 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 17

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN

Fecha de informe: 10/06/2021

Nombre del proceso o dirección territorial auditada: Reparación Integral

Dependencia líder del proceso: Dirección General

Servidor responsable del proceso: Enrique Ardila Franco

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

Fecha de auditoría: 31 de mayo, 1,2 y 3 de junio de 2021

Equipo Auditor: Carlos Arturo Hernández Rhenals– Jaime José Canchano Navarro

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

Inicia con la reunión de apertura de auditoría y concluye con 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): Recursos (insuficiente tiempo y equipos para desarrollar el programa de auditoría o para realizar una auditoría).

Canales de comunicación ineficientes por la modalidad remota.

Falta de control de la información documentada (evidencias y registros).

Disponibilidad y la cooperación del auditado y la 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 17

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Proceso, procedimientos y demás instrumentos asociados a los sistemas de gestión de la Unidad: Sistema de gestión de la calidad - ISO 9001:2015 (caracterización del proceso (Selecciona la actividad más representativa y evalúa todo el ciclo PHVA).

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


El Proceso de reparación Integral se da cumplimiento a los requisitos del capítulo 4 contexto de la organización, Se evidencia conocimiento del contexto y de los factores externos e internos en la retroalimentación por parte del enlace de planeación, así como la participación del líder del proceso en el acta de aprobación, así como la participación de sus funcionarios y contratistas; se logra identificar mediante la realización y descripción de la matriz del contexto de factores internos y externos, socializado mediante trazabilidad de correos del 04 de marzo del 2020 al 28 de abril del 2020 donde solicitan aspectos internos y externos que afectan de manera positiva o negativa los logros y metas del proceso de Reparación Integral; así mismo, mediante acta de reunión del día 16/07/2020 asunto: Realizar la aprobación mapa de riesgos del proceso de reparación.

Se evidencia conocimiento de las partes interesadas y se ilustra a partir de la presentación de la caracterización y la matriz de partes interesadas en el repositorio del SIG V9.

Se evidencia conocimiento al documento partes interesadas, seguimiento y revisión de estas, mediante matriz de productos o servicios no conformes, mediante correo de 12 de abril de 2021, de asunto: Reporte SNC – Mes de Abril / Reparación Integral. En donde relacionan el análisis y cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas.

El alcance del proceso tiene consideración con las necesidades y expectativas de las partes interesadas y tiene en cuenta las salidas de productos y servicios, contribuyendo al sistema de gestión de la calidad y alineados con el alcance del mismo, evidenciados en la Caracterización del Proceso V10 código 400.08.09-1, se evidencia el conocimiento y comprensión por funcionarios y contratistas que presentaron en pantalla la caracterización con el alcance del proceso de Reparación Integral, así mismo el Líder del proceso explica el alcance registrado en la caracterización y describe en el hacer también el alcance del procedimiento de indemnización administrativa.

El líder de Reparación Integral indica que la interacción de los procesos se evidencia mediante seguimiento plan de acción, en acta de comité directivo realizada 10 de octubre 2020, como también en el correo de seguimiento al plan de implementación del 26 de abril de 2021.

 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 17

De igual manera se evidencia mediante la descripción de las salidas en la Caracterización del Proceso V10 código 400.08.09-1, requisitos de los productos y/o servicios para la generación de valor a través de la implementación del clico PHVA identificando y definiendo claramente por parte de los contratistas y funcionarios consultados aleatoriamente.

Se logra evidenciar mediante la ilustración de la Caracterización del Proceso V10 código 400.08.09-1 la interacción de los procesos y definen claramente las entradas y salidas de cada uno de los procedimientos procesos necesarios. Se logra evidenciar dicha interacción y cumplimiento de uno de sus procedimientos y salidas determinadas en la caracterización.

Por anterior no se genera ningún hallazgo en el capítulo 4

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


Se evidencia el liderazgo del responsable del proceso de Reparación Integral en la implementación del sistema de gestión de calidad (SGC) y su apropiación con el equipo auditado de funcionarios y contratistas, como se evidencia en Correo 21 de abril de 2021 enviado a todos los funcionarios y contratistas del proceso de Reparación Integral, donde se socializa la política objetivos y responsabilidades del SIG, y en correo 19 mayo 2021 enviado a todos los funcionarios y contratistas del proceso de Reparación Integral, donde se evidencia el envío de un video ilustrativo y se socializa la política objetivos y responsabilidades del SIG.

De igual manera a los nuevos contratistas y funcionarios del proceso, se remite la información del sistema de gestión de calidad SGC y su implementación, como se evidencia en correo 26 de marzo 2021.

Se observa que se mantiene el enfoque en la satisfacción de los clientes, mediante la aplicación de 5.051 encuestas como se evidencia en el informe 29 de marzo de 2021, así mismo enviadas a todas las direcciones territoriales en correo de 27 de abril de 2021.

Realizado el ejercicio en tiempo real y de manera aleatoria, con el apoyo de dos funcionarios y contratistas se evidencia que la política está disponible en la página web de la unidad, se comunica se entiende y se aplica dentro del proceso de Reparación Integral.

Previo al desarrollo de la Auditoria el Líder de proceso remitió correo con el listado de funcionarios y contratistas donde se encuentra el cargo, proceso y roles asignados, El responsable del proceso asegura que las responsabilidades y roles asignados se desarrollen y se cumplan de conformidad a lo que exigen los procedimientos, objetivos misionales y requisitos exigidos por las partes interesadas; así mismo se evidencia en el

 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 17

contrato 322 de enero 2021 con vigencia 31 de diciembre de 2021, donde se incluye los roles y asignaciones específicas, en cada uno de los 6 subsistemas del SIG, también se evidencia en el correo 04 de agosto de 2020 enviado por el líder de proceso designando las funciones y roles asociadas al Sistema Integrado de Gestión.

Por anterior no se genera ningún hallazgo en el capítulo 5


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

En cumplimiento con el capítulo 6 al proceso de Reparación Integral, se observa que el responsable del proceso determina los riesgos y oportunidades relacionados con el análisis de contexto, las necesidades y expectativas de las partes interesadas y los procesos, como evidencia en la matriz de riesgos, así como su seguimiento en el monitoreo de los riesgos que se evidencia en correo 13 de abril de 2021, enviado desde el proceso de Reparación Integral a la oficina Asesora de Planeación y al Centro de Operaciones y Monitoreo de Riesgos, se encuentra el acta de reunión lineamientos 2021 comité de coordinadores de fecha 21 de enero de 2021, y correos remitidos por la jefe de la OAP donde se da inicio a la construcción del plan de acción y los correos donde evidencia la aprobación del plan de acción.

Cada uno de los equipos, subdirecciones y grupos que conforman la dirección de Reparación Integral, remite el monitoreo de riesgo con las respectivos controles y evidencias cargadas en SharePoint, como se evidencia en correo 5 de mayo de 2021 donde la Subdirección de Reparación Individual en donde envía el reporte materialización de riesgos al proceso Reparación Integral.

Se logra establecer que los funcionarios y contratistas del proceso de Reparación Integral se identifican mediante la caracterización y sus procedimientos, los objetivos y alcances a desarrollar para lograr una adecuada y eficiente implementación del SGC, Se evidencia a través de los registros documentados, la apropiación y comprensión de los objetivos del Sistema Integrado de Gestión por parte de los colaboradores, en correo 31 de mayo enviado a la Fiscalía General de la Nación con las actas de articulación en el marco de la planeación de las diligencias requeridas en el proceso del Fondo de Reparaciones.

En la planificación de los objetivos del proceso contempla qué se va a hacer, qué recursos se requieren, quién será responsable, cuándo se finalizará y cómo se evaluarán los resultados, como se evidencia en acta 13 de octubre de 2020, donde se establece 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 5 de 17

planificación de los objetivos del proceso, en donde están los recursos y requerimientos para alcanzar las metas del proceso.

Por anterior no se genera ningún hallazgo en el capítulo 6

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

En cumplimiento con el capítulo 7 apoyo, EL líder de proceso de Reparación Integral solicita y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de la entidad, evidenciado en los contratos de los enlaces SIG, donde están registradas las necesidades para la implementación.


A través de los registros documentados en el Plan Anual de Adquisiciones del proceso de Reparación y el Fondo de Reparación y el CDP 1021 que garantizan los recursos financieros para la contratación del equipo de Gestión Integral requerido para la implementación, Mantenimiento y Mejora, el Plan Anual de Adquisiciones, Orden de compra, plan de adquisiciones y acuerdo marco.

El responsable del proceso de Reparación Integral determina, solicita y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de la entidad, evidenciado a través de los registros documentados en el Plan Anual de Adquisiciones.

También facilitan los medios para que tanto funcionarios como contratistas puedan trabajar desde casa, teniendo en cuenta la coyuntura de la pandemia del COVID 19, generando protección y bienestar laboral para el desarrollo de sus funciones y roles determinados. Se comparte correo con 12 solicitudes de equipos de cómputo a la OTI de 17 de junio 2020, la disposición de equipos de cómputo en las casas de funcionarios y contratistas, para proveer infraestructura para trabajo en casa, la cual se evidencia en acta de entrega de equipos.

Se evidencia correo 25 de mayo de 2021 donde se realizó solicitud de cambio y/o actualización de equipos, que está siendo atendida bajo requerimiento 102750.

Para los nuevos contratistas y funcionarios se remite solicitud de creación y activación de usuarios, como también la asignación de equipo de cómputos requeridos; se evidencia en correo de 29 de enero, donde se solicita la activación de servicios de la OTI.

 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 17

Se promueve la participación del equipo de trabajo en actividades de bienestar y fortalecimiento de conocimientos, se evidencia a través de la actividad de reconocimiento a los equipos de trabajo realizada 18 de diciembre de 2020 donde se detallaron las valoraciones y acciones cualitativas, llevado a cabo por el líder del equipo, evidenciado en correo 27 octubre de 2020.

Se brinda la posibilidad que tiene el proceso de Reparación Integral, de tener 3 encuentros al mes para compartir diferentes experiencias conocimientos y buenas prácticas saludables, en correo 25 de mayo donde se dan las orientaciones generales para cuidarnos desde casa.

Así mismo y de manera autónoma y con el liderazgo del responsable del proceso, se realiza estudio de riesgos psicosocial por cada uno de los grupos de trabajo, que sirven como insumo para análisis de las solicitudes realizado por el proceso de gestión de talento humano, y que permitan mantener el ambiente necesario para la operación. Se evidencia en informe, liderado por la coordinadora del equipo de Enfoque Psicosocial.


El líder de proceso a través de la coordinadora del grupo de enfoque psicosocial realiza anualmente la evaluación del desempeño como se evidencia mediante correo 17 de noviembre 2020, y se realiza la socialización de los resultados de la valoración el 22 de noviembre del mismo año.

Se evidencia el seguimiento y medición del proceso de Reparación Integral mediante reporte Seguimiento Plan de Acción, en correo 18 mayo 2021, donde se retroalimenta el seguimiento de los indicadores Plan de Acción 2021.

Así mismo se evidencia seguimiento y medición a la implementación de Sistema Integrado de Gestión, mediante correo 26 de abril 2021, donde se confirma el reporte del plan de implementación.

Atendiendo la asignación de roles del líder de proceso, a través del líder del Sistema Integrado de Gestión, se determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos de conformidad con los procesos y procedimientos de cada líder de quipo al interior de Reparación Integral, como se evidencia en correo 9 de febrero con la solicitud de actualizar los procesos y procedimientos, así mismo se evidencia en correo donde el líder del equipo del fondo de reparación solicita ajustes al procedimiento.

En trazabilidad de correos 27 abril 2021, se evidencia la revisión y actualización de los procesos y procedimientos de los diferentes equipos adscritos al proceso de Reparación

 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 17

Integral, en donde se encuentra desde el inicio del proceso, aprobación del líder proceso hasta la aprobación de los cambios del líder de proceso, también de la Oficina Asesora de Planeación, así mismo se muestra la confirmación de publicación del procedimiento con los nuevos ajustes.

En reunión con la subdirección general conexas al proyecto de irreversibilidad, se revisaron los procedimientos que requieren ajustes de cara a la planeación del proyecto de irreversibilidad, como se evidencia en acta 25 de mayo 2021.

Se evidencia la realización de cursos y procesos de fortalecimiento, como son; cursos de inducción y reinducción, como se evidencia en correo 28 de mayo de 2021 con los funcionarios y contratistas que participaron y aprobaron el curso de inducción y reinducción, así como también correo 26 mayo 2021 donde se evidencia a los funcionarios que participaron y aprobaron curso de enfoque diferencial, se aporta una muestra de dos diplomas de los funcionarios y contratistas. Lo anterior como parte de la mejora en el desempeño de los funcionarios y contratistas y eficacia del sistema de gestión de calidad en el proceso de Reparación Integral.


Por anterior no se genera ningún hallazgo en el capítulo 7

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

El proceso de Reparación Integral en cumplimiento con los requisitos del capítulo 8 "Operación" tiene establecidos los controles de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, a través de contratos de prestación de servicios o Convenios de Cooperación Internacional, contrato de prestación de servicios 1286 de 19 de mayo 2021.

Así mismo se evidencia los controles en uno de los procedimientos, denominado procedimiento solicitud requerimiento operador, se toma muestra del control número 4, donde se aplica el formato solicitud operador logístico 400, control aplicado como se evidencia en correo 1 de junio de 2021; de Asunto: Ajustes Requerimientos Logístico Junio SRC organismos de acción comunal 16 al 18 de junio de 2021.

El proceso de Reparación Integral asegura la adecuación de los requisitos previa comunicación al proveedor externo, y socializa los requisitos como se evidencia en el convenio de Cooperación con el Comitato Internacionalle Per Lo Sviluppo Dei Popli (CIPS) para las estrategias de recuperación emocional grupal e individual no presencial.

 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 17

Se hace una revisión del Procedimiento Esquemas Especiales de Acompañamiento Familiar -EEAF V2, teniendo en cuenta el ciclo HACER, evaluando consigo el alcance del procedimiento y uno de los puntos de control determinantes para el cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas y por supuesto la satisfacción del cliente en la liberación del producto mismo. Lo anterior evidenciado por parte del funcionario encargado del grupo de Retornos y Reubicaciones, describiendo las actividades de operación y logística, así mismo en el punto de control No. 10, “Revisar y Aprobar los perfiles productivos”.


En este sentido, actualmente el grupo de Retornos y Reubicaciones se encuentra adelantando la revisión de perfiles de los beneficiarios, en el contexto actual bajo la modalidad web, a través de la herramienta PowerApps de Microsoft 365 donde se carga la información de los posibles beneficiarios y se puede consultar los detalles del perfilamiento y los diferentes criterios, ubicación geográfica (rural/urbana), nivel de estudios e información de la unidad productiva, como también el número de personas a beneficiar con la entrega del esquema especial de acompañamiento por parte del proceso de Reparación Integral.

El proceso de Reparación Integral a través del grupo de retornos para este procedimiento tiene determinada la validación por parte del beneficiario, lo que valida como tal el procedimiento aplicado, como se evidencia en el formato de Formato Perfil Productivo para Esquemas Especiales de Acompañamiento Familiar V2, específicamente el perfilamiento de ficha técnica No.1120563391_Indiri Lorena Navarro Quimbaya de fecha 19 de mayo de 2020.

Se evidencia la entrega de este esquema especial de acompañamiento familiar al caso revisado en acta de entrega No. No.1120563391 de fecha con los registros fotográficos.

Se evidencia que el proceso asegura la conformidad de los productos y servicios a través del perfilamiento revisado en el numeral anterior, como se evidencia en el video de perfilamiento generado por la herramienta Microsoft Teams, este video permitió evidenciar además la utilización de herramientas de trabajo colaborativo (Microsoft Teams) para conocer la conformidad de los beneficiarios frente a su perfilamiento, ante la ausencia de las firmas físicas en el debido formato Perfil Productivo para Esquemas Especiales de Acompañamiento Familiar V2, por condiciones de distanciamiento físico ante la emergencia sanitaria COVID 19.

El proceso de Reparación Integral identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad planta y equipo asignado a los contratistas del proceso de Reparación Integral, como se evidencia en correo del 9 de diciembre de 2020, Asunto: solicitud paz y salvos masivos equipos de reparación, donde se consigna la entrega a satisfacción del inventario asignado para el ejercicio de las funciones contractuales.

 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 17

El proceso a través de los procedimientos de la Oficina de Tecnologías de la Información hace entrega de los equipos, donde se deja informado los compromisos por parte del usuario de cómputo a los contratistas, como se evidencia en Acta de entrega 15 de junio 2020, en donde se asigna equipo de cómputo a un contratista para proveer infraestructura de trabajo en casa.

El proceso de Reparación Integral realiza control de la propiedad planta y equipo del operador asignado desde la OTI para la dotación de equipos de cómputo, correo del 21 de mayo de 2021, Inventario Físico Reparación Integral, con la trazabilidad del seguimiento que realiza el proceso de Reparación Integral.

Por lo anterior no se genera ningún hallazgo en el capítulo 8.


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

En cumplimiento al capítulo 9 Evaluación del desempeño, seguimiento, medición, análisis y evaluación, el Líder de proceso de Reparación Integral prepara las necesidades en materia de seguimiento y medición, para asegurar resultados válidos, la cual está determinado a realizar de manera anual, como se evidencia en el correo de seguimiento plan de trabajo actualizado, aplicación de encuestas 18 de mayo 2021.

El responsable del proceso de Reparación Integral realiza el seguimiento de las percepciones y satisfacción de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. Además, determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información, como se evidencia en el correo 21 de abril de 2021, donde se remite el informe de las encuestas aplicadas vigencia 2020 a todas las direcciones territoriales. A lo anterior el líder de proceso manifiesta que se realizara reunión en el mes de junio donde se hará análisis de dichas encuestas y se determinaran los planes de mejora según los resultados hallados.

El líder de proceso analiza y evalúa los datos que surge de la implementación, seguimiento y medición, como se evidencia en las diferentes herramientas que tiene implementada en tableros de control, correos de seguimiento, informes de seguimiento y evaluación y medición de la satisfacción.

Como parte de la eficiencia y desempeño del proceso en torno a la implementación del sistema de gestión de calidad y su seguimiento, se evidencia reporte de plan de implementación del primer trimestre del 2021 en el aplicativo SIGESTION 2.0, Evidenciado en el correo del 27 de abril de 2021, remitido a la oficina asesora de planeación OAP con

 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 17

el respectivo Enlace de evidencias; además evidenciado en los pantallazos adjuntos de tableros de control de implementación del plan.

En el proceso de Reparación Integral se evidencia el seguimiento y medición mediante la descripción del plan de acción y su informe a corte del mes de abril de 2021, donde identifican la descripción de los avances, los logros alcanzados y resultado validos obtenidos mediante sus convenciones de cumplimiento (critico, en riesgo, optimo, sobre ejecución). Lo anterior evidenciado en los pantallazos adjuntos de tableros de control de implementación del plan de acción.

Por lo anterior el proceso cumple con los requisitos del numeral y no se presentan hallazgos.

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

Se observa la toma de acciones para controlar y eliminar las causas de las no conformidades y la implementación de las actividades correspondientes. Esto sucede en el Proceso de Reparación. Lo anterior, se evidencia a través del líder de proceso, donde informa que conforme la dinámica y las necesidades se aplican las acciones de mejora, en la descripción del aplicativo SIGESTION acciones de mejora, evidenciando que, de 286 de estas, 281 se encuentran cerradas y 5 en proceso para cierre con un total de 98% de cumplimiento en la mejora continua y eficacia del sistema de gestión de calidad.


Estas acciones han sido abordadas en reuniones por equipo, donde se analizan las causas y se determinan las acciones de mejora, como se evidencia en la reunión por Teams de fecha 05 de abril de 2021. Así mismo el proceso utiliza una herramienta como tablero de control, tal como se ilustra en el seguimiento de la No Conformidad 2153.

Observación para la OAP, en cuanto a que la herramienta Sisgestión no permite enlazar las no conformidades con las acciones desarrolladas y poder visualizar un informe con esta relación.

Por lo anterior es de resaltar las prácticas de mejora continua del proceso de Reparación Integral, en el cumplimiento del capítulo 10 Mejora, numeral 10.3 Mejora Continua. Norma ISO 9001: 2015.

11. OBSERVACIONES

En la auditoria no se presentaron Observaciones

 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 17


12. NO-CONFORMIDADES Gestión Administrativa y Documental

No se evidencia la trazabilidad de la información documentada por falta del diligenciamiento del consecutivo del número actas generadas en la ejecución de las actividades del proceso. Esto sucede en el Proceso de Reparación Integral asociado al proceso de Gestión Documental. Lo anterior se evidencia a través de la verificación del formato de acta de reuniones ejecutadas por el proceso en lo referente acta de reunión del día 16/07/2020 objetivo: “Realizar la aprobación del mapa de riesgos del proceso de Reparación Integral, de acuerdo con la metodología de administración de riesgos de la Unidad.”, el proceso de Reparación Integral manifiesta no tener lineamientos por parte del Grupo de Gestión Administrativa y Documental, lo anterior se evidencia en trazabilidad de correos 1 de diciembre de 2020 a 3 de marzo de 2021 – Asunto: Solicitud de lineamientos de Gestión Documental - Archivo Digital.” Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 7. Apoyo. Numeral 7.5 Información documentada y numeral 7.5.3 Control de la Información documentada.


13. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

13.1 Fortalezas y aspectos positivos:

1. Alto compromiso del Proceso de Reparación Integral, con respecto a la implementación del Subsistema de Gestión de Calidad bajo los requisitos ISO 9001:2015 en cada uno de los temas y numerales auditados.
2. EL liderazgo se destaca como fortaleza en el proceso de Reparación Integral, evidenciado en los equipos y grupos de trabajo conformados, especialmente del equipo de gestión integral encargado de liderar las acciones de seguimiento, implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión (SIG).
3. En la metodología aplicada por el proceso para determinar los factores internos y externos se puede señalar como aspecto positivo los ejercicios para la construcción del análisis de contexto, evidenciado en los correos y actas aportadas, por cuanto es un hecho que esta metodología de análisis de contexto por equipo y grupo de trabajo aumenta el nivel de apropiación de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas a tener en cuenta por parte de los funcionarios y contratistas, como se evidencio en los ejercicios prácticos de ubicar y socializar el informe de análisis de contexto cargado en los documentos del SIG, y la presentación de las estrategias DO, FA, FO, DA.

 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 17

4. Se evidencia apropiación y manejo de las rutas de acceso al repositorio del Sistema Integrado de Gestión (SIG), ubicando y socializando; el alcance, criterios de operación contenidos en la caracterización y demás definiciones del SIG asociados al proceso de Reparación Integral.
5. Como aspecto positivo en comunicación se destaca la matriz consolidada de lo que está comunicando el proceso de Reparación integral, los canales y medios utilizados, como oportunidad de mejora adicionar las métricas
6. Aporta valor y enfoque al cliente la innovación aplicada en el procedimiento Esquemas Especiales de Acompañamiento Familiar (EEAF), como se evidencia en la herramienta tecnológica PowerApps de Microsoft 365, la cual facilita las acciones pertinentes de perfilamiento, evaluación de criterios y manejo de las entregas de los EEAF.
7. Se encuentran aspectos positivos en los recursos de seguimiento y medición, como se evidencia en los tableros de control que utiliza el proceso de Reparación Integral para el seguimiento y medición del Plan de Acción y Plan de Implementación SIG.
8. Se resalta el compromiso, puntualidad y disposición por parte del líder de proceso, así como también los líderes de equipo, funcionarios y contratistas para atender y desarrollar la auditoria, cargando oportunamente en SharePoint las evidencias y soportes solicitados por el equipo auditor.
9. Se reconoce y se valora los ejercicios liderados por el proceso, como se evidencia en los encuentros de reconocimiento personalizado, jornadas de cuidado emocional, campañas de autocuidado personal y actividades de valoración del desempeño, es un hecho que estas acciones aportan al ambiente necesario de la operación de su proceso de Reparación Integral.
10. Se reconoce la fortaleza del proceso de Reparación Integral para informar a los equipos de trabajo y dependencias, frente a los cambios (creaciones y actualizaciones de procedimientos) que permiten aportar a la eficiente implementación del sistema de gestión de la calidad y la efectiva operación ajustada a dichos cambios.
11. Como aspecto positivo se valora la asignación de responsabilidades y roles en la contratación del equipo de gestión integral, conforme y pertinente para el aporte del fortalecimiento del Sistema de Gestión Integral de la entidad y de eficacia en la ejecución de los procedimientos del proceso.
12. Se evidencia ejecución y cumplimiento de las actividades planificadas en el procedimiento de esquemas especiales de acompañamiento familiar, destacando la forma de redefinir y ajustar el punto de control de firma de los beneficiarios en su perfilamiento, permitiendo así el avance de la operación y el cumplimiento del objetivo

 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 17

misional y de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad en la coyuntura del COVID 19.

13.2 Debilidades

1. Socializar de manera formal en el marco de un comité ejecutivo los avances en materia de análisis de causas y planes de mejora de las no conformidades identificadas en pasadas auditorías.

13.3 Oportunidades de mejora

1. Dentro de las oportunidades de mejora se encuentra poder evidenciar de manera permanente el liderazgo ejercido por el responsable del proceso mediante la documentación de actas de reunión de comités y demás, frente a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad (análisis de contexto, socialización de la política de calidad, participación en espacios de bienestar y gestión para el mejoramiento de la operación).


14. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

A continuación, se identifican los resultados de los datos estadísticos generados en la herramienta papel de trabajo de la auditoría interna de calidad ISO 9001.2015 aplicada al proceso de Reparación Integral:

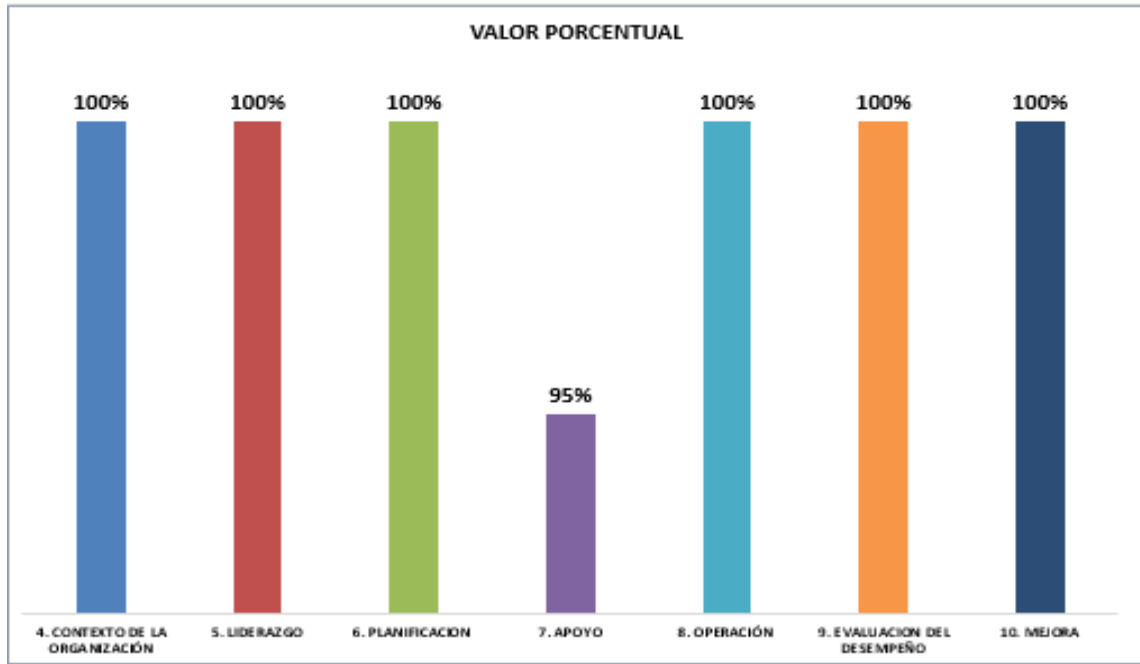
Tabla No 1 Porcentaje por numeral de la Norma ISO 9001:2015

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	100%
5. LIDERAZGO	100%
6. PLANIFICACION	100%
7. APOYO	95%
8. OPERACIÓN	100%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%
10. MEJORA	100%

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 14 de 17

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




Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Porcentaje promedio del (99%) de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015.

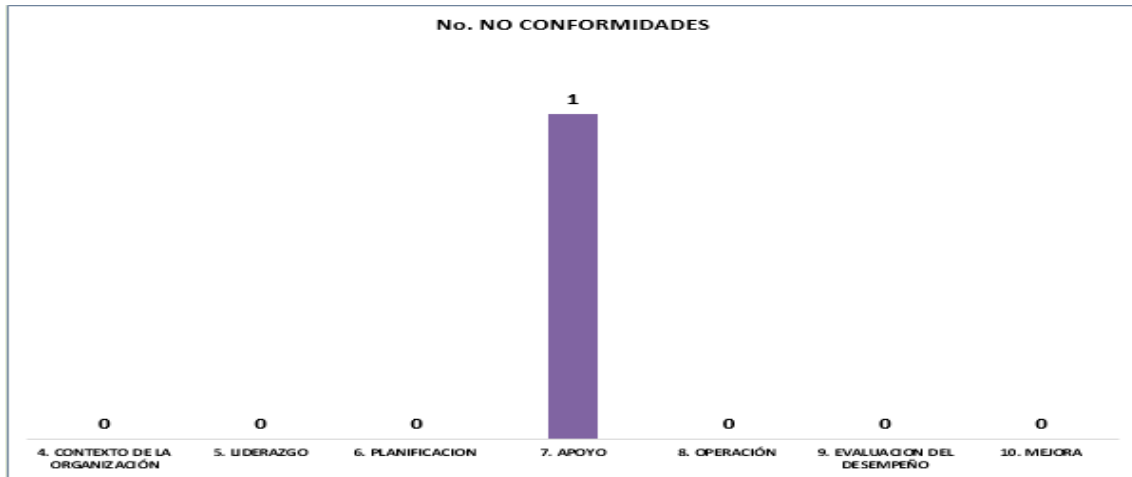
Tabla 2: Número de No Conformidades y Observaciones

ITEM DE NORMA	No. NO CONFORMIDADES	No. OBSERVACIONES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0	0
5. LIDERAZGO	0	0
6. PLANIFICACION	0	0
7. APOYO	1	0
8. OPERACIÓN	0	0
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0	0
10. MEJORA	0	0

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 15 de 17

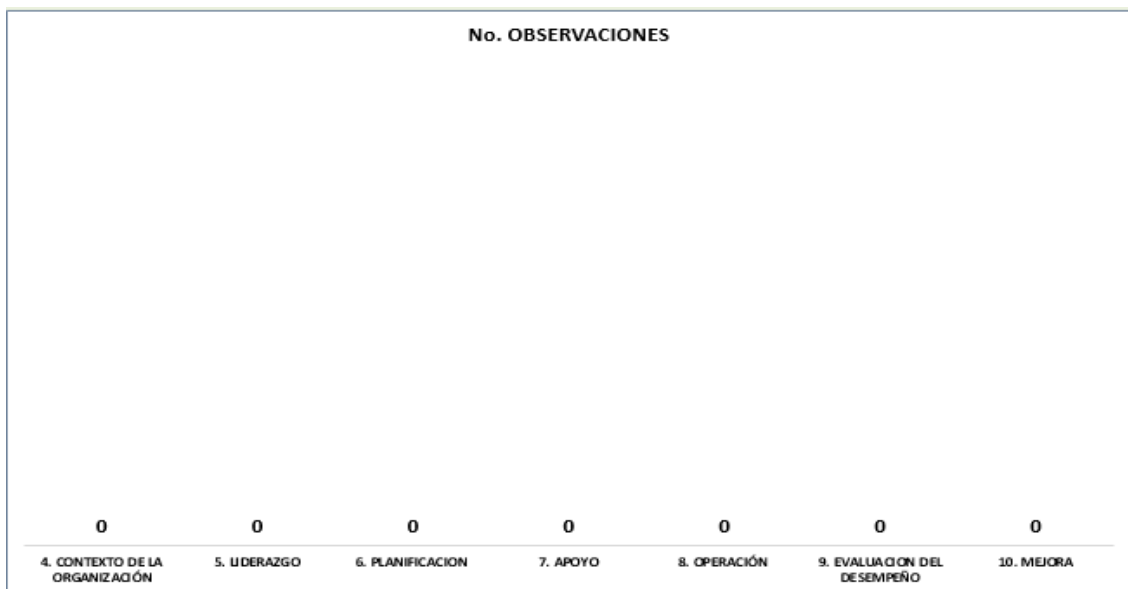
Gráfica No. 2 Número de NC




Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

En la auditoria al proceso de Reparación Integral, se presentó una (1) No conformidad en el capítulo 7. Apoyo, pero direccionada al Grupo de Gestión Administrativa y Documental.

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 16 de 17

En la auditoria no se presentaron Observaciones al proceso de Reparación Integral.

En conclusión, los requisitos implementados por el proceso de Reparación Integral asociados al Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, se establece en un total de 53 ítems, es decir el (99%) de los requisitos de calidad a mantener y mejorar continuamente.


Cordialmente;



HERNÁNDEZ RHENALS CARLOS ARTURO

CARLOS ARTURO HERNÁNDEZ RHENALS
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 17 de 17

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