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

**Fecha de informe:** 31/08/2018

**Nombre del proceso o dirección territorial auditada:** Proceso de reparación integral

**Dependencia líder del proceso:** Dirección de reparación

**Servidor responsable del proceso:** Claudia juliana Melo Romero (Directora reparación)

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

**Fecha de auditoría:** 22/08/2018 al 24/08/2018

**Equipo Auditor:** Diana Marcela Calderón Preciado (Auditor Líder), Edgar Dario Gomez Moya, Diana Liseth Vivas

1. **OBJETIVO DE LA AUDITORIA**

Verificar el cumplimiento de los requisitos de la 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.

1. **GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR**

* Dificultad para acceder a las fuentes de información del proceso de Reparación Integral
* Imposibilidad de cumplir con el cronograma de auditoria interna planeado en los términos de tiempo y oportunidad establecidos.
* Desechar la pertinencia del informe de auditoría interna que es producto del proceso auditor realizado.
* 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 de la misma.

1. **CRITERIOS DE AUDITORÍA**

Proceso, procedimientos y demás instrumentos de gestión - el corte de la documentación a auditar es del 01 de enero de 2018 al 30 de junio de 2018.

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

* Se evidencia conformidad respecto al numeral 4.1. de la norma ISO 9001.2015, asociado al contexto de la organización cumpliendo plenamente, ya que se cuenta con un instrumento de análisis del contexto estratégico donde se analizan los factores internos y externos que afectan al proceso, y se establecen estrategias resultado de un DOFA, frente a las cuales se ejecutan actividades y se demuestra su seguimiento.
* Se evidencia conformidad respecto al numeral 4,2. de la norma ISO 9001:2015, debido a que se cuenta con el formato de identificación de partes interesadas del proceso de reparación integral (victimas, entidades nacionales –Minsalud, centro memoria histórica, MinTrabajo, MinEducación, MinCultura-, entidades territoriales, cliente interno, sociedad y comunidad internacional -PNUD, OIM – BM) donde a su vez se establecen los requisitos de las mismas, así como evidencia del seguimiento de sus requisitos.
* Se evidencia conformidad respecto al numeral 4.3. de la norma ISO 9001:2015 cumpliendo plenamente, ya que el proceso de reparación integral cuenta con la caracterización, donde se define el alcance y se consideran en el mismo la comprensión del contexto, partes interesadas, servicios y el mismo no describe exclusiones frente a los requisitos de la norma que no apliquen para el sistema de gestión de calidad. Este documento se encuentra disponible desde la intranet y la página Web de la Unidad.
* Se evidencia conformidad respecto al numeral 4.4. de la norma ISO 9001:2015 cumpliendo plenamente, ya que el proceso de reparación integral cuenta con caracterización del proceso, 42 procedimientos y formatos, donde se establece entradas y salidas del proceso, secuencia e interacción; métodos y criterios para seguimiento y medición e indicadores a través de planes de acción por dependencia que compone al proceso y recursos necesarios asociados al plan anual de adquisiciones, estructura del proceso designando responsabilidades y responsables, abordaje de riesgos a través de los mapas de riesgos de gestión y de corrupción.

Al evaluar en el proceso de reparación integral la norma ISO 9001:2015 en su numeral 4, asociado al contexto, se evidenció un cumplimiento pleno debido a que se comprende la organización y su contexto, las necesidades y expectativas de las partes interesadas, la determinación del alcance y el sistema de gestión de calidad y sus procesos, conforme a los requisitos establecidos en el numeral evaluado.

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

* Se evidencia conformidad respecto al numeral 5.1.1. de la norma ISO 9001.2015 por parte del proceso de reparación integral, asociado a las generalidades frente al liderazgo y compromiso, cumpliendo plenamente debido a que el proceso apoya la rendición de cuentas de la Unidad, conoce del establecimiento de la política de calidad y sus objetivos, promueve el uso del enfoque basado en procesos, soporta compromiso frente a la implementación del sistema al establecer una estructura y equipo de trabajo para su atención.

Se crea una observación que se traslada al proceso de direccionamiento estratégico frente al numeral 5.1.1., literal b) que indica: “La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad: … b) asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización. ".

* Se evidencia conformidad respecto al numeral 5.1.2. de la norma ISO 9001.2015 por parte del proceso de reparación integral, asociado a liderazgo y compromiso desde el enfoque al cliente, cumpliendo plenamente debido a que el proceso demuestra conocimiento comprensión y compromiso frente a los requisitos del cliente, legales y reglamentarios, según el normograma, caracterización y formato de identificación de partes interesadas, la determinación de riesgos y oportunidades que pueden afectar el servicio al cliente mediante su mapa de riesgos, y el mantenimiento del enfoque para aumentar la satisfacción de la víctima mediante el establecimiento de la resolución 01958, creación de un nuevo procedimiento para atenderla y la socialización al interior del equipo, así como a través de la consulta de las victimas al establecer los PIRC.
* Se evidencia conformidad respecto al numeral 5.2.1. de la norma ISO 9001.2015 por parte del proceso de reparación integral, asociado al desarrollo de la política de calidad, cumpliendo plenamente debido a la caracterización y su alcance y los procedimientos del proceso dan razón de la política de calidad establecida en la Unidad, y se apoyan los objetivos asociados a otros subsistemas en el marco del sistema integrado de gestión
* Se evidencia conformidad respecto al numeral 5.2.2. de la norma ISO 9001:2015 por parte del proceso de reparación integral, asociado a comunicar la política de calidad, la cual se socializa vía correo electrónico, se difunde mediante brochure, y se entrevista a personal quienes asocian la política a sus tareas al interior del proceso e informan de la ruta de la misma a través de la página Web de la Unidad.
* Se evidencia conformidad respecto al numeral 5.3. de la norma ISO 9001:2015 por parte del proceso de reparación integral, asociado a roles, responsabilidades y autoridades en la organización, debido a que conoce las funciones asignadas por decreto y la ruta donde se establecen, y han generado a nivel interno una estructura con los diferentes roles

Al evaluar en el proceso de reparación integral la norma ISO 9001:2015 en su numeral 5, asociado a liderazgo, se evidenció un cumplimiento pleno debido a que: el proceso participa en la rendición de cuentas, conoce y socializa e identifica objeticos y política de calidad, promueve el uso del enfoque basado en procesos y en riesgos, se enfoca en el cliente al incorporar sus requisitos en caracterización y procedimientos, así como al involucrar a la víctima como parte del proceso; desarrolla la política de calidad, la comunica y comprende, conforme a los requisitos establecidos en el numeral evaluado, y se evidencia la generación de una observación al proceso de direccionamiento estratégico frente al numeral 5.1.1., literal b).

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

* Se evidencia conformidad por parte del proceso de reparación integral respecto al numeral 6.1. de la norma ISO 9001:2015, asociado a las acciones para abordar riesgos, cumpliendo plenamente debido a que el proceso estableció mesas de trabajo para la revisión de riesgos y posteriormente aprobó el mapa de riesgos de gestión y de corrupción, realiza seguimiento a la materialización de riesgos y establecen no conformidades en caso de materializarse, e identifican riesgos nuevos por ajustes frente a los cambios al interior del proceso.
* Se evidencia cumplimiento por parte del proceso de reparación integral frente a la norma ISO 9001:2015, en numeral 6.2. de Objetivos de calidad y planificación para lograrlos, debido a que se valida la identificación de una estructura interna, que da razón de las funciones establecidas en el decreto 4802 asignando funciones y equipos de trabajo para la implementación de los objetivos asociados al proceso, así como la planificación a través de Sisgestión con la verificación de una actividad de plan de acción asociada al cumplimiento del primer objetivo de calidad, así como la planificación de actividades y metas a incluir en territorio articulando desde la dirección de reparación.
* El numeral 6.3 de planificación de cambios de la norma ISO 9001:2015 no aplica, ya que el proceso no ha identificado la necesidad de realizar cambios estratégicos asociados a "Gestión de cambios" ya que los cambios son de tipo operativo al interior el proceso, motivo por el cual no se ha implementado el procedimiento de gestión de cambios.

Al evaluar en el proceso de reparación integral la norma ISO 9001:2015 en su numeral 6 de planificación, se evidencio que a excepción del numeral 6.3 que no aplica al proceso al no implementar la gestión de cambios a nivel estratégico, se cumple el numeral debido a que: el proceso planifica las acciones para abordar el riesgos y oportunidades, cuenta con una estructura interna que da razón de los requisitos legales y que aporta al cumplimiento de los objetivos de calidad y planifica como lograr los objetivos de calidad a su cargo, conforme a los requisitos establecidos en el numeral evaluado.

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

* Se evidencia cumplimiento por parte del proceso de reparación integral frente a la norma ISO 9001:2015, en numeral 7.1.1. de Generalidades asociadas a los recursos, debido a que se valida la planeación del recurso financiero el proceso para la vigencia 2018, mediante el anteproyecto de presupuesto, sus ajustes y el establecimiento y distribución de recursos por parte del proceso.
* Se evidencia cumplimiento por parte del proceso de reparación integral frente a la norma ISO 9001:2015, en numeral 7.1.2. de Personas, asociado a los recursos, debido a que se valida la planeación del recurso humano del proceso por dependencia y por servicio y/o producto asociado a cada dependencia, así como la contratación de personal del proceso para la vigencia 2018.
* Se evidencia cumplimiento por parte del proceso de reparación integral frente a la norma ISO 9001:2015, en numeral 7.1.3. de Infraestructura, asociado a los recursos, debido a que se evidencia que el personal de todas las dependencias que conforman el proceso se ubica en los pisos 13, 14 y 15 del edificio Avianca y que cuentan con el recurso tecnológico asociado a equipos de cómputo, impresoras, telefonía, conectividad.
* Se evidencia cumplimiento por parte del proceso de reparación integral frente a la norma ISO 9001:2015, en numeral 7.1.4. de Ambiente para la operación de los procesos, asociado a los recursos, debido a que se evidencia ambiente físico adecuado en cuanto a la distribución de puestos de trabajo, iluminación, temperatura, escritorios y sillas adecuados, en los tres pisos donde se ubican las dependencias que conforman el proceso.
* Se identifico un cumplimiento parcial frente a la norma ISO 9001:2015, numeral 7.1.5.1. asociado a las generalidades frente a los recursos de seguimiento y medición que indica: “La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados: a) son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas”, generando una observación que será trasladada al proceso de direccionamiento estratégico. (Ver numeral 11)
* Se evidencia cumplimiento por parte del proceso de reparación integral frente a la norma ISO 9001:2015, en numeral 7.1.5.2, de trazabilidad de las mediciones, asociado a los recursos de seguimiento y medición, en sus literales a), b) y c), debido a que se evidencia que a través de la herramienta SISgestion el proceso mantiene la trazabilidad de las mediciones asociadas al plan de acción, y que su validación se realiza contra la programación de actividades establecida en la hoja de vida del indicador, y que el proceso mantiene la información documentada asociada a los soportes que permiten evidenciar el registro de la información consignada en el seguimiento.

Se identifico un cumplimiento parcial frente a la norma ISO 9001:2015, numeral 7.1.5.2. asociado a la trazabilidad de las mediciones que indica: “La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.”, generando una observación que será trasladada al proceso de direccionamiento estratégico.

* Se evidencia cumplimiento por parte del proceso de reparación integral frente a la norma ISO 9001:2015, en numeral 7.1.6.de conocimientos de la organización asociado a los recursos, debido a que se identifican las necesidades de creación de nuevos procedimientos, y se crean cronogramas de trabajo para establecer su creación, revisión y aprobación, y se identifican dificultades y se establecen estrategias para atenderlas, lo que demuestra que se determinan los conocimientos necesarios para la operación del proceso, conforme a las necesidades y tendencias cambiantes.
* Se evidencia cumplimiento por parte del proceso de reparación integral frente a la norma ISO 9001:2015, en el numeral 7.2. de competencia, asociado a soporte (numeral 7), debido a que se identifican los perfiles del personal requerido para su posterior contratación, y se tienen identificados perfiles para el personal de planta conforme al manual de funciones.
* Se evidencia cumplimiento por parte del proceso de reparación integral frente a la norma ISO 9001:2015 en el numeral 7.3. de toma de conciencia, asociado a soporte (numeral 7), debido a que se evidencia la socialización para la toma de conciencia frente a los objetivos y política de calidad, así como el conocimiento del personal entrevistado de su contribución al cumplimiento de los objetivos de calidad y de la política desde su rol.
* Se evidencia cumplimiento por parte del proceso de reparación integral frente a la norma ISO 9001:2015 en el numeral 7.4. de comunicación, asociado a soporte (numeral 7), debido a que se evidencia que el personal tiene conocimiento de la matriz de comunicaciones de la Unidad, y establece mecanismos para identificar quien, como, cuando, donde y que comunicar y los implementa.
* Se evidencia cumplimiento por parte del proceso de reparación integral frente a la norma ISO 9001:2015 en el numeral 7.5.1. de generalidades, asociadas a información documentada (numeral 7.5), debido a que se evidencia que se cuenta con la información documentada necesaria para la operación del proceso, asociada a su caracterización, 42 procedimientos y 253 formatos.
* Se evidencia cumplimiento por parte del proceso de reparación integral frente a la norma ISO 9001:2015 en el numeral 7.5.2. de creación y actualización, asociado a información documentada (numeral 7.5), debido a que se evidencia todo el proceso desde la identificación de la necesidad de creación de un documento, la creación, revisión por parte de direcciones territoriales y enfoques al interior de la Unidad, envió a la OAP para remitirlo a gestión documental donde se establece versión, fecha, código; aprobación a través de acta, publicación en la página web, revisión de publicación y socialización al interior del proceso, y se verifica contra el listado maestro de documentos interno establecido en la Unidad para el control de la documentación.
* Se identifico un cumplimiento parcial frente a la norma ISO 9001:2015, numeral 7.5.3.1., literal a), asociado al control de la información documentada que indica: “a). La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que: a) Esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite”, generando una observación que será trasladada al proceso de gestión documental.
* Se evidencia cumplimiento por parte del proceso de reparación integral frente a la norma ISO 9001:2015 en el numeral 7.5.3.2, asociado al control de la información documentada (numeral 7.5,3), debido a que se evidencia que se controla la información en cuanto a su versión y codificación contra el listado maestro de documentos de la Unidad, esta se conserva y se encuentra a disposición a través de la página Web, y que al momento de hacer uso se almacenan los registros de manera que se puede acceder y recuperar rápidamente y que se documenta la información de origen externo a través del listado maestro de documentos externos.

Al evaluar en el proceso de reparación integral la norma ISO 9001:2015 en su numeral 7, asociado a soporte, se generaron tres observaciones trasladadas a otros procesos, la primera frente al numeral 7.1.5.1. asociado a las generalidades frente a los recursos de seguimiento y medición la cual se traslada al proceso de direccionamiento estratégico; la segunda frente al numeral 7.1.5.2, de trazabilidad de las mediciones, asociado a los recursos de seguimiento y medición la cual se traslada al proceso de direccionamiento estratégico y la tercera frente al numeral 7.5.3.1., asociado al control de la información documentada, la cual se traslada al proceso de gestión documental. Frente a la evaluación del numeral mencionado en el proceso de reparación integral se evidencia cumplimiento debido a que se cuenta con el soporte asociado a recursos para el mantenimiento y mejora del sistema de gestión de calidad, asociado al personal, infraestructura, ambiente para la operación del proceso, uso del recurso de seguimiento y medición, manteniendo su trazabilidad y la información documentada que la soporta, así como el asociado a competencia del personal, toma de conciencia en cuanto a la política y objetivos de calidad, aplicación de la matriz de comunicaciones y flujo de comunicación interna, la información documentada requerida para la operación del proceso y el control de los registros que se generan de la misma.

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

* Se evidencia cumplimiento por parte del proceso de reparación integral frente a la norma ISO 9001:2015, en numeral 8.1. de planificación y control operacional, debido a que se planifica, implementa y controla su operación contemplando requisitos del servicio desde la identificación de partes interesadas, caracterización y procedimientos, se determinan los recursos necesarios para la operación desde el plan anual de adquisiciones y los planes de acción del proceso, se evidencia la implementación de controles desde el mapa de riesgos de corrupción para prevenir la materialización de riesgos, así como desde el plan de acción al tomar acciones frente a las desviaciones controlando cambios no planificados, así como controles frente a los cambios planificados, como la generación e implementación de un nuevo procedimiento, al participar al personal necesario para su creación, socializar y capacitar posteriormente al personal para su aplicación.
* Se evidenció un cumplimiento parcial frente a la norma ISO 9001:2015, numeral 8.2.1., literal a) de Comunicación con el cliente, que indica “La comunicación con los clientes debe incluir: a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios”.
* Se evidencia cumplimiento por parte del proceso de reparación integral frente a la norma ISO 9001:2015, numeral 8.2.2. asociado a la determinación de requisitos relacionados con los productos y servicios, debido a que el proceso cuenta con la caracterización donde relaciona los productos y servicios definidos para cumplir con los requisitos y los procedimientos donde se describe su operación, normograma donde se encuentran los requisitos legales.
* Se evidenció un cumplimiento parcial frente a la norma ISO 9001:2015, numeral 8.2.3.1., de revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios, que indica: “La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente”.

Respecto al numeral 8.2.3.2. se evidenció que el proceso conserva información documentada frente a los seguimientos asociados a los planes de acción.

* Se evidencia cumplimiento por parte del proceso de reparación integral frente a la norma ISO 9001:2015, numeral 8.2.4. asociado a cambios en los requisitos para los productos y servicios, debido a que el proceso establece actualizar el procedimiento de solicitud de entrega indemnización administrativa, el cual es revisado por la DAE, como dependencia requerida para identificar los requisitos allí modificados y se socializa a las direcciones territoriales el uso del procedimiento.
* El numeral 8.3 de diseño y desarrollo de los productos y servicios de la norma ISO 9001:2015 no aplica al proceso de reparación integral, ya que no ha identificado la necesidad de realizar diseños o desarrollos de tipo estratégico, motivo por el cual no se ha implementado el procedimiento de diseño y desarrollo establecido en la Unidad
* Se levanta una no conformidad al proceso de reparación integral frente a la norma ISO 9001:2015, numeral 8.4.1. de control de procesos, productos y servicios suministrados externamente – generalidades, que indica: “La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos”.
* Se evidencia cumplimiento por parte del proceso de reparación integral frente a la norma ISO 9001:2015, numeral 8.4.2., asociado al "tipo y alcance del control", frente al "control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente", debido a que se evidenció que el proceso se asegura de que el servicio suministrado externamente no afecta la capacidad de entregar el servicio, al realizar el seguimiento mensual al proveedor interactiva, realizar un comité técnico mensual, almacenar la información en conjunto con el proveedor en un FTP, realizar la validación de la liquidación de personal del proveedor (vacaciones, incapacidad), controlando tiempo donde no se atendieron las labores de atención a la víctima, así como realizando el seguimiento establecido por gestión contractual y por ley, evidenciado en informe de actividades y supervisión a la ejecución contractual contrato 21770 de 2017, 6to informe, como controles y actividades de verificación de cumplimiento de requisitos frente al servicio que brinda el proveedor.
* Se evidencia cumplimiento por parte del proceso de reparación integral frente a la norma ISO 9001:2015, numeral 8.4.3., asociado a "información para los proveedores externos", frente al "control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente", debido a que se verifica que el proceso comunica a los proveedores sus requisitos, aprobación, competencia, control y seguimiento, evidenciando el proceso desde SECOP II denominado UARIV\_SA\_009\_2018 donde se publica la información asociada a anexo técnico, estudio previo, pliego, etc., así como la comunicación frente a la interacción del proveedor con la organización, informándole a través de notas informativas vía correo electrónico.
* Se evidencia cumplimiento por parte del proceso de reparación integral frente a la norma ISO 9001:2015, numeral 8.5.1. de "Control de la producción y de la prestación del servicio", asociado al numeral "8.5. Producción y prestación del servicio", debido a que se verifica que el proceso a partir de su plan de acción cuenta con: Un sistema de información denominado Sisgestión como recurso de seguimiento y medición, información documentada desde dicho sistema donde se establecen las características de los servicios asociadas a las actividades e indicadores, así como las metas programadas según hoja de vida del indicador, designación de un equipo de control y seguimiento y ejecución de actividades de seguimiento y toma de acciones en caso de desviaciones.
* Se evidencia cumplimiento por parte del proceso de reparación integral frente a la norma ISO 9001:2015, numeral 8.5.2. de "Identificación y trazabilidad", asociado al numeral "8.5. Producción y prestación del servicio", debido a que se verifica que el proceso ha identificado las salidas requeridas para cumplir con el servicio, a partir de las funciones asignadas en el decreto 4802 de 2011, análisis del contexto y elaboración de la caracterización y formato de identificación de partes interesadas y realiza seguimiento al estado de las salidas frente a la línea base establecida en su plan de acción desde SISgestion, donde se mantiene la trazabilidad y almacena la información documentada asociada a su seguimiento.
* Se evidencia cumplimiento por parte del proceso de reparación integral frente a la norma ISO 9001:2015, numeral 8.5.3. de "Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos", asociado al numeral "8.5. Producción y prestación del servicio", debido a que se verifica respecto a la propiedad perteneciente a los clientes que el proceso está a cargo de la información de la víctima, la cual está bajo control del proceso, y para cuidarla, identificarla y salvaguardarla se evidenció que se cuenta con un mapa de riesgos de corrupción, donde se han identificado controles para proteger esta información, tales como la firma de acuerdos de confidencialidad, control de auditorías de seguridad por seguimiento a ingresos por IPs a los sistemas de información a su cargo, y adicionalmente se han establecido acciones como la solicitud de bloqueo de puertos USB. El auditado declara que no hace uso de los equipos o infraestructura del proveedor que contrata, ya que, como parte de dichos contratos, son los proveedores (operadores) quienes disponen y hacen uso de su propia infraestructura.
* Se evidencia cumplimiento por parte del proceso de reparación integral frente a la norma ISO 9001:2015, numeral 8.5.4. de "Preservación", asociado al numeral "8.5. Producción y prestación del servicio", debido a que se verifica que se preserva el resultado o salida del servicio durante su prestación ya que el proceso almacena la información que soporta el seguimiento al plan de acción, al validar que se cuenta con una ruta donde se preserva la matriz de seguimiento donde se consolida las medidas de reparación que se brinda frente a la reparación integral, salida o resultado de la ejecución de la actividad 84509 del plan de acción de la dirección de reparación.
* Se evidencia cumplimiento por parte del proceso de reparación integral frente a la norma ISO 9001:2015, numeral 8.5.5. de "Actividades posteriores a la entrega", asociado al numeral "8.5. Producción y prestación del servicio", debido a que se verifica que, al implementar las medidas de rehabilitación desde psicosocial, el proceso realiza nueve encuentros donde se atiende la estrategia emocional, de manera que se valora el estado inicial de la víctima previo a los encuentros y posterior a cada encuentro se evalúa el nivel de recuperación, como actividades ejecutadas posterior a la entrega de ese servicio de reparación.
* Se evidencia cumplimiento por parte del proceso de reparación integral frente a la norma ISO 9001:2015, numeral 8.5.6. de "Control de cambio", asociado al numeral "8.5. Producción y prestación del servicio", debido a que se evidenció que el proceso establece actualizar el procedimiento de jornadas de reparación integral con enfoque diferencial y de género, el cual es revisado y verificado al interior del proceso por el personal a quien compete, se aprueba el ajuste por parte de la responsable del proceso quien autoriza el cambio y se conserva la relación de ajustes al procedimiento mediante el control de cambios en el documento, con versión 2 del 21/06/2018, el cual también se valida en listado maestro de documentos y se toman acciones como la publicación del procedimiento y su socialización al interior del proceso como resultado de la revisión final del mismo.
* Se evidencia cumplimiento por parte del proceso de reparación integral frente a la norma ISO 9001:2015, numeral 8.6. de "Liberación de los productos y servicios", debido a que se realiza la liberación del servicio de pago de indemnización, con seguimiento en diferentes etapas, la primera, con el cargue y revisión de un archivo denominado matriz municipalizada donde se revisa el total girado al mes de julio de 2018, con valor de $25.259.596.081,59 que es cargada y revisada por la abogada a cargo conforme a la información de sentencias y otros documentos que obligan al pago; la segunda, se hace con una verificación evidenciada con acta del 03 de agosto de 2018 donde se verifica la información contenida en el reporte de matriz municipalizada por el FRV; la tercera, donde se valida por parte del equipo de control y seguimiento en el mes de julio a través de instrumento de seguimiento denominado indemnizaciones. xlsx, que el valor total de girado frente a indemnizaciones fue de $25.259.596.081,59; posteriormente se evidenció que realiza la liberación del servicio de indemnizaciones, al notificar al banco el pago, el cual hace su validación frente a la entrega de recursos de la víctima, conforme al acuerdo operativo entre UARIV-Banco Agrario contrato 1084 de 2018, y luego remite 2 tipos de archivos cifrados denominados giroscon y ccconrei, con listados detallados de los giros que fueron retirados y de los que no se hicieron efectivos, el cual es validado por la Unidad.
* Se evidencia cumplimiento por parte del proceso de reparación integral frente a la norma ISO 9001:2015, numeral 8.7. de "Control de las salidas no conformes", debido a que se identifican las salidas no conformes mediante "Formato de identificación de salidas no conformes", así como los controles asociados a su tratamiento también establecidos en el formato, se realiza seguimiento en territorio a la materialización de las salidas no conformes y en caso de presentarse el proceso toma acción y la documenta en Sisgestión.

Al evaluar en el proceso de reparación integral la norma ISO 9001:2015 en su numeral 8, asociado a la operación, se generaron dos observaciones y una no conformidad. La primera observación se estableció frente al numeral 8.2.1., literal a) de Comunicación con el cliente, que indica “La comunicación con los clientes debe incluir: a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios”, debido a que se evidencio que desde la página web la víctima y otras partes interesadas acceden a información desactualizada; la segunda observación, asociada al numeral 8.2.3.1., de revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios, que indica: “La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente”, debido a que, al realizar la revisión de una actividad del plan de acción de dirección de reparación con corte de julio, se evidenció que no se estableció una acción previa para prevenir el incumplimiento de la meta contando con el tiempo suficiente para establecerla. Se crea una no conformidad respecto al numeral 8.4.1., asociado al control de procesos, productos y servicios suministrados externamente – generalidades, se crea una no conformidad al proceso de reparación integral. Este numeral indica: “La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos”. Esto debido a que se evidencio que a corte de julio el proceso contractual UARIV-SA-009-2018, asociado a la “Estrategia de recuperación emocional en sus componentes grupal e individual y el componente de educación financiera” se encontraba en un proceso precontractual, por lo que se incumple con asegurar el servicio suministrado por un proveedor externo para atender los requisitos establecido en el producto y servicio de la caracterización del proceso así como en la definición de “necesidades\_requisitos de las partes interesadas” en el formato de partes interesadas, ya que a ese corte no se encontraba contratado.

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

* Se evidencia cumplimiento por parte del proceso de reparación integral frente a la norma ISO 9001:2015, numeral 9.1.1. de "Generalidades", asociado al "Seguimiento, medición, análisis y evaluación" frente a la evaluación del desempeño, debido a que se establecen cinco planes de acción para: la dirección de reparación, FRV, Retornos y reubicaciones, reparación individual y reparación colectiva, donde se definen las actividades e indicadores para hacer seguimiento y medición a través del sistema Sisgestión; se establece según la actividad los responsables de ejecutarla y de hacer seguimiento en la hoja de vida del indicador, donde también se establecen las metas, la frecuencia de la medición y se cuenta con una ruta donde se almacenan los soportes que dan razón de los resultados del seguimiento.
* Se evidencia cumplimiento por parte del proceso de reparación integral frente a la norma ISO 9001:2015, numeral 9.1.2. de "Satisfacción al cliente", asociado al "Seguimiento, medición, análisis y evaluación" frente a la evaluación del desempeño, debido a que el proceso implementa el procedimiento de medición de satisfacción del cliente, aplicando encuestas de medición de satisfacción en jornada de reparación integral asociada a una feria de servicios desarrollada en el municipio de Yondo en Antioquia el 31 de julio de 2018 y que fue el proceso que diseño el formato de encuesta de medición de satisfacción donde se evalúa la percepción frente a la logística de los eventos, y el formato de encuesta de medición de satisfacción pre y post medidas de reparación, ambos asociados al procedimiento de medición de satisfacción a cargo de direccionamiento estratégico
* Se evidencia cumplimiento por parte del proceso de reparación integral frente a la norma ISO 9001:2015, numeral 9.1.3. de "Análisis y evaluación", asociado al "Seguimiento, medición, análisis y evaluación" frente a la evaluación del desempeño, debido a que el proceso realiza seguimiento a los resultados obtenidos frente al plan de acción, estableciendo acciones frente a las actividades que entran en rango critico según la meta planificada al corte del seguimiento.
* Se evidencia cumplimiento por parte del proceso de reparación integral frente a la norma ISO 9001:2015, numeral 9.2. de "Auditoría interna", debido a que el proceso presenta informe de auditoría interna realizada al proceso de reparación integral el 09/11/2017, donde se identifica el alcance de la auditoria, su objetivo, criterios, los auditores que la ejecutaron y la información documentada asociada al informe.
* Se evidencia cumplimiento por parte del proceso de reparación integral frente a la norma ISO 9001:2015, numeral 9.3.1. de "Generalidades", asociado a la revisión por la dirección debido a que el proceso presenta el acta de la revisión por la dirección 2017.
* Se evidencia cumplimiento por parte del proceso de reparación integral frente a la norma ISO 9001:2015, numeral 9.3.2. de "Entradas de la revisión por la dirección", asociado a la revisión por la dirección ,debido a que el proceso presenta el acta de la revisión por la dirección 2017, y evidencia del seguimiento al compromiso establecido en dicha acta de “Revisar el tema psicosocial y las medidas de reparación junto con los procesos para cumplir con las medidas de reparación concertadas con los Sujetos de Reparación Colectiva”, las cuales se remitieron a OAP en correo electrónico el 01/08/2018, así como el informe de cierre 2017 para la revisión por la dirección , que constituyen entradas para la revisión por la dirección 2018.
* Se evidencia cumplimiento por parte del proceso de reparación integral frente a la norma ISO 9001:2015, numeral 9.3.3. de "Salidas de la revisión por la dirección", debido a que el proceso presenta acta de revisión por la dirección de 23/11/2017, donde se establecen compromisos a su cargo, y evidencia del seguimiento al compromiso establecido en dicha acta de “Revisar el tema psicosocial y las medidas de reparación junto con los procesos para cumplir con las medidas de reparación concertadas con los Sujetos de Reparación Colectiva”, las cuales se remitieron a OAP en correo electrónico el 01/08/2018, como resultado de la revisión por la dirección 2018 y como evidencia documentada.

Al evaluar en el proceso de reparación integral la norma ISO 9001:2015 en su numeral 9, asociado a evaluación del desempeño, se evidenció un cumplimiento pleno debido a que: el proceso establece sus necesidades de medición y seguimiento a través de planes de acción, realiza la medición de la satisfacción del cliente evaluando la logística en sus eventos, analiza y toma acciones frente al resultado y análisis de los seguimientos, ejecuta auditorías internas, participando como auditado y participa en la rendición de cuentas, proveyendo insumos de entrada y ejecutando compromisos como resultado de la misma.

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

* Se evidencia cumplimiento por parte del proceso de reparación integral frente a la norma ISO 9001:2015, numeral 10.1. de "Generalidades", frente a la "Mejora", debido a que el proceso ha identificado oportunidades de mejora y en razón de estas ha creado resoluciones como la 01958 del 06/06/2018 donde se establece el procedimiento para el acceso a la medida individual de indemnización administrativa y la 03143 del 23/07/2018, donde se adopta el modelo operativo de reparación colectiva de la Unidad, así como la reingeniería al interior del proceso, los anteriores con el fin de mejorar su operación y la prestación de sus servicios.
* Se evidencia cumplimiento por parte del proceso de reparación integral frente a la norma ISO 9001:2015, numeral 10.2. de "No conformidad y acción correctiva", frente a la "Mejora", debido a que el proceso cuenta con un instrumento para realizar seguimiento a las no conformidades generadas por auditorías externas, internas y especiales, por lo que se valida contra el informe de auditoría de 2017 el estado de la no conformidad #1 de dicho informe, identificando que se cargó al sistema Sisgestión con código 1254, se estableció un análisis de causa, definiendo tres (3) acciones, 11681, 11682 y 11683, donde se selecciona la acción 11682, que consiste en revisar y formalizar cambios en el documento de administración de bienes. Se evidencia que el 2 de noviembre según acta se crea y modifica la documentación asociada a dicho procedimiento creando el manual de administración dentro de las fechas establecidas y modificando otros. A su vez se evidenció que se establece la ruta en el servidor de archivos totoro donde se almacenan los soportes de la acción 11682, donde reposa la información documentada asociada a los archivos que soportan el cumplimiento de dicha actividad.
* Se evidencia cumplimiento por parte del proceso de reparación integral frente a la norma ISO 9001:2015, numeral 10.3. de "Mejora continua", frente a la "Mejora", debido a que el proceso ha identificado oportunidades de mejora y en razón de estas ha ejecutado acciones como la creación de las resoluciones 01958 del 06/06/2018 donde se establece el procedimiento para el acceso a la medida individual de indemnización administrativa y la 03143 del 23/07/2018, donde se adopta el modelo operativo de reparación colectiva de la Unidad, así como la reingeniería al interior del proceso, los anteriores con el fin de mejorar su operación y la prestación de sus servicios. Se evidencio también que se realiza seguimiento al compromiso establecido en acta de revisión por la dirección 2017 del 23/11/2017, de “Revisar el tema psicosocial y las medidas de reparación junto con los procesos para cumplir con las medidas de reparación concertadas con los Sujetos de Reparación Colectiva”, las cuales se remitieron a OAP en correo electrónico el 01/08/2018, atendiendo estas como oportunidades frente a la mejora continua.

Al evaluar en el proceso de reparación integral la norma ISO 9001:2015 en su numeral 10, asociado a la mejora, se evidenció un cumplimiento pleno debido a que: el proceso establece e implementa acciones de mejora en pro de optimizar su operación a partir de una reingeniería al interior, así como al establecer resoluciones (01958 del 06/06/2018 y 03143 del 23/07/2018), para mejorar la prestación de sus servicios de cara a la víctima, de igual manera crea, ejecuta y realiza seguimiento a las acciones para atender no conformidades y mantiene información documentada que soporta dicho seguimiento.

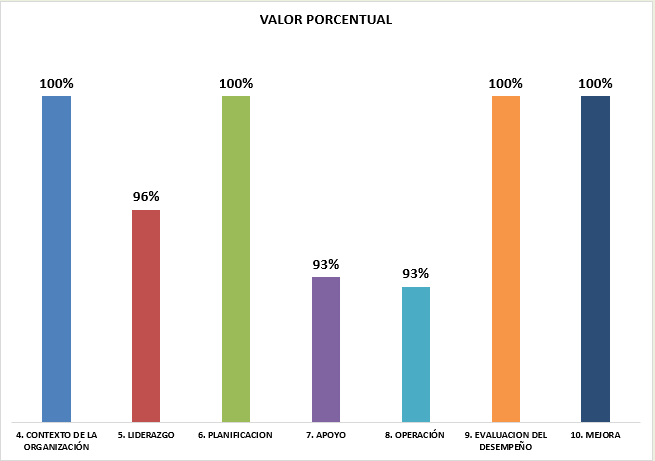
1. **OBSERVACIONES**
2. Se crea una observación que se traslada al proceso de direccionamiento estratégico frente al numeral 5.1.1., literal b) que indica: “La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad: … b) asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización. ", debido a que se evidencio en correo enviado por la OAP al proceso de reparación integral con asunto Fwd: POLITICA Y OBJETIVOS SIG APROBADOS, del 8 de agosto de 2018, donde se confirma la política y nueve objetivos de calidad, el cual no coincide con la información publicada en la ruta de la página web a la cual remite el auditado de https://www.unidadvictimas.gov.co/es/planeacion-y-seguimiento/sistema-integrado-de-gestion-sig/39045, donde se evidencian 12 objetivos, de manera que desde la página web se presenta una versión no actualizada de los objetivos de calidad diferente a la remitida a los enlaces del proceso en correo de la OAP.
3. Se identifico un cumplimiento parcial frente a la norma ISO 9001:2015, numeral 7.1.5.1. asociado a las generalidades frente a los recursos de seguimiento y medición que indica: “La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados: a) son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas”, generando una observación que será trasladada al proceso de direccionamiento estratégico, debido a que se evidencio que la herramienta Sisgestión, dispuesta para el seguimiento y medición del plan de acción, plan anual de adquisiciones, implementación del sistema integrado de gestión, seguimiento a las acciones correctivas, no es apropiado para el seguimiento que realiza el proceso de reparación integral, ya que no permite generar reportes según las necesidades del proceso, por lo que han generado sus propio instrumentos para cada uno de los seguimiento mencionados, que les permite tener acceso a un reporte del estado de implementación, avance, descripción de los seguimientos, semáforos, rutas de evidencias, etc., adecuándose a la necesidad del proceso según el tipo de seguimiento.
4. Se identifico un cumplimiento parcial frente a la norma ISO 9001:2015, numeral 7.1.5.2. asociado a la trazabilidad de las mediciones que indica: “La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.”, generando una observación que será trasladada al proceso de direccionamiento estratégico, debido a que se evidencio que en la herramienta Sisgestión, dispuesta para el seguimiento y medición del plan de acción, donde se reporta durante el mes de junio para el indicador con código 84452 , con el que se realiza seguimiento a los encargos fiduciarios, que se realizaron 17863 de 17947 encargos fiduciarios, lo cual equivale a 99,53%, valor que no se puede reportar por lo que se debe aproximar a 100, lo que no refleja la realidad del seguimiento, de manera que el sistema Sisgestión no es apto para la medición de la actividad revisada, ya que no permite reportar decimales, luego se afecta la validez de la medición.
5. Se identifico un cumplimiento parcial frente a la norma ISO 9001:2015, numeral 7.5.3.1., literal a), asociado al control de la información documentada que indica: “a). La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que: a) Esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite”, generando una observación que será trasladada al proceso de gestión documental, debido a que se evidencio que el proceso de reparación integral utilizo un acta obsoleta el 20 de junio de 2018, ya que pese a que el nuevo formato de acta se generó con fecha 14/06/2018, este se publicó en la página Web el 05/07/2018, motivo por el cual la documentación no se encontró disponible en el momento en que el proceso de reparación integral lo requirió.
6. Se evidenció un cumplimiento parcial frente a la norma ISO 9001:2015, numeral 8.2.1., literal a) de Comunicación con el cliente, que indica “La comunicación con los clientes debe incluir: a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios”, debido a que se evidencio que desde la página web la víctima y otras partes interesadas acceden a información desactualizada, donde se invita a solicitar una línea de crédito con corte 31 de diciembre de 2015 en la ruta https://www.unidadvictimas.gov.co/es/ruta-integral-individual/programa-de-acompanamiento/8931, por lo que se genera una observación para el proceso de reparación integral.
7. Se evidenció un cumplimiento parcial frente a la norma ISO 9001:2015, numeral 8.2.3.1., de revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios, que indica: “La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente”, debido a que al realizar la revisión de la actividad 84509 de plan de acción de dirección de reparación con corte de julio, se ha avanzado con la reparación integral de 81.112 víctimas, frente a una meta 110.010 víctimas, y ya que el seguimiento a esta actividad es semestral, es decir inicio en enero y su primer reporte se realizó en el mes de junio, no se estableció una acción previa al reporte de junio resultado de una revisión, que asegurará la capacidad de cumplir con la meta establecida , de manera que la actividad se encuentra en un rango critico validado desde la hoja de vida del indicador, por lo que se crea una observación al proceso de reparación integral.
8. **NO-CONFORMIDADES**
9. Se levanta una no conformidad al proceso de reparación integral frente a la norma ISO 9001:2015, numeral 8.4.1. de control de procesos, productos y servicios suministrados externamente – generalidades, que indica: “La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos”, debido a que al realizar la validación en SECOP frente al proceso contractual para "Implementar actividades de la estrategia de recuperación emocional y acompañamiento a la reparación integral para las víctimas del conflicto armado", con referencia UARIV\_SA\_009\_2018, ruta <https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticeManagement/Index?currentLanguage=es-CO&Page=login&Country=CO&SkinName=CCE>, se evidenció que a corte de 30 de julio el proceso se encontraba en "plazo máximo para expedir adendas" y según las declaraciones del auditado este servicio a contratar a través de un proveedor externo:

* Está asociado al ERE: esquema recuperación emocional, el cual se gestiona a través del grupo psicosocial, mediante un proceso contractual que se requiere para atender la estrategia emocional, donde el servicio del proveedor se incorpora a los servicios propios de reparación integral,
* Se proporciona el servicio directamente a la víctima por parte del proveedor (proveedor-victima),
* Se ha atendido el requisito a la fecha afectando a los enlaces integrales en territorio, quienes deben asumir ese rol adicional a los que ya tienen designados frente a la atención a las víctimas.
* Se cuenta con una actividad desde el plan de acción que se asocia al PND por lo que el seguimiento a esta actividad se ha realizado en vigencias previas, es decir ya se cuenta con experiencia frente a la contratación de este proveedor.
* No se han determinado controles a aplicar sobre este proveedor, ya que aún no se ha realizado la contratación.

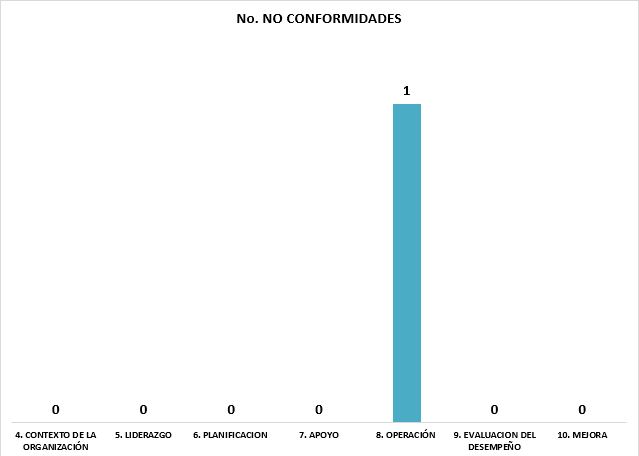
Por lo anterior se evidencia que se incumple con asegurar que el servicio suministrado por un proveedor externo es conforme a los requisitos establecidos desde el formato de partes interesadas en cuanto a “realizar la asesoría en el derecho a la reparación” y desde el servicio de la caracterización de "asesoría en el derecho a la reparación", ya que al corte de la auditoria no se encontraba contratado, y dicho requisito por parte de la víctima requiere ser atendido durante toda la vigencia 2018, no solo durante el último cuatrimestre del 2018, contratando a personal que realice esta labor puntual y no solo la apoye desde el territorio, motivo por el cual se crea una no conformidad.

1. **RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA**

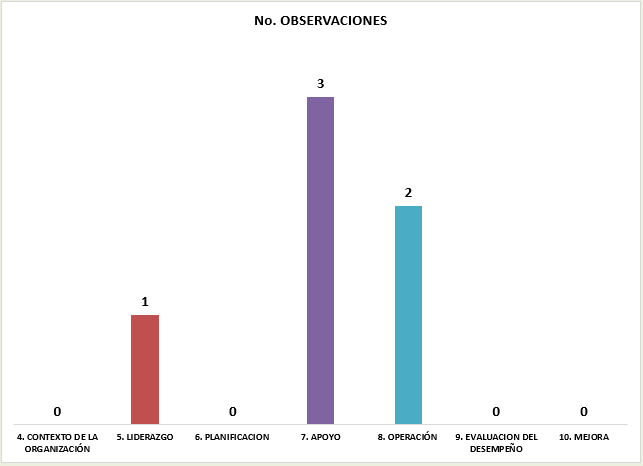
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **ITEM DE NORMA** | | **4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN** | | **5. LIDERAZGO** | | **6. PLANIFICACION** | | **7. APOYO** | | **8. OPERACIÓN** | | **9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO** | | **10. MEJORA** | |  | | |  | | --- | | **VALOR PORCENTUAL** | | **100%** | | **96%** | | **100%** | | **93%** | | **93%** | | **100%** | | **100%** | |  | |



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



|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **ITEM DE NORMA** | | **4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN** | | **5. LIDERAZGO** | | **6. PLANIFICACION** | | **7. APOYO** | | **8. OPERACIÓN** | | **9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO** | | **10. MEJORA** | | |  | | --- | | **No. OBSERVACIONES** | | **0** | | **1** | | **0** | | **3** | | **2** | | **0** | | **0** | |  | |



Colocar resultado de auditoría (este resultado se encuentra en la matriz de resultado de la lista de chequeo)

**Cordialmente;**

|  |  |
| --- | --- |
| **DIANA MARCELA CALDERON PRECIADO** | **CARLOS ARTURO ORDOÑEZ CASTRO** |
| **Auditor líder** | **Jefe Oficina de Control Interno** |
|  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha del cambio** | **Descripción de la modificación** |
| 1 | **30**/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 restructura 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. |