

 <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 1 de 13

INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Fecha de informe: mayo 31 de 2022

Nombre del proceso o dirección territorial auditada: Gestión para la Asistencia

Dependencia líder del proceso: Direccion General

Servidor responsable del proceso: Mareila Burgos Negrete

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

Fecha de auditoría: 23 al 27 de mayo de 202

Equipo Auditor: Claudia Patricia Martínez Monroy (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

La auditoría interna al proceso Gestión para la Asistencia, 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 9001-2015):

- 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.

 <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 2 de 13

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Generales: 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 al 8 de mayo de 2022).

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

Se evidencia que en el proceso Gestión para la Asistencia se debe fortalecer el cumplimiento a los requisitos legales asociados al capítulo 4 Contexto de la Organización, el cual cuenta con la comprensión de la organización, su contexto (mediante el desarrollo de la metodología del instructivo para la construcción del contexto estratégico), el conocimiento de las generalidades del sistema de Gestión de la Calidad frente a la entrega del contexto estratégico, mapa de riesgos, matriz de comunicación, comprensión de las partes interesadas, procedimientos de los procesos auditados (Caracterización del proceso (procedimiento de trámite y colocación de ayuda Humanitaria para víctimas de hechos victimizantes Diferentes al desplazamiento forzado V4) e interacción entre los procesos identificados en la unidad. Se recomendó mejorar los canales de comunicación y las estrategias de capacitación a todo el equipo, con el propósito de que se interiorice la metodología implementada para la construcción del contexto estratégico, ya que se evidencia en varias personas que hacen parte del equipo un desconocimiento de la metodología para la construcción de este documento en el proceso a pesar de las campañas de socialización e implementación de estrategias de comunicación. Quedando grabación en teams de esta revisión los días 23 y 24 de mayo de 2022.

Se evidencio el manejo, organización y conservación de la información, utilización y uso del OneDrive en general. Se debe fortalecer el uso de estos sistemas en el proceso de Gestión para la Asistencia.

De acuerdo con lo anterior se generan dos observaciones del Capítulo 4. Numerales 4.1 conocimiento de la organización y de su contexto y 4.4 sistema gestión de la calidad del Contexto de la organización de la norma ISO 9001:2015; Se aclara que en el Capítulo 7. Apoyo. Numeral 7.3. literal c) y d) Toma de conciencia quedará una no conformidad con respecto al conocimiento de aspectos generales del sistema de gestión de calidad, donde se debe fortalecer la unificación de conceptos y generar más espacios de interiorización

 <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 3 de 13

con el fin de apropiar conceptos por parte de los funcionarios del proceso en lo referente a la construcción, actualización y socialización de los temas de este capítulo.

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

Se evidencia cumplimiento de los requisitos del capítulo 5 relacionado con el Liderazgo en el proceso de Gestión para la Asistencia en los siguientes aspectos: la subdirectora del proceso demuestra liderazgo y compromiso frente al sistema de gestión de calidad, se evidencia a través de actas de reuniones donde se ha socializado los diferentes temas del SGC, demuestran comunicación y capacitación continua, a través de una estrategia de noti-SAAH, se realizan reuniones de seguimiento mensual a la gestión, jornadas de planeación, Frente al enfoque al cliente, el proceso tiene conocimiento sobre el FORMATO DE IDENTIFICACION DE LAS PARTES INTERESADAS en la página web. INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION Código: 150.19.15-1 PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN Versión: 06 PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Página 4 de 25. En el proceso se determinan y consideran los riesgos de gestión y corrupción, también se identificaron las oportunidades que pueden afectar la conformidad de los productos y servicios dentro del contexto estratégico.

La subdirectora informa sobre las estrategias de comunicación electrónica implementadas para mantener la prestación de sus servicios con sus partes interesadas y dando cumplimiento a la normatividad y fortaleciendo el enfoque al cliente, igualmente se demuestra el conocimiento de la política y objetivos de calidad, se observa un buen nivel de apropiación y aplicación en sus labores diarias relacionándola también con el objetivo de *calidad "Coordinar de manera eficaz y eficiente a las entidades que conforman el SNARIV en lo concerniente a la atención, asistencia y reparación integral a las víctimas"*, se evidencia mediante correos electrónicos.

De acuerdo con los roles y responsabilidades con el sistema, la subdirectora y los líderes de las líneas manifiestan de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan más manifiestan no tener evidencias de estas actividades dado que los funcionarios y contratistas del proceso se encuentran ejecutando las mismas actividades hace más de cuatro años, se evidencia la realización de reuniones continuas de socializaciones con el SG SGC y SG SST. Quedando grabación en teams de esta revisión los días 23 y 24 de mayo de 2022.

De acuerdo con lo anterior no se genera ningún hallazgo del capítulo 5. Liderazgo

 <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 13

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

Se evidencia la definición de riesgos al interior del proceso Gestión para la Asistencia, la implementación efectiva de los controles y la documentación de sus evidencias, a través de la matriz y/o mapa de riesgos institucional de corrupción y gestión, publicada en la web institucional, esta se encuentra actualizada de acuerdo a la metodología de administración de riesgos (código:100,01,15-2, versión 09 del 23-11-2021), se observa en general el conocimiento al interior del personal del proceso que participo en el ejercicio auditor.

Así mismo, se evidencia la aplicación y entendimiento de los objetivos de calidad y objetivos estratégicos del Sistema Integrado de Gestión como se pudo constatar con imagen que aporta el proceso sobre el seguimiento al indicador táctico institucional y objetivo estratégico. Quedando grabación en teams del seguimiento de esta revisión el 23 y 24 de mayo de 2022.

En cuanto a su planificación (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, como se pudo constatar con el ingreso a la herramienta SIGESTION verificando el seguimiento y con el acta de 04-05-2022 cuyo objeto es *“Realizar reunión con los responsables de las líneas de acción de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria y el Grupo de Servicio al Ciudadano”*.

De acuerdo con lo anterior no se genera ningún hallazgo del capítulo 6. Planificación.

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

Se evidencia compromiso en los equipos responsables en la ejecución de las actividades misionales en el marco de los procedimientos auditados (Caracterización del proceso (procedimiento de trámite y colocación de ayuda Humanitaria para víctimas de hechos victimizantes Diferentes al desplazamiento forzado V4) a aquellos colaboradores que participaron en el ejercicio auditor.

Al evaluar los requisitos relacionados con el capítulo 7. Apoyo, se observa que el proceso de Gestión para la Asistencia, gestiona los recursos necesarios para la ejecución de sus actividades (en el seguimiento en el Plan de Acción aplicativo SIGESTIÓN), Se identifica desconocimiento con la información sobre el plan de adquisiciones consolidado V2 de fecha abril 22 publicado el 26 de abril de 2022 y su ubicación en la intranet, lo cual se evidencia al entrevistar a varios participantes del ejercicio auditor; se evidencia entre los asistentes al ejercicio auditor conocimiento en lo que tiene que ver con la matriz de comunicaciones, su ubicación en la intranet y la caracterización del proceso Gestión para la Asistencia

 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 13

(procedimiento de trámite y colocación de ayuda Humanitaria para víctimas de hechos victimizantes Diferentes al desplazamiento forzado V4) al identificar el ciclo PHVA.

Se evidencia poca apropiación de los aspectos generales del sistema integrado de gestión en la unificación de conceptos de algunos colaboradores que hacen parte del proceso Gestión para la Asistencia, en cuanto a su contribución al Sistema de Gestión de Calidad y las consecuencias de no cumplir los requisitos del mismo. Esto sucede en el proceso Gestión para la Asistencia a través de entrevistas virtuales aleatorias realizadas al personal sobre los elementos que integran el Sistema de Gestión de Calidad (contexto estratégico, plan estratégico, políticas y roles, responsabilidad y autoridad) al verificar en la participación del ejercicio de auditoría interna realizado durante el día 23 de mayo del 2022, Esta situación conduce al incumplimiento del requisito 7.3 literal c) y d) de la norma ISO9001:2015 relacionada con la toma de conciencia de los colaboradores frente a la eficacia del sistema de gestión de calidad.

Se evidencia en el desarrollo de la auditoria; al dar revisión del procedimiento de trámite y colocación de ayuda humanitaria para víctimas de hechos victimizantes Diferentes al desplazamiento forzado V4 código 300.22.08-10 con fecha del 04 de mayo de 2022; en donde se solicitó como evidencia el formato específico planilla validación para colocación atención humanitaria V2 con el propósito de demostrar que se está implementando las actividades descritas en dicho procedimiento. Esto sucede en el proceso de Gestión para la Asistencia. Lo anterior se evidencia a través del desarrollo evaluativo, en donde el auditado está utilizando la versión anterior a la que se encuentra en el repositorio (página web). Esta situación conduce al incumplimiento de requisitos en la norma ISO 9001:2015 en el capítulo 7. Apoyo, numeral 7.5.3.2. Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda, literal c) control de cambios (por ejemplo, control de versión).

De acuerdo con lo anterior se genera dos no conformidades del capítulo 7. Apoyo. 7.3 literal c) y d) de la norma ISO9001:2015 relacionada con la toma de conciencia de los colaboradores frente a la eficacia del sistema de gestión de calidad y 7.5.3.2. Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda, literal c) control de cambios (por ejemplo, control de versión)

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

Al realizar la auditoria virtual al proceso Gestión para la Asistencia, se evidencia el cumplimiento de requisitos del capítulo 8., en cuanto a la planificación, el control operacional para los servicios, la revisión de requisitos, el control de servicios suministrados externamente para el caso de la infraestructura suministrada por terceros en la operación (equipos de cómputo, instalaciones físicas donde se opera), provisión del servicio y el control, en el cumplimiento de los requisitos se evidencia las siguientes situaciones: Respecto al numeral 8.4 Control de los Procesos, Productos y Servicios suministrados

 <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 6 de 13

externamente, el proceso Gestión para la Asistencia identifica las partes interesadas, los recursos que necesita para su operación, la interacción con los procesos, procedimientos, manuales e Instructivos para estandarizar sus actividades; donde se evidencia mediante acta de fecha 05-10-2022 cuyo objeto es *“Realizar reunión de equipo para continuar con la socialización y abordaje de temas relevantes de la SAAH y GSC.”* En lo concerniente a la comunicación con el cliente se evidencia que el proceso mantiene permanente comunicación con sus partes interesadas a través de canales para dar respuesta a solicitudes peticiones quejas y reclamos mediante la implementación de estrategias por la contingencia COVID 19. Respecto al numeral 8.5 Producción y Provisión del Servicio y el numeral 8.6 Liberación de los Productos y Servicios; el proceso Gestión para la Asistencia, determina y revisa los requisitos para los productos y servicios, se evidencia que define los requisitos, controles, revisión y lo comunica a las partes interesadas asociados a la Caracterización del proceso (*Caracterización del proceso (procedimiento de trámite y colocación de ayuda Humanitaria para víctimas de hechos victimizantes Diferentes al desplazamiento forzado V4)* donde se establecieron medidas de control y seguimientos frente al desempeño de los funcionarios y contratistas que ejecutan el procedimiento, como informes de seguimiento, informes gestión, etc., permitiéndoles la prestación del servicio y cumplimiento de sus actividades y atención a las víctimas del conflicto.

En cuanto al control de las salidas no conformes, se evidencio de las entrevistas aleatorias realizadas al equipo auditado el conocimiento de su procedimiento y trámite, así como la documentación asociada a este. Los integrantes del proceso Gestión para la Asistencia manifestaron que a la fecha no se han reportado salidas no conformes a los diferentes procesos.

De acuerdo con lo anterior no se genera ningún hallazgo del Capítulo 8. Operación de la norma

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

Se evidencio que el proceso Gestión para la Asistencia da cumplimiento a los requisitos de este numeral a través del Plan de Acción, donde determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y la evaluación, necesarios para asegurar los resultados válidos de su gestión, así como también cuenta con otras herramientas de medición como el Plan Operativo, Comités de trabajo y un Tablero de Control, a través de los cuales mensualmente se realiza seguimiento al avance y de las actividades establecidas a cada uno de los colaboradores del proceso, generándose alertas en caso de incumplimiento., Herramientas de seguimiento y medición que le permiten al proceso evaluar el desempeño y la eficacia, así como, la toma de decisiones que contribuyen a acciones de mejora continua al evidenciarse un cumplimiento del 100% en el avance de los indicadores del Plan de Acción.

 <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 7 de 13

Se evidencia el cumplimiento del numeral 9. Evaluación mediante el seguimiento, medición, análisis y evaluación de indicadores los cuales se encuentran en el Plan de Acción – y herramienta SIGESTIÓN corte primer trimestre de 2022, como también se verifica a través de la matriz reporte al seguimiento plan de acción 2022 primer trimestre; así mismo en cuanto a la implementación de actividades relacionados con la satisfacción del cliente en el marco de la prestación de los servicios a las víctimas evidenciado en la encuesta de “satisfacción a la respuesta de peticiones, quejas, reclamos y denuncias v2” cuyo objeto es determinar la satisfacción del usuario con respecto a la respuesta brindada a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias realizadas a la Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas, se realiza permanentemente.

De acuerdo con lo anterior no se genera ningún hallazgo del capítulo 9. Evaluación del desempeño, con respecto a la norma ISO 9001:2015.

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

Respecto al cumplimiento del numeral 10. Mejora al indagar por el estado de las no conformidades de la auditoría interna de calidad realizada en el mes de octubre de 2021 y al preguntar sobre el tema, manifiestan que se presentó dos no conformidades, por tal motivo fue necesario establecer acciones correctivas y análisis de causas raíz. Al ingresar en la herramienta SIGESTION ya se encuentran cerradas.

De acuerdo con lo anterior no se genera ningún hallazgo del Capítulo 10. Mejora, con respecto a la norma ISO 9001:2015.

11. OBSERVACIONES

1. Se observa que falta un mayor nivel de apropiación de la metodología sobre la base de la cual se construyó el contexto interno y externo. Esto sucede en el proceso Gestión para la Asistencia. Lo anterior se evidencia a través de las entrevistas realizadas a los colaboradores a los cuales se les indagó sobre los criterios de operación, las etapas y fases para el análisis del contexto, a pesar de que se han realizado campañas de socialización e implementado estrategias de comunicación de la información. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, en cuanto a la identificación y análisis de su contexto de acuerdo con lo establecido en el capítulo 4, numeral 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.

 <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 13

2. Se observa que se debe mejorar los canales de comunicación y las estrategias de capacitación a todo el equipo, con el propósito de que se interiorice el documento caracterización del proceso, su estructura y la información allí consignada. Esto sucede en el proceso Gestión para la Asistencia. Lo anterior se evidencia entre las personas a quienes se les entrevisto, que no contestaron; sin embargo el enlace SIG y algunos profesionales intervinieron para dar claridad al equipo auditor frente al documento (salidas - en el planear). Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 capítulo 4. Contexto de la organización, numeral 4.4. Sistemas de gestión de la calidad y sus procesos.

12. NO-CONFORMIDADES

1. No se evidencia, apropiación de los aspectos generales del sistema integrado de gestión en la unificación de conceptos de algunos colaboradores que hacen parte del proceso en cuanto a su contribución al Sistema de Gestión de Calidad y las consecuencias de no cumplir los requisitos del mismo. Esto sucede en el proceso Gestión para la Asistencia. Lo anterior se evidencia a través de entrevistas virtuales aleatorias realizadas al personal sobre los elementos que integran el Sistema de Gestión de Calidad (contexto estratégico, plan estratégico, políticas y roles, responsabilidad y autoridad) al verificar, en la participación del ejercicio de auditoría interna realizado durante el día 23 de mayo del 2022, Esta situación conduce al incumplimiento del requisito 7.3 literal c) y d) de la norma ISO9001:2015 relacionada con el capítulo 7. Apoyo, numeral 7.3. Toma de conciencia de los colaboradores frente a la eficacia del sistema de gestión de calidad.
2. No se evidencia en el desarrollo de la auditoria; al dar revisión del procedimiento de trámite y colocación de ayuda humanitaria para víctimas de hechos victimizantes Diferentes al desplazamiento forzado V4 código 300.22.08-10 con fecha del 04 de mayo de 2022; en donde se solicitó como evidencia el formato específico planilla validación para colocación atención humanitaria V2 con el propósito de demostrar que se está implementando las actividades descritas en dicho procedimiento. Esto sucede en el proceso de Gestión para la Asistencia. Lo anterior se evidencia a través del desarrollo evaluativo, en donde el auditado está utilizando la versión anterior a la que se encuentra en el repositorio (página web). Esta situación conduce al incumplimiento de requisitos en la norma ISO 9001:2015 en el capítulo 7. Apoyo, numeral 7.5.3.2. Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda, literal c) control de cambios (por ejemplo, control de versión).

 <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 9 de 13

13. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

13.1 Fortalezas

- Se destaca la asistencia de la subdirectora, funcionarios y contratistas del proceso Gestión para la Asistencia, donde se evidencio la participación de cada una de estas personas cuando se le requirió.
- Se destaca el compromiso del enlace SIG en el proceso, evidenciada por la participación y conocimiento de la intranet.
- Se evidencia compromiso en los equipos responsables en el proceso Gestión para la Asistencia de la ejecución de las actividades estratégicas en el marco de la interacción de los procesos y sus procedimientos (Caracterización del proceso (procedimiento de trámite y colocación de ayuda Humanitaria para víctimas de hechos victimizantes Diferentes al desplazamiento forzado V4)).
- Se identifico buenas prácticas e implementación de estrategias en el seguimiento y evaluación al cumplimiento de los indicadores del plan de acción.
- Se identifico la buena disposición y compromiso del equipo que participo para dar cumplimiento al desarrollo del ejercicio auditor.
- Disposición acotación de instrucciones frente a las recomendaciones realizadas por parte del Equipo Auditor disponibilidad de todo el personal para atender la auditoria.

13.2. Debilidades:

- Fortalecer la apropiación en los colaboradores del Sistema Integrado de Gestión – SIG.
- Mejorar los canales de comunicación y las estrategias de capacitación a todo el equipo del proceso Direccionamiento Estratégico.

14. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

PROCESO DE GESTION PARA A ASISTENCIA

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 en el proceso Gestión para la Asistencia.

 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 13

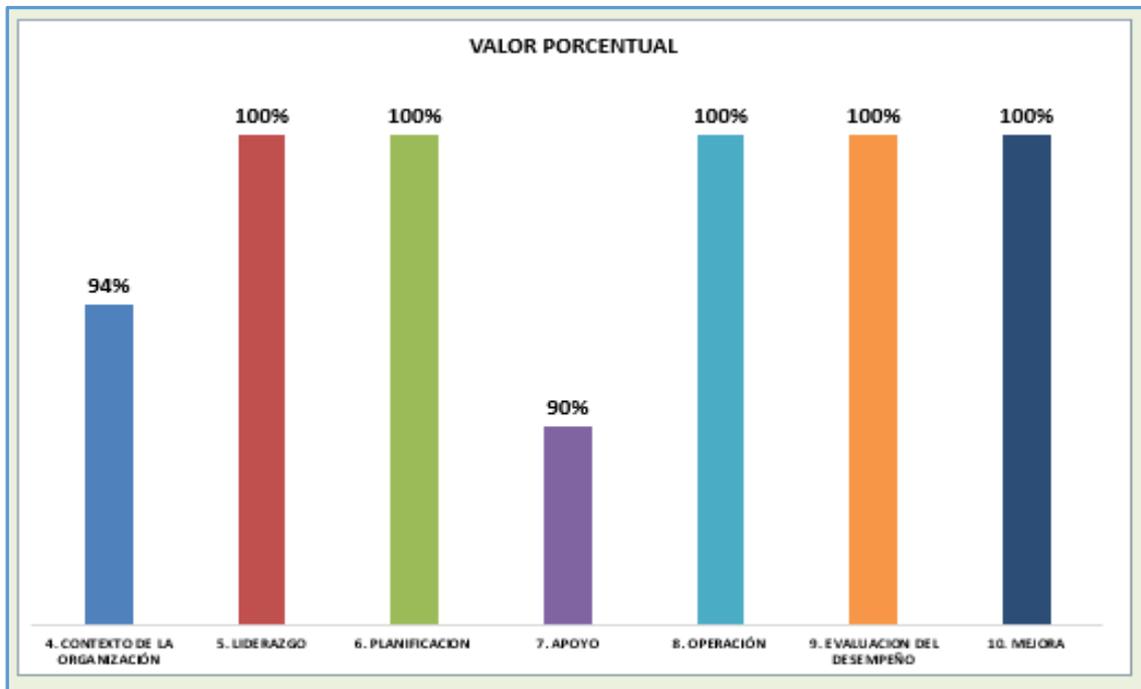
a) Numeral de porcentajes

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

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

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

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



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

El Porcentaje promedio del (98%) 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 11 de 13

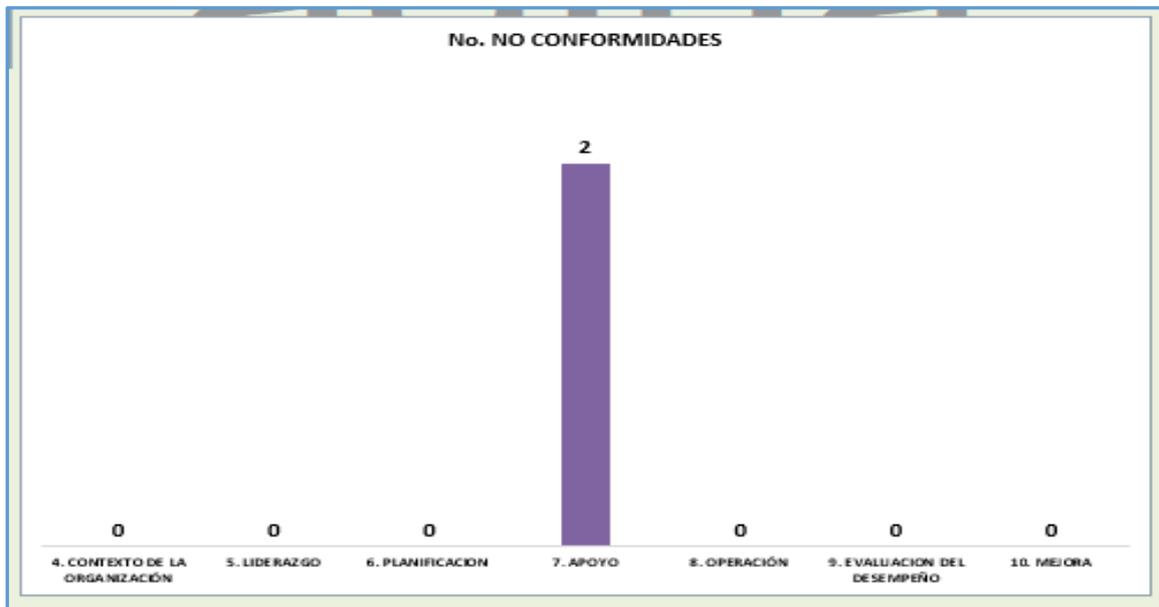
b) Numero de no conformidades y observaciones

Tabla No. 2 Número de NC y Observaciones

VALOR PORCENTUAL	No. NO CONFORMIDADES	No. OBSERVACIONES
94%	0	2
100%	0	0
100%	0	0
90%	2	0
100%	0	0
100%	0	0
100%	0	0
98%	2	2
MANTENER	3.70%	4%

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Gráfica No. 2 Número de No Conformidades

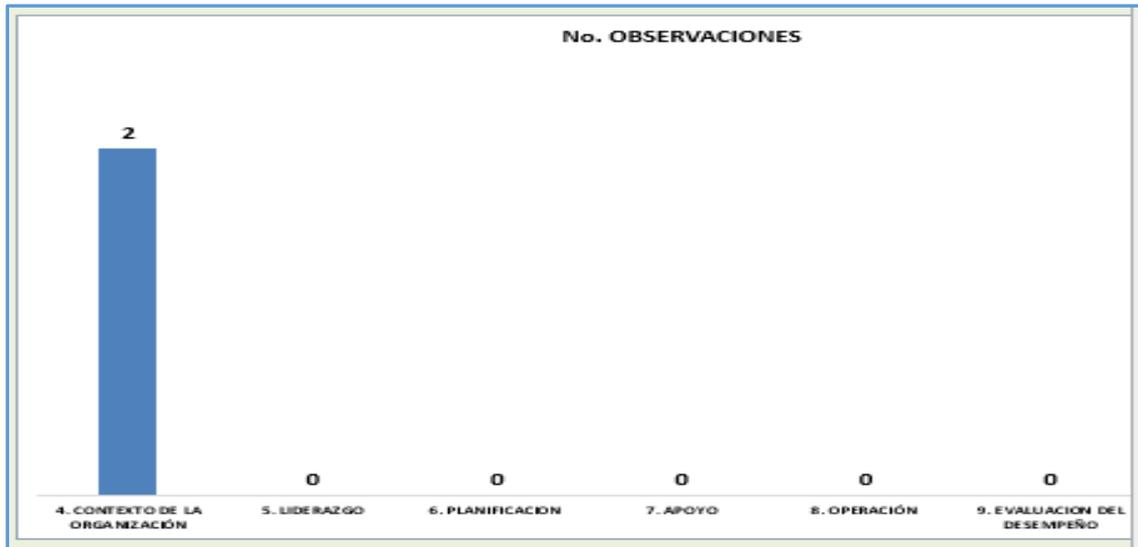


Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad

Se identificó dos (2) No Conformidades, en el Capítulo 7. Apoyo relacionadas al numeral 7.3 toma de conciencia, y 7.5.3.2. Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda, literal c) control de cambios (por ejemplo, control de versión). 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 12 de 13

Gráfica No. 3 Número de Observaciones



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Se identificaron dos (2) observaciones en el numeral 4. Contexto de la Organización en el numerales 4.1 comprensión de la organización y de su contexto y 4.4. sistema de gestión de la calidad y sus procesos; 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 proceso de Gestión para la Asistencia es del 98%, de 54 ítems evaluados.

Cordialmente;

CLAUDIA PATRICIA MARTINEZ MONROY
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 13 de 13

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.