

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

**Fecha de informe:** 03 de junio de 2020

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

**Dependencia líder del proceso:** Dirección General

**Servidor responsable del proceso:** Maria Jose Dangond David - Directora Territorial Central

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

**Fecha de auditoría:** 26 y 27 de mayo de 2020

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

Eudomenia Elina Cotes Curvelo – 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 auditoria 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 CENTRAL

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

- Liderazgo y compromiso por parte de la Directora Territorial frente al Sistema Integrado de Gestión.
- La Dirección Territorial conoce los procedimientos establecidos por los procesos misionales y estos son apropiados e implementados.
- 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 Central 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.
- Así mismo, se destaca a la labor que efectúa el enlace SIG y el Equipo de trabajo de la Dirección Territorial Central por su compromiso y responsabilidad frente al Sistema Integrado de Gestión.

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

Se evidencia que la Dirección Territorial Central 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.

En el desarrollo de la auditoria se evidenció que la Dirección Territorial identifica las partes interesadas, a través de mecanismos de socializaciones efectúa seguimiento sobre las mismas y sus requisitos.

Así mismo, identifica, implementa y apropia el alcance del Sistema Integrado de Gestión, el cual es socializado a todo el Equipo de trabajo de la Dirección Territorial Central.

Igualmente, articula con todos los procesos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión para brindar la atención, asistencia y reparación a la población víctima.

En conclusión, con respecto a este numeral de la norma se evidencia que la Dirección Territorial Central, socializa los documentos del Sistema Integrado de Gestión en los cuales se evidencia la implementación y apropiación, en lo relacionado con el mapa de procesos, las caracterizaciones, procedimiento, identificando el ciclo PHVA y determinando las entradas y salidas. De la misma manera que establece criterios para la gestión a través de reuniones de Equipo en las cuales se efectúa seguimiento a las actividades, se asignan responsabilidades y se emiten directrices.

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

Desde el liderazgo de la Directora Territorial, el equipo de trabajo se encuentra en constante atención a la población víctima, se han establecido estrategias de contactabilidad que se realiza con el equipo de servicio al ciudadano, igualmente efectúa seguimiento a la gestión que se desarrolla a través de reuniones y de forma periódica monitorea el tema social y de salud a los funcionarios y contratistas, al igual que el plan de trabajo de la Dirección Territorial.

El responsable demuestra liderazgo y compromiso con el Sistema Integrado Gestión evidenciándose mediante actas de reuniones de seguimiento, reportes de plan de acción y monitoreo al mapa de riesgos.

La Dirección Territorial determina, comprende y cumple los requisitos del cliente y partes interesadas, ofreciendo espacios de atención presencial, igualmente se han implementado estrategias de contactabilidad, lo cual ha permitido brindar atención oportuna a las víctimas debido al estado de emergencia decretado por el gobierno nacional. Así mismo a través de reuniones de Equipo efectúa seguimiento, control y monitoreo identificando riesgos y oportunidades de mejora.

Igualmente, se asegura que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, comuniquen y se entiendan lo cual se realizó mediante acta de reunión, esto con la finalidad de efectuar control, seguimiento y monitoreo que permita la toma de decisiones y la operación de las actividades que contribuyen a la mejora continua.

La Dirección Territorial conoce la política, la comunica, entiende y aplica en toda la gestión que realizan en cumplimiento con la atención, asistencia y reparación a las Víctimas, seguimiento efectuado a través de reuniones de Equipo y articulación con todos los procesos.

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

Con relación a este numeral de la norma, la Dirección Territorial determina los riesgos y oportunidades en la identificación del contexto estratégico, conoce los riesgos asociados a esta, efectúa periódicamente reporte a la Oficina Asesora de Planeación y el COMR.

La Dirección Territorial efectúa el control del monitoreo y hasta la fecha de auditoría ningún riesgo se ha materializado.

Del mismo modo, conoce los objetivos y alcance del Sistema de Gestión de Calidad, igualmente los correspondientes a los procesos, los cuales son implementados y apropiados mediante el seguimiento a los planes de trabajo y plan de acción lo cual contribuye al cumplimiento de lo establecido, planificando detalladamente con la finalidad de cumplir con lo propuesto y evaluar los resultados.



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

Se evidencia en este numeral de la norma que se determinan y solicitan los recursos necesarios que permiten el mantenimiento y la mejora continua de la Dirección Territorial Central, encontrándose conforme con la nueva infraestructura y el ambiente es adecuado lo que le permite llevar a cabo la operación y el cumplimiento de las funciones asignadas.

Igualmente, implementa estrategias para que el personal que labora cuente con los elementos necesarios para realizar el trabajo desde casa y efectúa entrega de equipos tecnológicos que permiten la continuidad de sus labores. Así mismo realiza seguimiento en temas sociales y de salud a su Equipo de Trabajo, recalando que los funcionarios y contratistas poseen las competencias necesarias, toda vez que, son profesionales integrales que cumplen con las responsabilidades asignadas para el logro de los objetivos propuestos.

Se constata que la Dirección Territorial se asegura de que el personal a su cargo toma conciencia de los objetivos y el cumplimiento de los requisitos legales, los cuales son implementados y apropiados mediante el seguimiento a los planes de trabajo y plan de acción que contribuye al cumplimiento de lo establecido.

Al evaluar los requisitos relacionados con el capítulo 7 Apoyo, numerales 7.4 Comunicaciones y 7.5 Información documentada 7.5.2 Creación y actualización, se evidencia Incumplimiento de los requisitos, razón por la cual en el numeral 11 del presente informe se describen las observaciones.

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

La Dirección Territorial Central implementa y apropia los procedimientos establecidos por los procesos de Reparación Integral y Servicio al ciudadano correspondientes a la gestión y lineamientos recibidos, así como el control al cumplimiento de los requisitos del cliente.

Implementa estrategias que han sido establecidas debido al estado de emergencia decretado por el gobierno nacional, para garantizar la prestación del servicio a las víctimas, determinando los controles necesarios para el cumplimiento de sus actividades.

Igualmente, realiza seguimiento de la atención y acompañamiento a las víctimas mediante el equipo de servicio al ciudadano y de reparación, cuenta con la trazabilidad de la información frente a la atención y actuaciones a los sujetos de reparación colectiva en cumplimiento de los requisitos de la norma y los procedimientos establecidos.

La Dirección Territorial Central revisa y controla los cambios para la prestación del servicio a través de la encuesta aplicada a cliente externo por el nivel nacional, al igual que de manera periódica realiza reuniones de equipo con la finalidad de efectuar seguimiento a cada una de las actividades trazadas en cumplimiento a sus planes de trabajo y plan de acción, lo cual permite controlar y mejorar continuamente su operación.

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



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

La Dirección Territorial 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, así como la matriz de control y seguimiento a contratistas, al plan de implementación y demás instrumentos de seguimiento a la gestión que ejecuta con el objetivo de obtener resultados que permitan evaluar el desempeño y la eficacia, abordar los riesgos y las necesidades de mejora.

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

La Dirección Territorial ejecuta las acciones correspondientes, para eliminar las causas de las no conformidades implementando acciones correctivas para que no vuelvan a ocurrir, estas son registradas en el Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional SisGestion correspondientes a la vigencia 2019 de la auditoría interna al Sistema Integrado de Gestión, las cuales, conciernen a dos (2) no conformidades cada una con dos (2) acciones, para un total de cuatro (4) actividades establecidas así: tres (3) verificadas y/o cerradas y una (1) cuyo estado del seguimiento está en proceso se encuentra cumplida y próxima a ser cerrada.

Igualmente, determina las oportunidades de mejora e implementa acciones necesarias mediante el seguimiento periódico que realiza a los funcionarios y contratistas, lo cual le permite la toma de decisiones que contribuye al mejoramiento continuo, el cumplimiento con los requisitos del cliente, optimizando el desempeño y la eficacia de la gestión.

## 11. OBSERVACIONES

Los dos (2) hallazgos que se relacionan a continuación, se constituyen en Observaciones:

### 11.1 DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRAL:

Se observa al momento de indagar por la política de comunicaciones y donde ubicarla, que las respuestas no fueron resueltas de manera efectiva. Esto sucede en la Dirección Territorial Central, 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, 7.4 comunicación.

### 11.2 REPARACIÓN INTEGRAL:

Se observa en correo electrónico lineamientos por parte del Grupo de Retornos y Reubicaciones con respecto al inicio fase perfilamiento EEAF 2020 siguiendo las indicaciones de la Guía de Orientación para la Implementación de EEAF, la cual no fue socializada previamente a la Dirección Territorial Central, es importante que los documentos que se crean o actualizan y que serán parte del SIG como procedimientos, formatos, guías e instructivos sean presentados a las direcciones territoriales antes de su aprobación, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el procedimiento de control de la información documentada del SIG, para tener en cuenta la dinámica de cada territorio y estos no se vean afectados al momento de su implementación. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua

para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capitulo 7 Apoyo, 7.5 Información documentada 7.5.2 Creación y actualización.

## 12 NO-CONFORMIDADES

En este informe no se presentan no conformidades.

## 13 RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

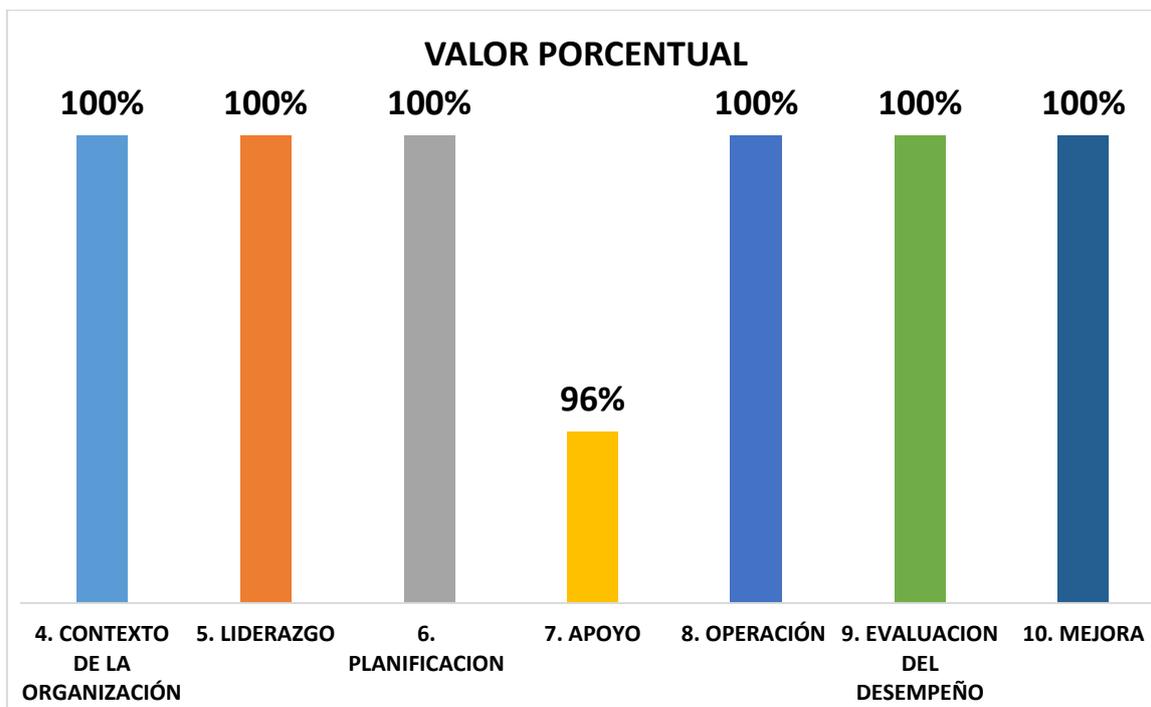
ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	100%
5. LIDERAZGO	100%
6. PLANIFICACION	100%
7. APOYO	96%
8. OPERACIÓN	100%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%
10. MEJORA	100%
<b>TOTAL, DE NO COMFORMIDADES</b>	<b>99%</b>
	<b>MANTENER</b>

ITEM DE NORMA	No. NO CONFORMIDADES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0
5. LIDERAZGO	0
6. PLANIFICACION	0
7. APOYO	0
8. OPERACIÓN	0
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0
10. MEJORA	0
<b>TOTAL, DE NO COMFORMIDADES</b>	<b>0</b>
	<b>0,00%</b>

ITEM DE NORMA
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN
5. LIDERAZGO
6. PLANIFICACION
7. APOYO

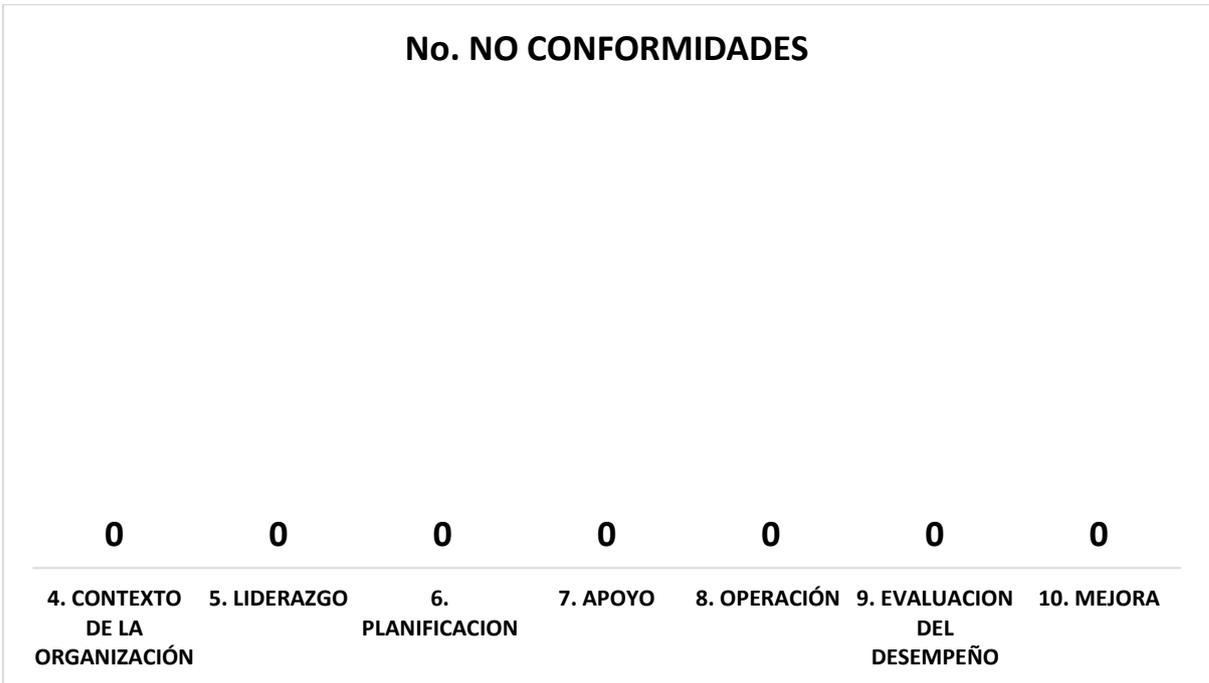
<b>8. OPERACIÓN</b>
<b>9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>
<b>10. MEJORA</b>
<b>TOTAL DE OBSERVACIONES</b>

No. OBSERVACIONES
0
0
0
2
0
0
0
2
4%

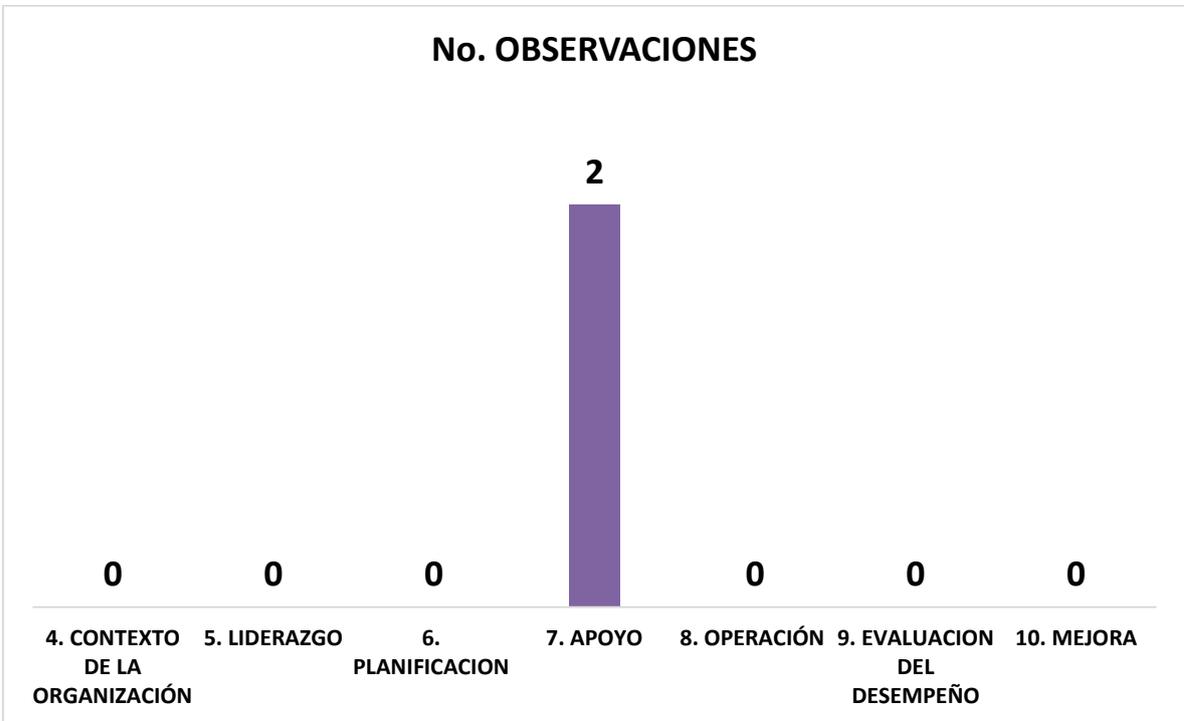




### No. NO CONFORMIDADES



### No. OBSERVACIONES



Cordialmente;



**MARCELA MUÑOZ CORREA**  
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.