

 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 10

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN

Fecha de informe: mayo 27 del 2022.

Nombre del proceso: Registro y Valoración.

Dependencia líder del proceso: Dirección de Registro y Gestión de la Información.

Servidor responsable del proceso: Emilio Hernandez Diaz.

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

Fecha de auditoría: 16,17,18,19 y 20 de mayo del 2022.

Equipo Auditor: Gustavo Adolfo Benjumea Daza.

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 Registro y Valoración, 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

- 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 10

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 (procedimiento valoración individual y procedimiento novedades, actualizaciones y calidad del dato y evalúa todo el ciclo PHVA).

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

El proceso Registro y Valoración realizó el análisis del contexto acorde con la metodología establecida por la Oficina Asesora de Planeación, se evidencia con la entrevista a los auditados, acta de actualización contexto 2021 de fecha 21/07/21, acta de aprobación contexto de fecha agosto 31 del 2021, herramienta de contexto, pantallazo de ubicación del contexto por colaborador del proceso socialización colaboradores y correo con envío de la información de fecha 31 de agosto del 2021.

El proceso de Registro y Valoración se identifican y conocen los requisitos de las partes interesadas lo que se evidencia en las entrevistas a los auditados, actas de capacitación del SIG a los colaboradores del proceso de fecha marzo 15 del 2022, correo del 29 de julio 2021 y la matriz de partes interesadas identificada por los colaboradores del proceso.

El proceso tiene identificada las entradas y salidas del proceso, sus controles y procedimientos de acuerdo con lo registrado en la caracterización del proceso publicado en la página web, los funcionarios tienen claridad del alcance del sistema de gestión de la calidad, esto se evidencia en la entrevista a los auditados y pantallazos anexos de evidencias.

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

El proceso Registro y Valoración establece como estrategia interna las reuniones realizadas periódicamente para el seguimiento de resultados del plan operativo de trabajo como se evidencia en acta de febrero 14 del 2022 con sus líderes de grupos y equipos, así como el liderazgo permanente del líder del proceso en dirigir y apoyar la implementación del SGC (se evidencia en las actas de reunión descargadas en el depositario para Socializar el avance del Plan de acción con corte al 30 de marzo de los indicadores de la Dirección de

 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 10

Registro y Gestión de la Información, Subdirección de Valoración y Registro y Subdirección Red Nacional de Información.). Se demuestra apropiación y entendimiento en la política del SIG, identificando en el repositorio la ruta para su socialización; así mismo se encuentra disponible para conocimiento de las partes interesadas. Los colaboradores del proceso conocen la política de calidad, sus objetivos y ha sido socializada al interior del proceso, esto se evidencia en la entrevista a los auditados y pantallazos anexos de evidencias.

Tener en cuenta la siguiente observación.

Se evidencia que el proceso de Registro y Valoración que no se socializaron de manera general los códigos de integridad y ética. Lo anterior, evidencia que se desconoce las resoluciones 01155 del 16 de diciembre del 2015 y la resolución 03439 del 31 de julio del 2018. Esta situación conduce al incumpliendo requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 5.1 Liderazgo y compromiso Gerencial.

Tener en cuenta la siguiente no conformidad.

Se evidencia que el proceso Registro y Valoración, que no se designó por parte del jefe de la dependencia, a un funcionario o contratista de la entidad como enlace SIG del proceso, lo anterior se evidencia en el tipo de vinculación del enlace SIG por operador externo de la entidad, lo cual va en contra a lo establecido en el artículo 22 de la resolución 02728 del 5 de octubre de 2021 el cual establece que son enlaces del SIG "los funcionarios y contratistas de la entidad, designados previamente por el jefe de la dependencia a la cual se encuentren vinculados, Esta situación conduce al incumpliendo requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 5 Liderazgo, numeral 5.1.2 Enfoque al cliente.

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

El proceso Registro y Valoración reconoce la metodología de Riesgos, cuenta con la identificación de los riesgos, sus controles y está alineado con el contexto interno y externo; se cuenta con las evidencias correspondientes a los controles establecidos en el mapa de riesgos y reporte de materialización de riesgos (Lo que se evidencia con el acta de aprobación del mapa de riesgo de diciembre 23 de 2021, matriz de seguimiento a controles de riesgo y la identificación del procedimiento para la administración de riesgos institucionales, reporte de la materialización del riesgo que se evidencia en correo del 30 de marzo del 2022).

 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 10

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

El proceso de Registro y valoración cuenta con los elementos de apoyo necesarios para la realización de su misionalidad lo que se evidencia en la adecuada operatividad del proceso, desde la planificación del plan de acción, el responsable del proceso identifica las acciones estratégicas necesarias para el cumplimiento del objetivo, al realizar la revisión de los indicadores del plan de acción del proceso, los cuales se encuentran alineados con el contexto interno y externo, donde se evidencia que las fórmulas de los indicadores están acordes con la planificación del proceso y cuentan con la trazabilidad de la información, teniendo en cuenta que se encuentran bien formulados y las evidencias reportadas se encuentran con lo establecido.

El proceso ha establecido un adecuado mecanismo de utilización y resguardo de la información, utilizando plataformas de almacenamiento como el SharePoint, One Drive y mecanismos propios del proceso para el correcto control de la documentación, tal como se evidencia a través de los pantallazos aportado

El proceso cuenta con personal de amplia experiencia que garantiza, que las actividades estén claramente implementadas.

se evidencio en la auditoria que se realiza la actualización y socialización de los formatos se evidencia en correos electrónicos en el depositario.

El proceso cumple con los lineamientos de las comunicaciones internas y externas establecidas por la entidad (se evidencia en la socialización del plan estratégico del proceso).

Tener en cuenta la siguiente no conformidad.

No Conformidad. Se evidencia que el proceso de Registro y Valoración, no utilizo el documento formato acta de reunión y seguimiento en su última versión en dos informes entregados como evidencia a la auditoria. Lo anterior, evidencia que se desconoce la metodología aplicada en el documento publicado formato de acta de reunión y seguimiento Código: 710.14.15-10. Esta situación conduce al incumpliendo requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capitulo 7 Apoyo, numeral 7.5.2, control de la información documentada

 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 10

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

En lo referente a la operación y prestación del servicio, se evidencia que el proceso 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 para la operación provisión del servicio y control de salidas no conformes y el control.

El responsable del proceso realiza el seguimiento y control al operador mediante reuniones mensuales de seguimiento, donde se presentan las actividades ejecutadas por el contratista, lo que se evidencia en el acta No 18 del 28 de abril del 2022 donde se Da a conocer las actividades desarrolladas por Procesos y Servicios en el mes de marzo de 2022.

Respecto al numeral 8.4 Control de los Procesos, Productos y Servicios suministrados externamente, el proceso identifica las partes interesadas, los recursos que necesita para su operación, la interacción con los procesos (valoración individual) - En lo concerniente a la comunicación con el cliente se evidencia que el proceso mantiene permanente comunicación con sus partes interesadas especialmente con las entidades territoriales, el ministerio público.

Respecto al numeral 8.7 Control de las Salidas No Conformes, el proceso identifica cuales son los requisitos de cada producto y no se reportan las salidas de productos y servicios no conformes respecto al proceso registro y valoración (se evidencia en la matriz de identificación de salidas no conformes, correo reporte de salidas no conforme)

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

El proceso dispone de datos e indicadores que permiten el análisis y evaluación del desempeño del proceso y sus planes, los que incluyen plan de acción y plan operativo del proceso, los cuales se encuentran bien formulados y las evidencias reportadas se encuentran con lo establecido en el procedimiento. Se evidencia el cumplimiento del numeral 9. Evaluación del Desempeño mediante comunicaciones de seguimiento, medición, análisis y evaluación de indicadores (Plan de Acción –SIGESTIÓN corte primer trimestre de 2022), Actualmente el proceso mide la satisfacción del cliente a través de una encuesta para Medir el nivel de satisfacción frente al acto administrativo expedido por el Proceso de Registro y Valoración que se entrega a los (as) declarantes; esto con el fin de implementar acciones que contribuyan al mejoramiento continuo de los requisitos 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 6 de 10

que inciden en la satisfacción de las víctimas. Los resultados de la encuesta de satisfacción son socializados a los colaboradores lo que se evidencia en acta del 9 de mayo del 2022.

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

En el informe auditoria realizado en la vigencia 2021 por la Oficina de Control Interno el proceso de Registro y Valoración no presentó no conformidades. Por otra parte, el auditor evidencia seguimiento a las no conformidades establecidas por la materialización riesgos y salidas no conformes que presenta el proceso a través de matrices de seguimiento en Excel, esto por cada uno de los procedimientos internos que tiene el proceso, lo que se evidencia en correo electrónico del 6 de abril de 2022 donde se reportan las SNC del mes de MARZO de 2022 y el formato diligenciado y según la matriz de seguimiento a la matriz de no conformidades se encuentran en proceso de cierre las numero 2349, 2350, 2434, 2435, 2721, 2722.

11. OBSERVACIONES

Observación No. 1. Proceso de Registro y Valoración.

Se observa que no se socializaron de manera general los códigos de integridad y ética. Esto sucede en el proceso de Registro y Valoración. Lo anterior se evidencia que se desconoce las resoluciones 01155 del 16 de diciembre del 2015 y la resolución 03439 del 31 de julio del 2018. Esta situación conduce al incumpliendo requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capitulo 5.1 Liderazgo y compromiso gerencial.

12. NO-CONFORMIDADES

No Conformidad 1. Proceso de Registro y Valoración.

Se evidencia que el proceso no utilizo el documento formato acta de reunión y seguimiento en su última versión en dos informes entregados como evidencia a la auditoria. Esto sucede en el proceso de Registro y Valoración. Lo anterior se evidencia que se desconoce la metodología aplicada en el documento publicado formato de acta de reunión y seguimiento código: 710.14.15-10. Esta situación conduce al incumpliendo requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capitulo 7 Apoyo, numeral 7.5.2, control de la información documentada.

 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 10

No Conformidad 2. Proceso de Registro y Valoración.

Se evidencia que no se designó por parte del jefe de la dependencia, a un funcionario o contratista de la entidad como enlace SIG del proceso. Esto sucede en el proceso de Registro y Valoración. lo anterior se evidencia en el tipo de vinculación del enlace SIG por operador externo de la entidad, lo cual va en contra a lo establecido en el artículo 22 de la resolución 02728 del 5 de octubre de 2021 el cual establece que son enlaces del SIG *"los funcionarios y contratistas de la entidad, designados previamente por el jefe de la dependencia a la cual se encuentren vinculados"*. Esta situación conduce al incumpliendo requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capitulo 5 Liderazgo, numeral 5.1.2 Enfoque al cliente.

13. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

- Alto grado de responsabilidad y madurez del proceso Registro y Valoración, con respecto a la implementación del sistema de gestión de calidad bajo los requisitos ISO 9001:2015 en cada uno de los temas y numerales auditados.
- Se evidencia un alto grado de compromiso y conocimiento por parte de los colaboradores del proceso de cada uno de los procedimientos para la ejecución de las actividades misionales y de ejecución de sus planes.
- Alta disposición por la dirección, 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 y oportunidad por parte del enlace SIG en la recopilación de evidencia.
- El equipo del proceso de Valoración y Registro tiene claridad sobre la caracterización, los procedimientos y las rutas asociadas al proceso y las responsabilidades del proceso frente a estos, se evidencia el conocimiento frente a la política y los objetivos del sistema integrado de gestión y el aporte del proceso al este. Se conocen y se cumple las metas del proceso definidas en el plan de acción.

Oportunidades de Mejora:

Se recomienda adelantar las acciones para la actualización del FUD en relación con la caracterización de la población que involucre los lineamientos étnicos y de enfoque diferencial.

 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 10

14. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

PROCESO DE REGISTRO Y VALORACIÓN

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 Registro y Valoración.

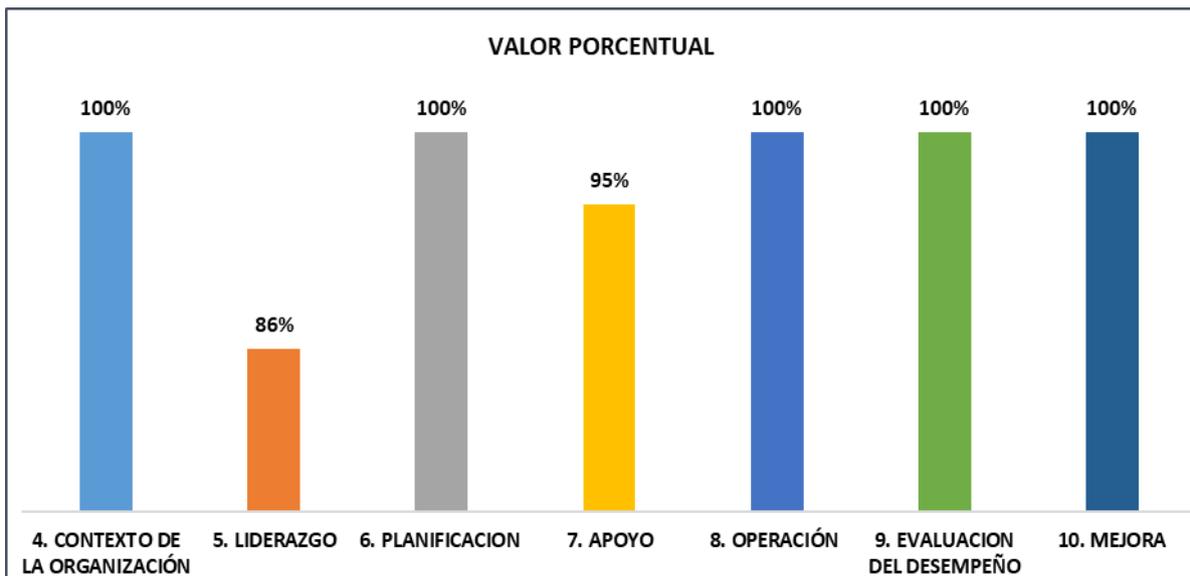
a) Cumplimiento de la norma

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	86%
6. PLANIFICACION	100%
7. APOYO	95%
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 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 10

Porcentaje promedio del (97%) de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015.

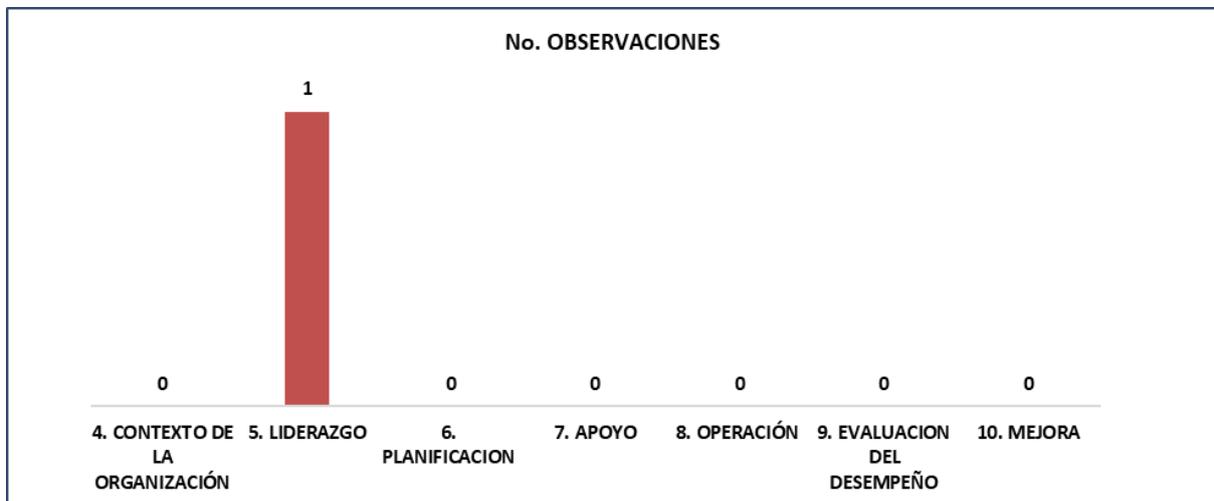
Tabla No. 2 Número de No Conformidades



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Se identificaron una (1) NC en el capítulo 5 Liderazgo, una (1) NC en el capítulo 7 apoyo, 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.

Gráfica No. 3 Número de Observaciones



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 10 de 10

Se identifico una (1) Observación en el Capítulo 5.1 Liderazgo y compromiso, respecto a la aplicación de la herramienta de evaluación de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015.

En conclusión, los requisitos implementados por el proceso Registro y Valoración asociados al Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, se establecen en un total de 51 ítems es decir el (97%) de los requisitos de calidad a mantener y mejorar continuamente.

Cordialmente;

Gustavo Adolfo Benjumea Daza
Auditor líder SGC

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.