

**INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**Fecha de informe:** 17 de junio de 2020

**Nombre del proceso o dirección territorial auditada:** Dirección Territorial Bolívar y San Andrés

**Dependencia líder del proceso:** Dirección General

**Servidor responsable del proceso:** Miledy Marcela Galeano Paz- Directora Territorial

**Tipo de auditoría realizada:** De primera parte, sistema de gestión de calidad

**Fecha de auditoría:** 8 y 9 de junio de 2020

**Equipo Auditor:** Marcela Muñoz Correa – Auditor líder

Edward Vicente Ramirez Amaya – Auditor

**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 establecidos en la norma NTC ISO 9001:2015.

**1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA**

Inicia con la reunión de apertura de auditoría y concluye con la reunión de cierre y seguimiento al plan de mejoramiento.

**2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR**

- la comunicación, por ejemplo, procesos/canales de comunicación externos e internos ineficaces.
- Control de la información documentada. (OneDrive).
- Disponibilidad de evidencias y cooperación del auditado.

**Oportunidades**

- Minimizar el tiempo y las distancias.
- Programa de auditoría oportuno.

### 3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Proceso, procedimientos y demás instrumentos asociados al Subsistema de Gestión de Calidad. (El período de la información documentada a auditar es del 01 de agosto de 2019 al 30 de mayo de 2020.

#### FORTALEZAS DE LA DIRECCIÓN TERRITORIAL BOLÍVAR Y SAN ANDRÉS

En virtud del desarrollo de la auditoría se presentan los siguientes hechos que constituyen fortalezas:

- Liderazgo y compromiso por parte de la Directora Territorial de Bolívar y San Andres, frente al Sistema Integrado de Gestión, así mismo, la disposición al recibir la auditoría y la organización del Equipo de trabajo durante la ejecución de la misma.
- Conocimiento de la Dirección Territorial de los procedimientos establecidos por los procesos misionales, los cuales son apropiados e implementados.
- Articulación con los procesos para la implementación de estrategias que han sido establecidas debido al estado de emergencia decretado por el gobierno nacional, que garantizan la prestación del servicio a las víctimas.
- La Directora Territorial Bolívar y San Andres, efectúa seguimiento a su equipo de trabajo de forma periódica para garantizar el cumplimiento de las actividades establecidas, igualmente identifica las necesidades de sus funcionarios y contratistas relacionadas con elementos tecnológicos que permiten las labores de teletrabajo y/o trabajo en casa.
- Se destaca la labor que efectúa el enlace SIG y el Equipo de trabajo de la Dirección Territorial Bolívar y San Andrés por su compromiso y responsabilidad frente al Sistema Integrado de Gestión.
- La Dirección Territorial Bolívar y San Andrés, con el apoyo de la Oficina de Tecnologías de la Información realizó migración de la información que se encontraba en el servidor de TOTORO al Office 365 (One Drive, Microsoft Teams, SharePoint) el uso de esta herramienta permite el control y seguridad de la información, el acceso en línea, así como, el cargue de la información y trabajo colaborativo.

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

En este numeral de la norma, se evidencia que la Dirección Territorial Bolívar y San Andrés determina los factores externos e internos del entorno, mediante el instrumento de análisis del contexto estratégico, en el que se identifican los aspectos positivos y negativos, factores de riesgo, al igual que se establecen controles y planes de tratamiento.

Igualmente, identifica las partes interesadas y los requisitos de estas. Efectuando seguimiento en cada una de las acciones que adelanta en cumplimiento de las funciones establecidas, a la misionalidad y objetivos estratégicos, así mismo en la atención, asistencia y reparación integral a las víctimas.



Frente a este numeral de la norma la Dirección Territorial Bolívar y San Andrés, determina y conoce el alcance del Sistema Integrado de Gestión al igual que las necesidades y expectativas de las partes interesadas, el mismo es socializo mediante reuniones del SIG.

La Dirección Territorial Bolívar y San Andrés, realiza socialización acerca de los documentos del SIG, identifica los procesos y se mantiene en constante interacción con los mismos. Igualmente manifiesta que las actividades que desarrollan en el territorio se encuentran definidas en el plan de acción y apuntan a los objetivos del Sistema Integrado de Gestión.

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

Se evidencia en este numeral de la norma, que bajo del liderazgo de la Directora Territorial, el equipo de trabajo se encuentra en operación, implementando estrategias con los procesos para continuar la labor de manera conjunta y virtual con los planes de trabajo en casa, brindando la atención, asistencia y reparación integral a las víctimas.

Igualmente, el responsable demuestra liderazgo y compromiso con el SIG evidenciándose mediante actas de reuniones de seguimiento y lo formulado en el plan de acción y plan de implementación, donde se encuentran consignadas las actividades con metas y tiempos establecidos.

La Dirección Territorial Bolívar y San Andrés, por lineamientos del nivel nacional desde los procesos de Reparación Integral y Servicio al Ciudadano, se efectuó la aplicación de encuestas de satisfacción del cliente. Así mismo la DT mediante reuniones realiza socialización, revisión y análisis al informe de resultados, que permita la toma de decisiones y mejora continua de los procesos.

Finalmente, se asegura que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, comuniquen y sean entendidos, a través de los lineamientos establecidos en memorando de rotación de funciones, en reuniones de empalme con los funcionarios en la asignación de roles, al igual que, en las reuniones de Equipo donde se efectúa seguimiento al cumplimiento de las funciones, como de las actividades establecidas, para la toma de decisiones que contribuyen a la mejora continua de los procesos.

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

Con respecto a este numeral de la norma, la Dirección Territorial Bolívar y San Andrés determina los riesgos y oportunidades, efectuando seguimiento, monitoreo y reporte periódico a los controles y materialización de estos.

En lo concerniente a que han materializado los riesgos referentes al proceso de Reparación Integral en el tema de indemnizaciones y Servicio al Ciudadano en la atención presencial, la Dirección Territorial ha tomado las medidas pertinentes, analizando las causas y generando las acciones correctivas y preventivas en el Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional SisGestion correspondientes a las vigencias 2019 y 2020.

Por otra parte, la Dirección Territorial identifica y determina los objetivos y alcance del Sistema de Gestión de Calidad, estos son implementados y apropiados por los funcionarios y contratistas mediante las funciones y actividades que ejecutan, los cuales mediante el



seguimiento periódico a los planes de trabajo, de implementación del SIG y plan de acción contribuyen al cumplimiento de lo planificado y establecido con la finalidad de evaluar los resultados y toma de decisiones que contribuyen al mejoramiento continuo.

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

Las necesidades frente al Sistema Integrado de Gestión la Dirección Territorial Bolívar y San Andrés las identifica y los recursos necesarios han sido entregados lo cual ha permitido la implementación, mantenimiento y mejora continua.

La Dirección Territorial Bolívar y San Andrés determina, solicita y mantiene el ambiente necesario de la operación, tienen nueva sede que cumple con los requisitos para la operación, en este cambio recibieron el acompañamiento de los procesos de Gestión de la Información, Administrativa, Contractual, y del Talento Humano.

Asimismo, la Dirección Territorial implementa estrategias como rotación de personal, con la finalidad de que sean profesionales integrales, teniendo en cuenta que, poseen las competencias necesarias y su aporte es importante de acuerdo con sus conocimientos identificados y compartidos. Igualmente, mediante reuniones de equipo se efectúa seguimiento al cumplimiento de las responsabilidades asignadas, en la implementación de los procesos, como en la operación y control de las funciones y actividades que desempeñan.

Igualmente, identifica los medios de comunicación interna y externa, los ubica y apropia, estos son implementados en el desarrollo las funciones y actividades que ejecuta en temas de Reparación Colectiva en espacios de concertaciones, comités de Justicia Transicional, en los planes integrales de reparación colectiva, como en la atención al ciudadano de manera presencial y escrita.

La Dirección Territorial Bolívar y San Andrés cuenta con la información documentada que corresponde a la evidencia de las actuaciones implementadas, con el apoyo de la Oficina de Tecnologías de la Información realizó migración de la información que se encontraba en el servidor de TOTORO al Office 365 (One Drive, Microsoft Teams, SharePoint) el uso de esta herramienta permite el control y seguridad de la información, el acceso en línea, así como, el cargue de la información y trabajo colaborativo.

Al evaluar los requisitos relacionados con el Capítulo 7 Apoyo, numeral 7.3 Toma de conciencia, se evidencia Incumplimiento de los requisitos, razón por la cual en el numeral 11 del presente informe se describe la observación.

Por otra parte, al evaluar los requisitos relacionados con el capítulo 7 Apoyo, numeral 7.5 Información documentada 7.5.2 Creación y actualización, se evidencia Incumplimiento de los requisitos, razón por la cual en el numeral 12 del presente informe se describe la no conformidad.

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

Se evidencia en este numeral de la norma que la Dirección Territorial Bolívar y San Andrés conoce los procedimientos establecidos por los procesos misionales de Reparación Integral y Servicio al Ciudadano, los cuales son apropiados e implementados, de acuerdo con la gestión



y lineamientos recibidos. Igualmente son controlados para responder a las necesidades y cumplimiento de los requisitos del cliente.

Igualmente, articula con los procesos para la implementación de estrategias que han sido establecidas debido al estado de emergencia decretado por el gobierno nacional, que garantizan la prestación del servicio a las víctimas, determinando el seguimiento y aplicación de controles para el cumplimiento de sus funciones y/o actividades.

También, efectúa seguimiento al personal contratado a través de reuniones periódicas de revisión a las actividades asignadas, igualmente con respecto a los operadores es un trabajo articulado y de seguimiento, para asegurar que el servicio contratado externamente cumple con los requisitos.

La Dirección Territorial conserva la salida del servicio, en este caso de reparación colectiva y de servicio al ciudadano efectuando seguimiento de las actuaciones realizadas, cuenta con la trazabilidad de la información frente a la atención y Reparación a los sujetos colectivos, en cumplimiento de los requisitos de la norma y los procedimientos establecidos.

Frente a este numeral de la norma la Dirección Territorial Bolívar y San Andrés para el periodo auditado no presenta salidas no conforme.

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

La Dirección Territorial Bolívar y San Andrés determina el seguimiento, medición, análisis y evaluación a través de reuniones periódicas que realiza con todo el Equipo de Trabajo, el control y monitoreo al plan de acción, plan de implementación, mapa de riesgos y demás instrumentos de seguimiento a la gestión que ejecuta con el objetivo de obtener resultados que permitan evaluar el desempeño y la eficacia, para determinar las acciones necesarias para el mejoramiento continuo.

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

La Dirección Territorial Bolívar y San Andrés ejecuta las acciones correspondientes, para eliminar las causas de las no conformidades, en lo concerniente a la materialización de riesgos en los procesos de Reparación Integral en indemnizaciones y Servicio al Ciudadano en la atención presencial, así mismo en los indicadores de plan de acción. La Dirección Territorial ha tomado las medidas pertinentes, analizando las causas y generando las acciones correctivas y preventivas en el Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional SisGestion correspondientes a las vigencias 2019 y 2020.

Finalmente, en lo concerniente al resultado de la auditoría interna al Sistema Integrado de Gestión vigencia 2019, la Dirección Territorial no presenta no conformidades.

#### **11. OBSERVACIONES**

El hallazgo que se relaciona a continuación se constituye en una (1) Observación:

### 11.1 DIRECCIÓN TERRITORIAL BOLÍVAR Y SAN ANDRÉS:

Se observa al momento de indagar por las políticas de riesgos, de Seguridad y Salud en el Trabajo y donde ubicarlas, que las respuestas no fueron resueltas de manera efectiva. Esto sucede en la Dirección Territorial Bolívar y San Andrés, evidenciado al momento de la reunión virtual en entrevista a funcionarios y contratistas. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 7 Apoyo, 7.3 Toma de conciencia.

## 12 NO-CONFORMIDADES

El hallazgo que se relaciona a continuación se constituye en una (1) No conformidad:

### 12.1 REPARACIÓN INTEGRAL:

No se evidencia la actualización del Instructivo para hacer seguimiento y mejora a los planes integrales de Reparación Colectiva, toda vez que, reza en el numeral 5.2.1. ***“Informe de ajuste y avance en la reparación integral administrativa del sujeto de reparación colectiva El contratista o funcionario de reparación colectiva de la Dirección Territorial, debe diligenciar el documento “Matriz Ajuste” sobre el cual se ha realizado la revisión de los PIRC durante la vigencia de 2017 y que constituye parte integral de la fase de Seguimiento y Mejora del PIRC”***...Esto sucede en la Dirección Territorial Bolívar y San Andrés asociado al proceso de Reparación Integral. Lo anterior se evidencia a través de los registros documentados en el instructivo código 430.08.05-1 para hacer seguimiento y mejora a los planes integrales de Reparación Colectiva asociado al procedimiento código 430.08.08-15 para gestión de la implementación y seguimiento de los PIRC. Esta situación conduce al incumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 capítulo 7 Apoyo, numeral 7.5 Información documentada, 7.5.2 Creación y actualización.

## 13 RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

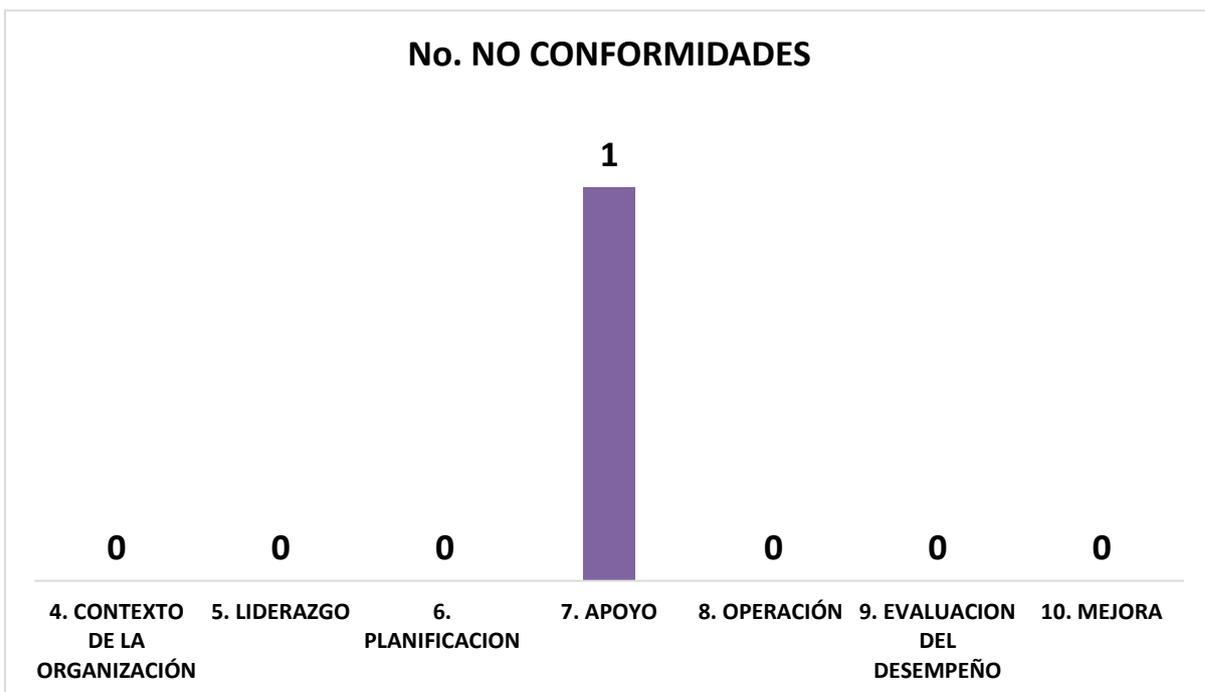
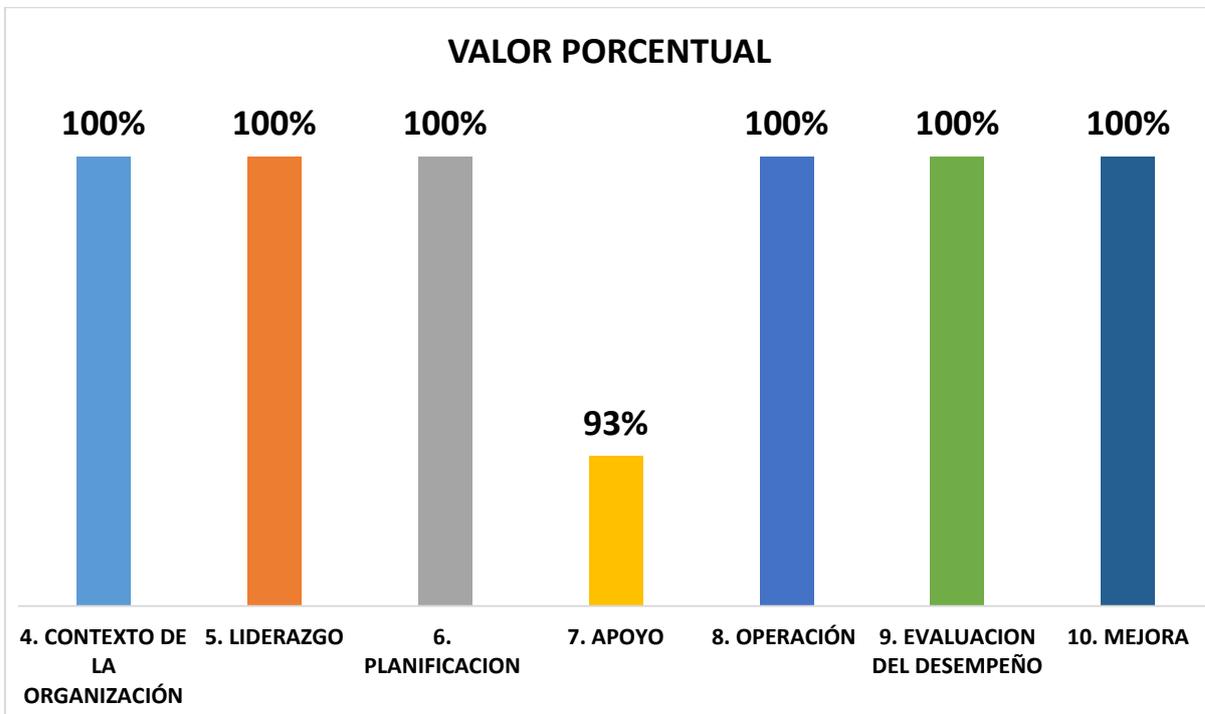
ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	100%
5. LIDERAZGO	100%
6. PLANIFICACION	100%
7. APOYO	93%
8. OPERACIÓN	100%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%
10. MEJORA	100%
<b>TOTAL, DE NO COMFORMIDADES</b>	<b>99%</b>
	<b>MANTENER</b>

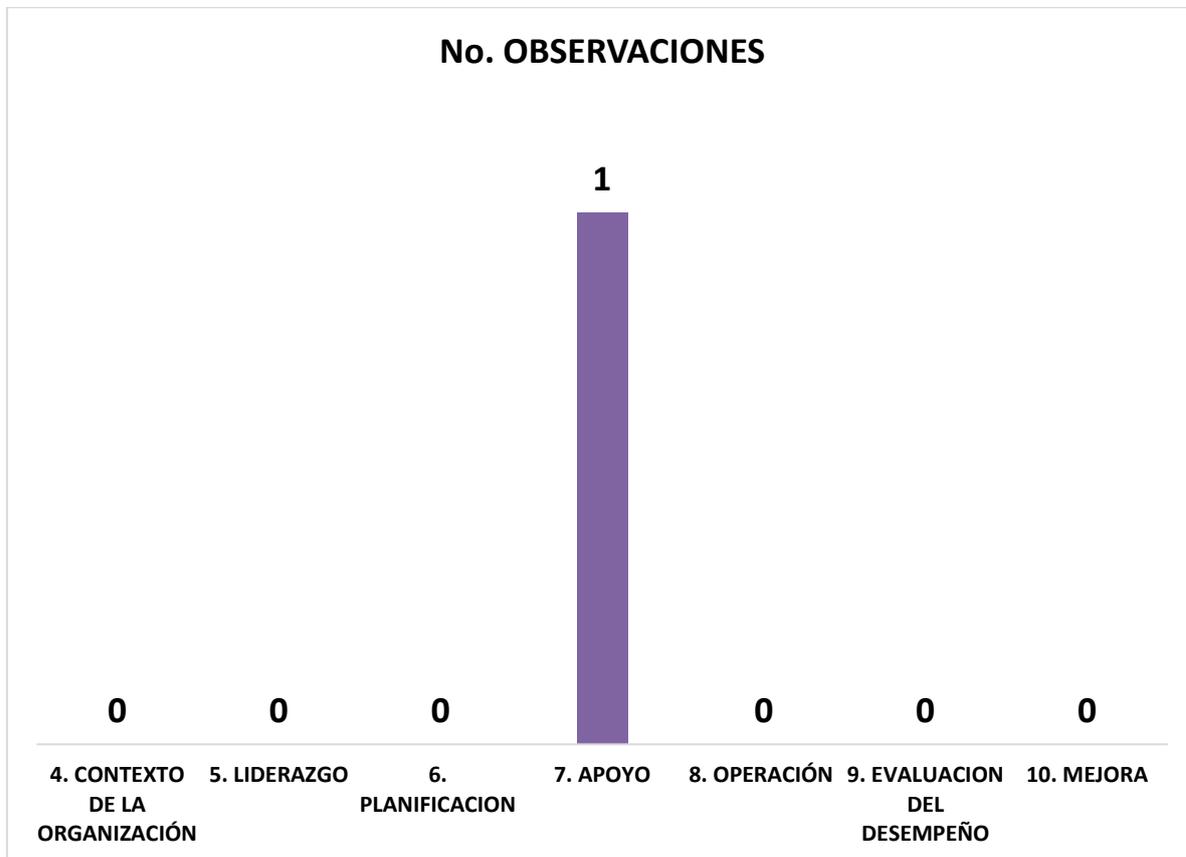
ITEM DE NORMA
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN
5. LIDERAZGO
6. PLANIFICACION
7. APOYO
8. OPERACIÓN
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO
10. MEJORA
<b>TOTAL, DE NO COMFORMIDADES</b>

No. NO CONFORMIDADES
0
0
0
1
0
0
0
1
1,75%

ITEM DE NORMA
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN
5. LIDERAZGO
6. PLANIFICACION
7. APOYO
8. OPERACIÓN
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO
10. MEJORA
<b>TOTAL DE OBSERVACIONES</b>

No. OBSERVACIONES
0
0
0
1
0
0
0
1
2%



**No. OBSERVACIONES**

Cordialmente;

**MARCELA MUÑOZ CORREA**  
Auditor líder

**CARLOS ARTURO ORDOÑEZ CASTRO**  
Jefe Oficina de Control Interno

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
1	30/05/2014	Creación del formato
2	24/02/2015	Se adicionó el número de auditoria, la definición de cada una de términos, la agenda de la auditoria, informe de la

**PROCEDIMIENTO AUDITORIA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE**

Código: 150.19.15-1

Versión: 05

Fecha: 22/05/2018

Página 10 de  
10

		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.