) asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de calidad.

Grafica 3 Número de observaciones



Fuente: Herramienta Evaluación Auditoría Interna SIG

Se identificaron tres (3) observaciones en el capítulo 4 Contexto de la Organización, numeral 4.4.1 La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional, Capítulo 7 Recursos 7.3 Toma de conciencia, Capítulo 9 Evaluación del desempeño, numeral 9.1.3 Análisis y Evaluación, 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.

 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 23 de 23

En conclusión, el nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 del sistema de gestión de calidad de la Dirección Territorial Central, es del 95% de 57 ítems evaluados.

Cordialmente;

DIANA MARCELA CERVANTES SANTACRUZ
Auditor líder

CARLOS ARTURO ORDOÑEZ CASTRO
Jefe Oficina de Control Interno

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.