



## INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

**Fecha de informe:** 25 de junio de 2020

**Nombre del proceso o dirección territorial auditada:** Dirección Territorial Antioquia

**Dependencia líder del proceso:** Dirección General

**Servidor responsable del proceso:** Wilson Cordoba Mena

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

**Fecha de auditoría:** 16 y 17 de Junio de 2020

**Equipo Auditor:** Fabian Eduardo Gutierrez Ortiz y Miguel Ángel Cortes Amaya

### 0. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar a través del proceso de Evaluación Independiente el nivel de madurez del Subsistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo con el cumplimiento de los requisitos de calidad 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 al plan de mejoramiento.

### 2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR

- Disponibilidad de la información documentada debido a la no presencia de los colaboradores en sus lugares habituales de trabajo por la situación de emergencia presentada debido a la pandemia de COVID 19.
- Dificultad para acceder a las fuentes y sistemas de información utilizados desde la Dirección Territorial Cesar y Guajira
- Imposibilidad de cumplir con el cronograma de auditoria interna planeado en los términos de tiempo y oportunidad establecidos.
- Inutilización de los hallazgos levantados durante el ejercicio auditor.
- Alarma en los servidores auditados de la entidad por el desconocimiento del proceso auditor como herramienta gerencial de la Unidad.
- Perdida de información por falta de respaldo.

### 3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Los criterios para tener en cuenta con procesos, procedimientos y demás instrumentos asociados al Subsistema de Gestión de Calidad: Proceso Servicio al Ciudadano: (Procedimiento Canal Telefónico y Virtual V1). Proceso de Reparación Integral: Procedimiento



Caracterización del Daño para Pueblos y Comunidades Étnicas V1. El corte de la información documentada a auditar es del 01 de agosto de 2019 al 30 de mayo de 2020, formatos, instructivos, guías y documentos del SIG, y demás instrumentos de gestión.

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

La Dirección Territorial Antioquia demuestra cumplimiento en los requisitos establecidos en la Guía para la Construcción del Contexto Estratégico, así como su socialización (Acta de Construcción Contexto Estratégico, Contexto Estratégico de la DT Antioquia y Actas de Socialización), sin embargo se sugiere realizar un ejercicio que tenga en cuenta la identificación de las debilidades expuestas por los funcionarios relacionadas con el alcance de sus acciones en los procesos contractuales (de acuerdo con las entrevistas sostenidas con los colaboradores de la DT Antioquia – grabación de video de auditoria [https://unidadvictimas.sharepoint.com/:v:/s/AUDITORIASCALIDAD2019/ESSW1JOPDvNEupY6\\_72lpSABO\\_fKkQUzzg552O-9sikTvA?e=6FILDv](https://unidadvictimas.sharepoint.com/:v:/s/AUDITORIASCALIDAD2019/ESSW1JOPDvNEupY6_72lpSABO_fKkQUzzg552O-9sikTvA?e=6FILDv)). De igual forma se evidencia falta de apropiación en los conceptos de Mapa de Procesos y Caracterización de Proceso del Sistema de Gestión de Calidad (de acuerdo con las entrevistas sostenidas con los colaboradores de la DT Antioquia – grabación de video de auditoria [https://unidadvictimas.sharepoint.com/:v:/s/AUDITORIASCALIDAD2019/ESSW1JOPDvNEupY6\\_72lpSABO\\_fKkQUzzg552O-9sikTvA?e=6FILDv](https://unidadvictimas.sharepoint.com/:v:/s/AUDITORIASCALIDAD2019/ESSW1JOPDvNEupY6_72lpSABO_fKkQUzzg552O-9sikTvA?e=6FILDv)). En la Auditoria Interna de Calidad este numeral fue objeto de un hallazgo configurado como No Conformidad.

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

Se evidencia que la Dirección Territorial Antioquia realiza reuniones periódicas con la participación de sus colaboradores, con el fin de dar a conocer, implementar y mejorar continuamente las actividades enmarcadas en el Sistema de Gestión de Calidad (capacitaciones y socializaciones de “Tips de Auditoria”). Es de resaltar el compromiso y liderazgo de la alta dirección en procura del mejoramiento de las condiciones de infraestructura física para el eficiente cumplimiento de sus labores y del favorable ambiente de trabajo (Acta de Comité Técnico de Seguimiento – así como las entrevistas con el Director Territorial y varios de sus colaboradores – grabación de video de auditoria [https://unidadvictimas.sharepoint.com/:v:/s/AUDITORIASCALIDAD2019/ESSW1JOPDvNEupY6\\_72lpSABO\\_fKkQUzzg552O-9sikTvA?e=6FILDv](https://unidadvictimas.sharepoint.com/:v:/s/AUDITORIASCALIDAD2019/ESSW1JOPDvNEupY6_72lpSABO_fKkQUzzg552O-9sikTvA?e=6FILDv) y [https://unidadvictimas.sharepoint.com/:v:/s/AUDITORIASCALIDAD2019/EW-JH-pbMwBDiojiPz1pc\\_wBKvj09xSziQmud8cWA3i94Q?e=b6kRwW](https://unidadvictimas.sharepoint.com/:v:/s/AUDITORIASCALIDAD2019/EW-JH-pbMwBDiojiPz1pc_wBKvj09xSziQmud8cWA3i94Q?e=b6kRwW)). Se recomienda promover el enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos, con el objeto de fortalecer el mantenimiento del Sistema de Gestión como una herramienta estratégica en la toma de decisiones. En la Auditoria Interna de Calidad este numeral no configuró ninguna No Conformidad.

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

Es de resaltar el ejercicio realizado por enlace del Sistema Integrado de Gestión de la Dirección Territorial Antioquia relacionado con la socialización de la Administración de Riesgos y su identificación, así como la participación de los colaboradores de la DT (Acta de construcción y actualización de Mapa de Riesgos, y correos electrónicos). De igual forma se evidencia la asignación de nuevos roles y responsabilidades dentro de la Dirección Territorial como



lineamiento del Director Territorial (Acta de Comité Técnico de Seguimiento). En la Auditoria Interna de Calidad este numeral no configuró ninguna No Conformidad.

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

Se percibe por parte del equipo auditor una adecuada asignación de personas para la implementación y el mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión a través de la designación de un funcionario para la realización de las actividades del Sistema Integrado de Gestión y de la asignación de funcionarios en diferentes actividades buscando la integralidad (Comité Técnico de Seguimiento). De igual forma se observa compromiso en la apropiación de campañas del Subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (Programa de Orden y Aseo, basados en la metodología de las 5 "S") permitiendo mantener los lugares de trabajo limpios y ordenados, optimizar y aprovechar los espacios, prevenir accidentes de trabajo, logrando así un entorno de trabajo cómodo, agradable y seguro (Correos Electrónicos, Actas de Reunión, Registros Fotográficos). Estas prácticas se convierten en buenas prácticas que generan mejora continua en el Sistema Integrado de Gestión. En la Auditoria Interna de Calidad este numeral no configuró ninguna No Conformidad.

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

Durante el ejercicio auditor se realizaron las respectivas revisiones de los procedimientos de Atención Telefónica y Virtual, y el de Caracterización del Daño para Pueblos y Comunidades Étnicas, de los procesos de Servicio al Ciudadano y Reparación Integral, respectivamente (Información Documentada del Sujeto Colectivo de Chormando – Actas, Correos Electrónicos, registro fotográfico, informes, censos, fichas, entre otros; así como las entrevistas con los procesos – grabación de video de auditoria [https://unidadvictimas.sharepoint.com/:v/s/AUDITORIASCALIDAD2019/Ee\\_toHPv8K9CrsRm0\\_K2nbH4BUa6HDqO8w0nUsO2Coqr0aw?e=wCfM87](https://unidadvictimas.sharepoint.com/:v/s/AUDITORIASCALIDAD2019/Ee_toHPv8K9CrsRm0_K2nbH4BUa6HDqO8w0nUsO2Coqr0aw?e=wCfM87) y [https://unidadvictimas.sharepoint.com/:v/s/AUDITORIASCALIDAD2019/Ee\\_toHPv8K9CrsRm0\\_K2nbH4BUa6HDqO8w0nUsO2Coqr0aw?e=wCfM87](https://unidadvictimas.sharepoint.com/:v/s/AUDITORIASCALIDAD2019/Ee_toHPv8K9CrsRm0_K2nbH4BUa6HDqO8w0nUsO2Coqr0aw?e=wCfM87)). Esto permitió evidenciar cumplimiento de los controles establecidos en la documentación y en el mapa de riesgos. Sin embargo se encontraron deficiencias en el control del manejo y acceso a la información de los usuarios de las herramientas tecnológicas (VIVANTO) de los funcionarios que se encuentran en vacaciones (entrevista con el proceso de reparación Integral – grabación de video de auditoria [https://unidadvictimas.sharepoint.com/:v/s/AUDITORIASCALIDAD2019/Ee\\_toHPv8K9CrsRm0\\_K2nbH4BUa6HDqO8w0nUsO2Coqr0aw?e=wCfM87](https://unidadvictimas.sharepoint.com/:v/s/AUDITORIASCALIDAD2019/Ee_toHPv8K9CrsRm0_K2nbH4BUa6HDqO8w0nUsO2Coqr0aw?e=wCfM87)). En la Auditoria Interna de Calidad este numeral fue objeto de un hallazgo configurado como No Conformidad.

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

El equipo auditor evidencia una concertación de las herramientas de medición y seguimiento con las cuales se realizara el monitoreo cuantitativo en el cumplimiento de las metas (Correo Electrónico de Concertación "Actividades Estandarizadas Aprobadas 2020 – Metas" Plan de Acción) y posteriormente un adecuado seguimiento y medición de los indicadores establecidos en su Plan de Acción, permitiendo tomar decisiones oportunas en la ejecución de las actividades, permitiendo tomar medidas preventivas en oportunidades de mejora y cualquier tipo de necesidad para su ejecución (Actas de Formulación y Aprobación del Plan de Acción, Correos Electrónicos - Indicador 86233, y revisión aleatoria sobre el aplicativo SISGESTION -



grabación de video de auditoria [https://unidadvictimas.sharepoint.com/:v:/s/AUDITORIASCALIDAD2019/Ee\\_toHPv8K9CrsRm0K2nbH4BUa6HDqO8w0nUsO2Coqr0aw?e=wCfM87](https://unidadvictimas.sharepoint.com/:v:/s/AUDITORIASCALIDAD2019/Ee_toHPv8K9CrsRm0K2nbH4BUa6HDqO8w0nUsO2Coqr0aw?e=wCfM87)), así como la adecuada evaluación del desempeño de los dos colaboradores de Planta (Carrera Administrativa) con que cuenta la Dirección Territorial Antioquia en los términos establecidos y seguimiento a las obligaciones contractuales de los contratistas (Actas de Reunión). En la Auditoria Interna de Calidad este numeral no configuró ninguna No Conformidad.

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

Teniendo en cuenta la evidencia analizada por el equipo auditor se encuentra deficiencia en los soportes documentales de la ejecución de la actividad 12380 (que se encuentra en SISGESTION en estado terminada) de la No Conformidad 1686, relacionada con el envío de una comunicación al proceso de Prevención de Hechos Victimizantes (Sistema de Información SISGESTION – Reporte de No Conformidades – así como entrevista con el proceso de reparación Integral – grabación de video de auditoria [https://unidadvictimas.sharepoint.com/:v:/s/AUDITORIASCALIDAD2019/EW-JH-pbMwBDiojiPz1pc\\_wBKyj09xSziQmud8cWA3i94Q?e=qtWseN](https://unidadvictimas.sharepoint.com/:v:/s/AUDITORIASCALIDAD2019/EW-JH-pbMwBDiojiPz1pc_wBKyj09xSziQmud8cWA3i94Q?e=qtWseN)), lo que impide visualizar un adecuado seguimiento a las actividades diseñadas por los colaboradores de la misma Dirección Territorial Antioquia en pro de la mejora continua, motivo por el cual durante el ejercicio de Auditoria Interna de Calidad este numeral fue objeto de un hallazgo configurado como No Conformidad.

## 11. OBSERVACIONES

### Numeral 5. Liderazgo.

- Se observa compromiso por parte de la Alta Dirección de la Dirección Territorial Antioquia, sin embargo hace falta promover el enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos. Esto sucede en el proceso de Direccionamiento Estratégico. Por lo anterior se debe realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, en el numeral 5.1.1. literal b).

## 12. NO-CONFORMIDADES

### Numeral 4. Contexto de la Organización

- No se evidencia apropiación de conceptos del Sistema de Gestión de Calidad en la Dirección Territorial Antioquia, cuando al preguntar en la entrevista con todos los colaboradores de la Dirección Territorial sobre los procesos a los cuales pertenecen y la información relevante de cada uno de ellos, los participantes del proceso de Gestión Jurídica y Gestión de la Información no identificaron la caracterización de proceso respectiva. Esta situación conduce al incumplimiento de la norma ISO 9001:2015 en el numeral 4.4.1., en los literales a), g) y h) relacionados con la implementación, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad.

**Numeral 8. Operación.**

- No se evidencia control en el manejo y acceso a la información de los usuarios de las herramientas tecnológicas de los funcionarios que se encuentran en periodo de vacaciones. Esto sucede en la Dirección Territorial Antioquia. Lo anterior se evidencia ante la ausencia de un control en el que se realice la suspensión temporal de usuarios de la plataforma VIVANTO. Esta situación conduce al incumpliendo de la norma ISO 9001:2015 Capítulo 8. Operación, Numeral 8.1 Planificación y Control Operacional, literal d) en cuanto a la implementación y control de los procesos establecidos por la entidad.

**Numeral 10. Mejora.**

- No se evidencia soporte documental de la ejecución de la actividad 12380 (que se encuentra en estado terminada) de la No Conformidad 1686, relacionada con el envío de una comunicación al proceso de Prevención de Hechos Victimizantes. Esto sucede en la Dirección Territorial Antioquia. Lo anterior se evidencia a través de la documentación soporte presentada para dar cumplimiento a las actividades diseñadas desde la Dirección Territorial, esta situación conduce al incumplimiento del numeral 10.2.2. de la norma ISO 9001:2015 relacionado con la conservación de información documentada de las acciones tomadas para atacar las No Conformidades.

**13. FORTALEZAS Y DEBILIDADES****Numeral 7. Apoyo.**

- Se observa, compromiso en la apropiación de campañas del Subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo - SSST. Esto sucede en la Dirección Territorial Antioquia. Lo anterior se evidencia a través de la implementación del Programa de Orden y Aseo en la sede de la Dirección Territorial basados en la metodología de las 5 "S"; lo que permite mantener los lugares de trabajo limpios y ordenados, con el fin de obtener un óptimo aprovechamiento del espacio y prevenir accidentes de trabajo logrando así un entorno de trabajo cómodo, agradable y seguro. Por lo anterior es de resaltar las prácticas de mejora continua de la Dirección Territorial en cuanto a la asignación y mantenimiento del ambiente para la operación de los procesos, de acuerdo a los establecido en el numeral 7.1.4 relacionado con el ambiente para la operación de los procesos
- Es de resaltar la asignación de personas para la implementación y el mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión que sobresale en la Dirección Territorial Antioquia. Lo anterior se evidencia a través de la designación de un funcionario para la realización de las actividades del Sistema Integrado de Gestión y de la asignación de funcionarios en diferentes actividades buscando la integralidad y convirtiéndose en una buena práctica que genera mejora continua dando cumplimiento a la norma ISO 9001:2015. Capítulo 7. Apoyo Numeral 7.1.2 PERSONAS en la que la organización debe establecer y asignar las personas necesarias para la implementación eficaz del SGC y para la operación y control de sus procesos.



#### 14. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

Se presenta el resumen estadístico de la Auditoria Interna de Calidad con un promedio de cumplimientos de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 del 95% teniendo en cuenta las tres (3) no conformidades con responsabilidad de la Dirección Territorial y la (1) observación del nivel territorial.

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL	No. NO CONFORMIDADES	No. OBSERVACIONES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	95%	1	0
5. LIDERAZGO	95%	0	1
6. PLANIFICACION	100%	0	0
7. APOYO	100%	0	0
8. OPERACIÓN	94%	1	0
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%	0	0
10. MEJORA	78%	1	0
TOTAL DE NO COMFORMIDADES	95%	3	1
	MANTENER	5,26%	2%

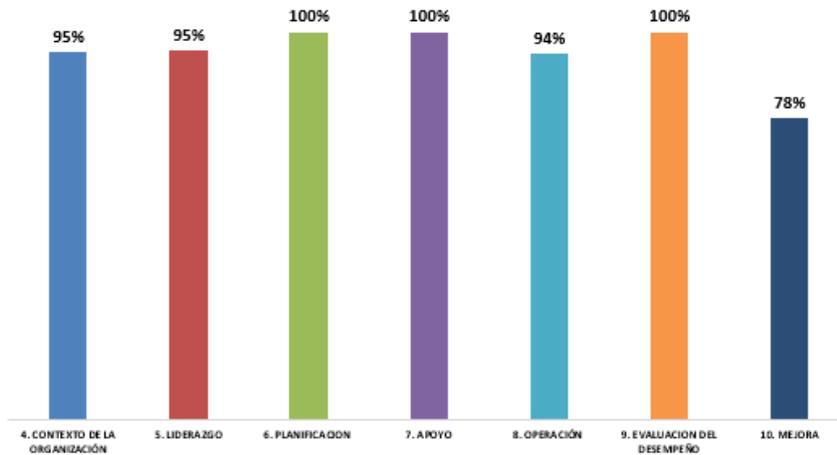
Con respecto a los capítulos 6, 8 y 9 de la norma ISO 9001:2015 se evidencia que se documentan, actualizan, implementan y apropian dando el cumplimiento del 100% de los requisitos por parte de la Dirección Territorial, reflejando liderazgo, planificación, operación (ejecución de los procedimientos) y evaluación del desempeño para el sistema de gestión de calidad.

Para el capítulo 5 de la norma ISO 9001:2015, se obtiene valor de 95 %, por lo que se sugiere mantener y mejorar. El cumplimiento de los requisitos asociados a este capítulo debe ser prioridad en la implementación de la Dirección Territorial Antioquia, y los procesos asociados a estas observaciones en relación con estos numerales.

Para los capítulos 4, 8 y 10 cuyo porcentaje de cumplimiento fue del 95 %, 94 % y 78 % se generan tres (3) No Conformidades que se convierten en oportunidades de mejora para la Dirección Territorial Antioquia.

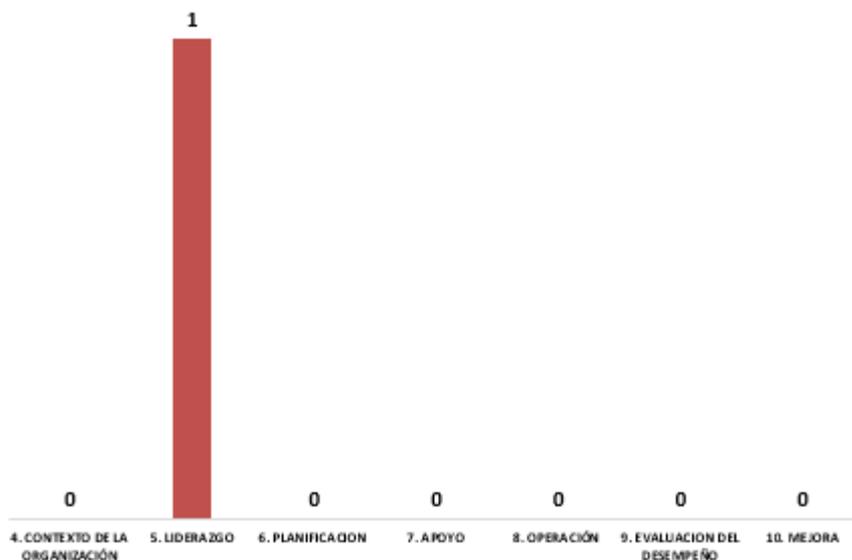


VALOR PORCENTUAL

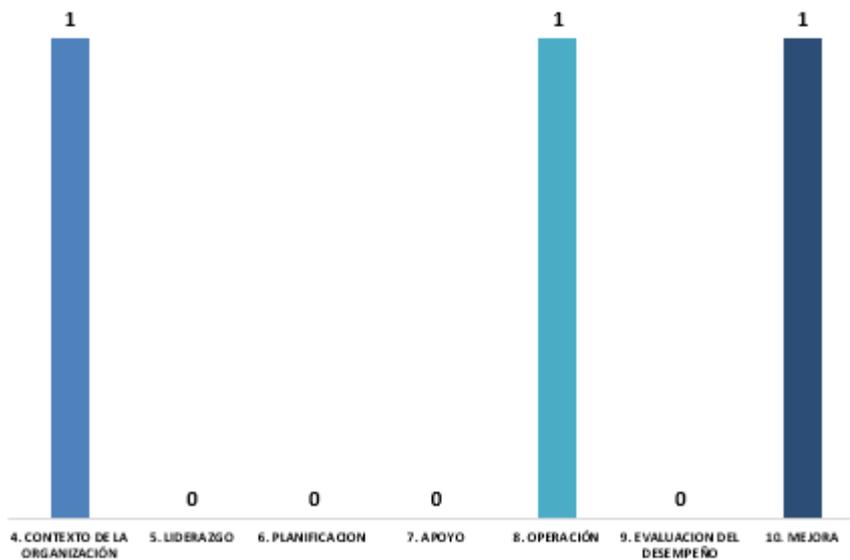


Así mismo se genera un total de (1) una observación para la Dirección Territorial Antioquia, observaciones relacionadas con los capítulos 7 y 10 de la norma ISO 9001:2015.

No. OBSERVACIONES



Se generan tres (3) No Conformidades asociadas a los numerales 4, 8 y 10 de Contexto de la Organización, Operación y Mejora, respectivamente, de la norma ISO 9001:2015.

**No. NO CONFORMIDADES**

**Cordialmente;**

**Fabian Eduardo Gutierrez Ortiz**  
Auditor líder

**Carlos Arturo Ordoñez Castro**  
Jefe Oficina de Control Interno

<b>Versión</b>	<b>Fecha del cambio</b>	<b>Descripción de la modificación</b>
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 a nuevos lineamientos del Jefe de la Oficina de Control Interno, se eliminan cuadros en Excel.