



INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Fecha de informe: 23 de agosto de 2019.

Nombre del proceso o dirección territorial auditada: Dirección Territorial Magdalena

Dependencia líder del proceso: Dirección General

Servidor responsable del proceso: Yomara Gómez Sánchez (e)

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

Fecha de auditoría: 20 y 21 de agosto de 2019

Equipo Auditor: William Mahecha Hernández

0. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar a través del procedimiento “Auditorías al sistema integrado de gestión” del proceso “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

- Dificultad para acceder a las fuentes de información de la Dirección Territorial Magdalena
- Imposibilidad de cumplir con el cronograma de auditoría 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.

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Proceso, procedimientos y demás instrumentos asociados al Subsistema de Gestión de Calidad (el corte de la información documentada a auditar es del 01 de enero de 2019 al 31 de julio de 2019).



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

Se evidencia un nivel de debilidad en el cumplimiento de la Dirección Territorial Magdalena de los requisitos del capítulo 4 Contexto de la Organización, en cuanto a la comprensión de la organización, su contexto (mediante el desarrollo de la metodología como es la guía para la construcción del contexto estratégico V01 de 2019 en sus etapas de identificación y priorización de actividades, DOFA, estrategias y activos de información.

Así mismo, en la intranet existe una matriz consolidada de la identificación de partes interesadas (5 de diciembre de 2018) y fue socializada por la Oficina Asesora de Planeación (13, 14 y 15 de junio de 2019). Se realizó como muestreo a algunos funcionarios, donde la DT Magdalena logra identificar partes interesadas de segundo nivel en reunión de mesas de participación con municipios inscritos donde se evidencia que las necesidades están identificadas en el plan de reparación colectiva – PIIRC y su concertación de medidas están en el marco de un plan de mejora (según Acta de concertación de fecha 12 al 14 de julio de 2019 de medidas y de reparación colectiva de fecha 24 de mayo de 2019). Este ejercicio se evidencia en el informe consolidado de contexto estratégico del 5 de diciembre de 2018 por la Oficina Asesora de Planeación, donde aparece la DT Magdalena en el capítulo 8.11 (se realizó la solicitud por correo electrónico de incorporar el contexto el día 25 de mayo 2018); así mismo según correo electrónico con fecha 08 de agosto de 2019 donde se envía la actualización del contexto estratégico de la Dirección Territorial.

Otro de los ejercicios que realiza la Dirección Territorial, donde se evidencia la identificación de partes interesadas (comunidades étnicas afro/Municipio de Pueblo Viejo Magdalena con mesas de concertación de jornadas de trabajo y cierre de fase de alistamiento con el consejo comunitario con fecha del 15 y 16 de agosto de 2019 con la siguiente ficha técnica: 1. caracterización de atributos, 2. caracterización adicional, 3 hechos y daños colectivos, 4 situación de seguridad, 5 mapa de actores (según acta de fecha 15 y 16 de agosto de 2019).

Finalmente, el Subsistema de Gestión de la Calidad tiene identificadas las caracterizaciones, manuales, planes y programas, procesos, procedimientos, guías y demás información documentada necesaria para realizar la gestión de la Dirección Territorial, esta información documentada se encuentra publicada en la página web de la Unidad y se encuentra disponible para consulta. Sin embargo, se observa la falta de evidencia de actas y listados para la socialización y apropiación del contexto estratégico versión 2018, así mismo se identificó el no conocimiento del documento del contexto estratégico por parte de la Directora Territorial encargada (Resolución No 02400 del 14 de agosto del 2019) y también se evidencia que la DT no conoce y apropia el alcance del Subsistema de Gestión de la Calidad de la Unidad; estas observaciones están relacionadas en el numeral 11 de observaciones.



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

Se evidencia cumplimiento en cuanto a los requisitos del capítulo 5 relacionadas con el Liderazgo y Compromiso en la Unidad Territorial en los siguientes aspectos: participación del compromiso del Director Territorial en la socialización del Sistema Integrado de Gestión evidenciado a través de Acta de fecha 23 y 24 de julio donde se socializaron (generalidades MIPG y Sistema Integrado de Gestión, Capítulos norma ISO 9001:2015) coordinado y realizado por la Oficina Asesora de Planeación.

Así mismo, se evidencia la debilidad en la apropiación y entendimiento de la Política y objetivos del SIG (aplicación de la técnica in situ y se tomó como muestreo a algunos funcionarios, se tienen establecidos los roles, responsabilidades y autoridad los cuales son monitoreados por el Director Territorial dando cumplimiento a los requisitos legales del cliente y los reglamentarios aplicables (Se evidencia el conocimiento de los roles, funciones y responsabilidades en el manual de funciones, requisitos mínimos y competencia laborales Resolución 4271 de 2018) y se evidencia el desconocimiento por parte de la Directora Territorial encargada respecto al Decreto 4802 de 2011 artículo 29 funciones de las direcciones territoriales), esta No conformidad está relacionada en el numeral 12 del presente informe.

Finalmente, en aras al cumplimiento del principio de autorregulación del Sistema de Control Interno asociado a los requerimientos del Modelo Estándar de Control Interno MECI y al fomento de la cultura del autocontrol, se evidencia el desconocimiento de todos los funcionarios de la Resolución No. 569 de 2017 donde se adopta el SIG de la Unidad, estas observaciones están relacionadas en el numeral 11 de observaciones.

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

El responsable del proceso determina los riesgos y oportunidades mediante actividades necesarias para abordar los riesgos con el fin de: Asegurar que el proceso (o procedimientos cuando aplica) pueda lograr sus resultados previstos; Aumentar los efectos deseables; prevenir o reducir efectos no deseados y d) Lograr la mejora. Respecto al capítulo 6 numeral 6.1 Acciones Para Abordar Riesgos y Oportunidades se evidencia a través de acta de construcción de riesgos periodo 2018, cronograma para aplicar la nueva metodología para la actualización del riesgos con corte fecha agosto-septiembre de 2019, controles de riesgos 2018 y 2019, la alineación del contexto estratégico con el plan de tratamiento de riesgos de procesos y corrupción.

Así mismo, se evidencia la aplicación y entendimiento de los objetivos de calidad y objetivos estratégicos del Sistema Integrado de Gestión a través del Acta fecha 23 y 24 de julio donde se trataron generalidades MIPG y Sistema Integrado de Gestión, Capítulos norma ISO 9001:2015 realizado por la Oficina Asesora de Planeación) y se aplico la técnica de auditoria in situ por muestreo a algunos de los funcionarios para validar y verificar el entendimiento y aplicación de los objetivos de la calidad y se evidencio aspecto a mejorar como alinear la contribución de los objetivos del SIG a los proyectos, planes y programas y/o actividades que

desarrolla la Dirección Territorial, estas observaciones están relacionadas en el numeral 11 de observaciones.

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

Al evaluar los requisitos relacionados con el capítulo 7 Apoyo, se observa que la Dirección Territorial Magdalena gestiona con el Nivel Nacional los recursos necesarios para la ejecución de sus actividades (en el seguimiento en el Plan de Acción aplicativo SIGESTIÓN corte primer trimestre de 2019, en el seguimiento en el Plan de Acción (SIGESTIÓN) corte primer trimestre de 2019, así mismo se evidencia mediante Acta seguimiento de los indicadores del plan de acción.

Se evidencia la gestión y desarrollo del talento humano en el marco de los procedimientos: plan institucional de capacitación (Correo electrónico de fecha 08/03/2019 donde se solicitan jornadas de formación sobre inducción y reinducción a los funcionarios y contratistas de la DT Magdalena), procedimiento administración del talento humano, procedimiento para la gestión del programa de bienestar social e incentivos v3. Se evidencia que se encuentra en proceso la aplicación de la encuesta de medición de clima laboral en el nivel nacional y posteriormente en el nivel territorial.

En cuanto a infraestructura se evidencia un correo para informar acerca de los lineamientos para realizar el mantenimiento preventivo hardware/orden servicio, correo electrónico con fecha 04/06/2019 donde se establece el cronograma de mantenimiento preventivo equipo tecnológico para el segundo periodo de 2019/ articulado al procedimiento soporte técnico a la infraestructura tecnológica. Así mismo se evidencia que en el contrato No. 1081 de 2019 con el objeto de arrendamiento del inmueble se incluye el mantenimiento preventivo locativo en el marco del procedimiento “administración propiedad, planta y equipo” V2.

Referente a los numerales de toma de conciencia la Dirección Territorial Magdalena implementa, socializa y se asegura de que las personas tomen conciencia del Sistema Integrado de Gestión “SIG”, mediante la realización de actividades coordinadas por el enlace SIG, de esta forma se asegura el cumplimiento de los requisitos relacionados a este capítulo.

Con respecto a las comunicaciones internas, externas, divulgación y prensa se evidencia cumplimiento en términos generales de la utilización de los medios y mecanismos para la consecución de los objetivos comunicacionales; respecto el control de la información documentada la Unidad Territorial cuenta con la información para su gestión y de los procesos en el marco de los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión (procedimiento de gestión del cambio y el procedimiento de control de registro v2 de fecha 08/17/2017). Así mismo se evidencia la coordinación y articulación con la implementación de la estrategia SUMA donde se envían notas internas respecto a temas que desarrolla la DT. (salidas de integración a Zuana fecha 26 de julio de 2019, boletín No. Del 18 de julio de 2019 "Entrega de indemnizaciones judiciales en el municipio de Ciénaga Magdalena.



Finalmente, en aras al cumplimiento de los requisitos de calidad en el ambiente para la operación del proceso articulado al cumplimiento de los requerimientos del decreto 1072 de 2015 Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo – SGSST, no se evidencia la matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles para generar mecanismos en la protección, seguridad, promoción y prevención asociados a los riesgos laborales de los funcionarios y contratistas; esta no conformidad está relacionada en el numeral 12 del respectivo informe.

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

Al realizar la auditoria in situ a la sede de la Dirección Territorial Magdalena y al punto de atención a víctimas de Santa Marta, se evidencia el cumplimiento de requisitos del capítulo 8 en cuanto a la planificación, el control operacional, para los servicios, la revisión de requisitos, el control de servicios suministrados externamente para el caso de la infraestructura suministrada por terceros para la operación (equipos de cómputo, instalaciones físicas donde se opera), provisión del servicio y control de salidas no conformes y el control, el cumplimiento de requisitos se evidencia las siguientes situaciones:

- Respecto al numeral 8.4 Control de los Procesos, Productos y Servicios suministrados externamente, la DT identifica las partes interesadas, los recursos que necesita para su operación, la interacción con los procesos de Nivel Nacional mediante la interacción de los procesos, procedimientos, manuales e Instructivos y para el cumplimiento de estos requisitos en la operación de sus actividades se evidencia la matriz de municipalización del 29 junio al 2 de agosto de 2019 con numero de cartas a entregar para la DT Magdalena, enviada por la Subdirectora Reparación del nivel central, así mismo se evidencia formato código 4100815-9 del proceso reparación integral y su procedimiento notificación indemnización administrativa de fecha 30 de julio de 2019 respecto a la autorización para descargue e impresión de las cartas de indemnización en el aplicativo (INDEMNIZA).
- En lo concerniente a la comunicación con el cliente se evidencia que el proceso mantiene permanente comunicación con sus partes interesadas a través de respuesta a solicitudes peticiones quejas y reclamos.
- Respecto al numeral 8.5 Producción y Provisión del Servicio y el numeral 8.6 Liberación de los Productos y Servicios; la Dirección Territorial Magdalena determina y revisa los requisitos para los productos y servicios, se evidencia que define los requisitos, controles, revisión y lo comunica a las partes interesadas (asociados al Proceso de Reparación Integral: Procedimiento Toma de solicitud de la Indemnización Administrativa V2, Procedimiento Notificación indemnización administrativa V2, Procedimiento Brindar Orientación y Asesoría para la adecuada Inversión de los Recursos en el Marco de las Líneas de Inversión V1 y el Procedimiento de Liquidación y Pago de Sentencias Judiciales V7), mediante la aprobación y ejecución e diferentes actividades como jornadas de servicios y reuniones con los grupos de interés,
- Otro ejemplo en el cumplimiento del numeral 8.5 Producción y Provisión del Servicio, se evidencia en la información documentada respecto al cumplimiento de los requisitos de calidad y su articulación con el Procedimiento Brindar Orientación y Asesoría para la adecuada



Inversión de los Recursos en el Marco de las Líneas de Inversión V1 de la estrategia de orientación y asesoría a la inversión adecuada y recursos información que se muestra en el aplicativo (MAARIV) de fecha 29/04/2019. Estas actividades se realizan en el marco de la Guía para la orientación y asesoría a la inversión adecuada de los recursos en compra o mejora de vivienda, adquisición de inmuebles rurales y creación de fortalecimiento de proyectos productivos, actividad realizada en Santa Marta con participantes de diferentes municipios víctimas del conflicto.

- Finalmente, respecto al numeral 8.7 Control de las Salidas No Conformes en la Dirección Territorial no se identificaron salidas de productos y servicios no conformes respecto al Proceso de Reparación Integral asociados a los procedimientos Procedimiento Notificación indemnización administrativa V2, Procedimiento Brindar Orientación y Asesoría para la adecuada Inversión de los Recursos en el Marco de las Líneas de Inversión V1. Así mismo se realizó visita in situ a Punto de Atención para las Víctimas el cual se evidencia que el operador OUTSOURCING no cumple con el procedimiento de salida no conforme y su registro de tratamiento y control de la salida no conforme de los servicios. Esta No Conformidad está relacionada en el numeral 12 del presente informe.

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

Se evidencia el cumplimiento del numeral 9. Evaluación del mediante comunicaciones de seguimiento, medición, análisis y evaluación de indicadores (Plan de Acción –SIGESTIÓN corte primer trimestre de 2019), así mismo se realizan encuestas internas y externas para evaluar el nivel de satisfacción de las partes interesadas y se hace el análisis, evaluación y realimentación correspondiente (informe encuestas de satisfacción servicio al ciudadano canales de atención 2019 a nivel nacional).

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

Respecto al cumplimiento del numeral 10. Mejora, en el tratamiento de la no conformidad y acción correctiva se evidencia que el proceso ha generado y establecido planes de mejoramiento para el cierre de no conformidades de la auditoría interna de calidad corte 2018 (1 NC) cerrada y verificada y no conformidades del plan de acción (2 NC) no cerradas ni verificadas y están registradas en el aplicativo SISGESTION.

11. OBSERVACIONES

OBSERVACIÓN No. 1

Se observa el desconocimiento y apropiación del documento del contexto estratégico por parte de la Directora Territorial encargada mediante Resolución No 02400 del 14 de agosto del 2019. Esto sucede en Dirección Territorial Magdalena asociado al proceso de Direccionamiento Estratégico. Lo anterior se evidencia que además no existe información documentada (registros de actas y listado de asistencia) para la socialización del contexto estratégico versión 2018 y su actualización versión 2019; así mismo se realizó entrevista



mediante la aplicación de técnica de auditoria in situ a algunos funcionarios. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capitulo 4 Contexto de la Organización, numeral 4.1 Comprensión de la Organización y su contexto.

OBSERVACIÓN No. 2

Se observa el desconocimiento y apropiación de los elementos que configuran el Sistema Integrado de Gestión en lo pertinente a gestión de la calidad el cual es consolidado en el Manual del Sistema Integrado de Gestión (Código: 120.01.06-1, versión 07 de fecha 26/10/2018. Esto sucede en Dirección Territorial Magdalena asociado al proceso de Direccionamiento Estratégico. Lo anterior se evidencia que los funcionarios de la DT no conocen y apropian el alcance de la certificación del Subsistema de Gestión de la Calidad de la UARIV; así mismo se realizó entrevista mediante la aplicación de técnica de auditoria in situ a algunos funcionarios. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capitulo 4 Contexto de la Organización, numeral 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.

OBSERVACIÓN No. 3

Se observa el desconocimiento y apropiación de los elementos que configuran el Sistema Integrado de Gestión en lo pertinente a gestión de la calidad el cual es consolidado en el Manual del Sistema Integrado de Gestión (Código: 120.01.06-1, versión 07 de fecha 26/10/2018. Esto sucede en Dirección Territorial Magdalena asociado al proceso de Direccionamiento Estratégico. Lo anterior se evidencia que los funcionarios de la DT no conocen y apropian los elementos de la caracterización de los procesos (tipo de proceso, responsable, objetivo, alcance, entradas y salidas del ciclo PHVA), asociados al mapa de proceso del Subsistema de Gestión de la Calidad de la UARIV; así mismo se realizó entrevista mediante la aplicación de técnica de auditoria insitu a algunos funcionarios en lo pertinente al proceso de reparación integral. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capitulo 4 Contexto de la Organización, numeral 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.

OBSERVACIÓN No. 4

Se observa, el compromiso y liderazgo por parte del Director Territorial y su equipo de trabajo en la mejora continua de los elementos del Sistema Integrado de Gestión-Subsistema de Gestión de la Calidad y su articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MPG.(Acta de fecha 23 y 24 de julio). Esto sucede en Dirección Territorial Magdalena asociado al proceso de Direccionamiento Estratégico. Así mismo se realizó entrevista mediante la aplicación de técnica de auditoria in situ a algunos funcionarios, donde se evidencia el desconocimiento de los funcionarios del acto administrativo como es la Resolución No. 569 de 2017 donde se adopta el SIG, hecho importante en el cumplimiento del principio de autorregulación que deben cumplir todas las entidades del I sector público. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capitulo 5 Liderazgo, numeral 5.1Liderazgo y Compromiso Gerencial, numeral 5.1.1 Generalidades.



OBSERVACIÓN No. 5

Se observa el desconocimiento y apropiación de los elementos que configuran el Sistema Integrado de Gestión en lo pertinente a gestión de la calidad el cual es consolidado en el Manual del Sistema Integrado de Gestión (Código: 120.01.06-1, versión 07 de fecha 26/10/2018. Esto sucede en Dirección Territorial Magdalena asociado al proceso de Direccionamiento Estratégico. Lo anterior se evidencia que los funcionarios de la DT no conocen y apropian la aplicación y entendimiento de la política del sistema integrado de gestión respecto a las directrices de calidad; así mismo se realizó entrevista mediante la aplicación de técnica de auditoria in situ a algunos funcionarios. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 5 Liderazgo, numeral 5.2 Política, numeral 5.2.1 Establecimiento de la política.

OBSERVACIÓN No. 6

Se observa que en los informes de las actividades desarrolladas e integradas para cada uno de los procesos del Subsistema de Gestión de la Calidad no articula la contribución de los objetivos de calidad. Esto sucede en Dirección Territorial Magdalena asociado al proceso de Direccionamiento Estratégico. Lo anterior se evidencia que existe un lineamiento para que las Direcciones Territoriales articulen los objetivos de calidad en el desarrollo de sus actividades; se tomó como muestra el Informe implementación de la estrategia fortalecimiento del tejido social (de fecha junio de 2019); así mismo se realizó entrevista mediante la aplicación de técnica de auditoria in situ a algunos funcionarios. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 6. Planificación, numeral 5.2 Política, numeral 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.

12. NO-CONFORMIDADES

No Conformidad 1

No se evidencia, el conocimiento por parte de la Directora Territorial (e) mediante resolución de encargo No. 2400 del 14 de agosto de 2019 en lo pertinente a los roles, funciones y responsabilidades establecidas en el Decreto 4802 de 2011, artículo 29 funciones de las Direcciones Territoriales. Esto sucede en la Dirección Territorial Magdalena asociado al proceso de Gestión del Talento Humano. Lo anterior se evidencia que la notificación realizada del encargo no se anexaron las funciones pertinentes. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 5. Liderazgo, numeral 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

No Conformidad 2

No se evidencia, el conocimiento de los roles, responsabilidades y el nivel de autoridad del profesional contratista de prestación de servicios en lo pertinente a la gestión de



comunicaciones. Esto sucede en la Dirección Territorial Magdalena asociado al proceso de Gestión de Comunicación Estratégica. Lo anterior se evidencia que los roles y responsabilidades del profesional de comunicaciones es brindar acompañamiento a todas las dependencias y divulgar.... (Contrato 1209 del 2019); el cual actualmente envía sus correos electrónicos con firma la Jefe de Prensa Territorial Magdalena, lo que implica un cargo de gerente público que solamente existe en el Nivel Nacional. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 5. Liderazgo, numeral 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización y Capítulo 7. Numeral 7.4 Comunicación.

No Conformidad 3

Se evidencia, el no cumplimiento de los requerimientos y requisitos legales en el marco del decreto 1072 para el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo y al procedimiento para la implementación y monitoreo del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (versión 03 de fecha 12/03/2019). Esto sucede en la Dirección Territorial asociado al proceso de gestión del talento humano. Lo anterior se evidencia que la Dirección Territorial no ha coordinado con el nivel nacional la actualización de la matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles en el marco del decreto 1072 de 2015 SGSST. Esta situación conduce al incumpliendo de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 7. Soporte, numeral 7.1.4 ambiente para la operación del proceso.

No Conformidad 4

No se evidencia, que en el Contrato No 34928 de 2018 y su anexo técnico se hagan los requerimientos por parte de la Unidad hacia el operador en lo pertinente a la aplicación de los instrumentos para la identificación y el tratamiento del servicio no conforme realizado en el Punto de Atención a Víctimas de la ciudad de Pasto. Esto sucede en Dirección Territorial Magdalena asociado al proceso de Servicio al Ciudadano. Lo anterior se evidencia a través del operador OUTSOURRING, no cumple con el procedimiento de identificación y salidas no conformes (versión 09 de fecha 28/06/2009) para asegurarse de que las salidas que no sean conformes con los requisitos de los servicios prestados a las Víctimas se identifiquen y se controlen para prevenir su uso o entrega no intencional. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015: capítulo 8. Operación, numeral 8.7 Control de las salidas no conformes, numeral 8.7.1.

No Conformidad 5

No se evidencia, que en el Contrato No 34928 de 2018 y su anexo técnico se hagan los requerimientos por parte de la Unidad hacia el operador en lo pertinente a la aplicación de los instrumentos para la identificación y el tratamiento del servicio no conforme realizado en el Punto de Atención a Víctimas de la ciudad de Santa Marta. Esto sucede en Dirección Territorial Magdalena asociado al proceso de Servicio al Ciudadano. Lo anterior se evidencia a través del operador OUTSOURRING, no genera los registros donde se describe la no conformidad y la descripción de las acciones tomadas de acuerdo con los formatos de registro y control de salidas no conformes y el formato de identificación de salidas no conformes (versión 01 de fecha 22/09/2017) respecto de los servicios prestados a las Víctimas. Esta



situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015: capítulo 8. Operación, numeral 8.7 Control de las salidas no conformes, numeral 8.7.2.

13. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

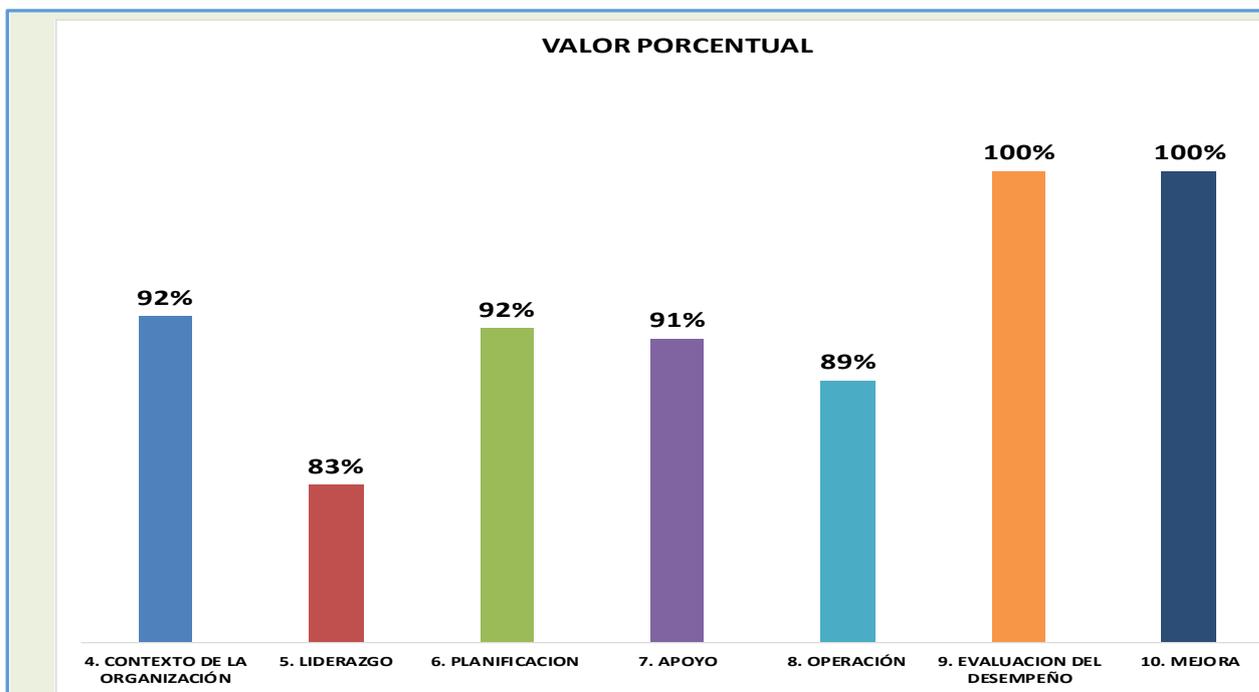
A continuación, se identifican los resultados de los datos estadísticos generados en la herramienta papel de trabajo de la auditoría interna de calidad ISO 9001.2015 aplicada a la Dirección Territorial Magdalena:

a) Cumplimiento de la norma

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

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	92%
5. LIDERAZGO	83%
6. PLANIFICACION	92%
7. APOYO	91%
8. OPERACIÓN	89%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%
10. MEJORA	100%

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



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Porcentaje del (92%) de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Subsistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015.

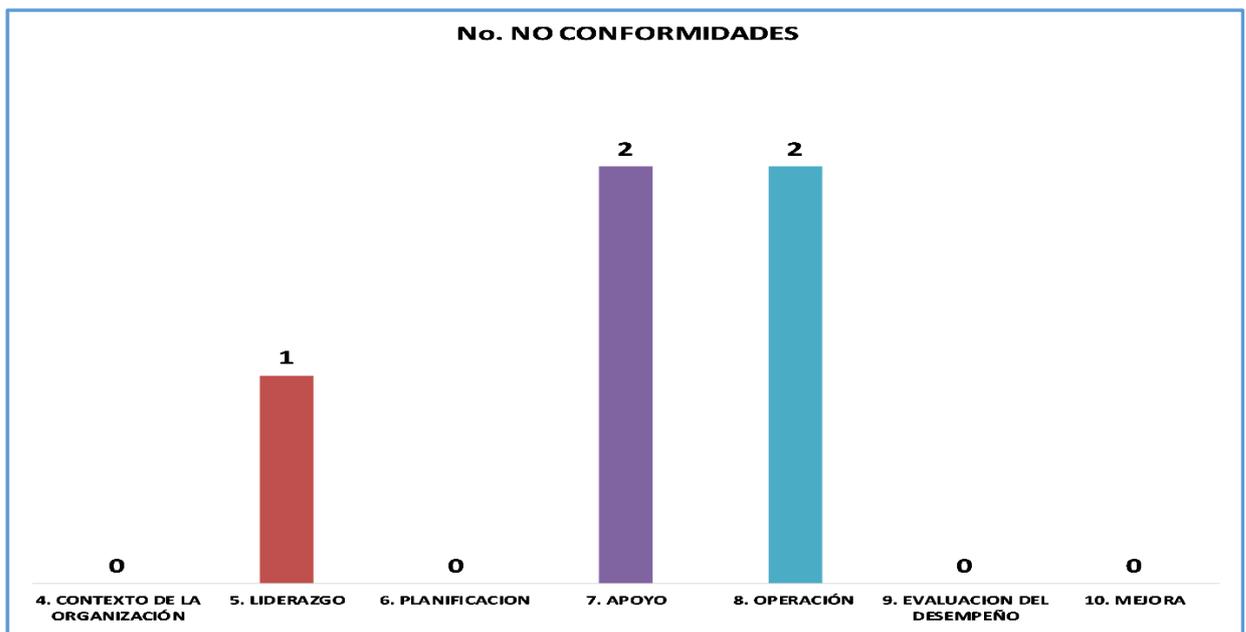


b) Número de No Conformidades y Observaciones

Tabla No. 2 Número de NC y Observaciones

ITEM DE NORMA	NÚMERO DE NO CONFORMIDADES	NÚMERO DE OBSERVACIONES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0	3
5. LIDERAZGO	1	2
6. PLANIFICACION	0	1
7. APOYO	2	0
8. OPERACIÓN	2	0
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0	0
10. MEJORA	0	0

Gráfica No. 2 número de NC

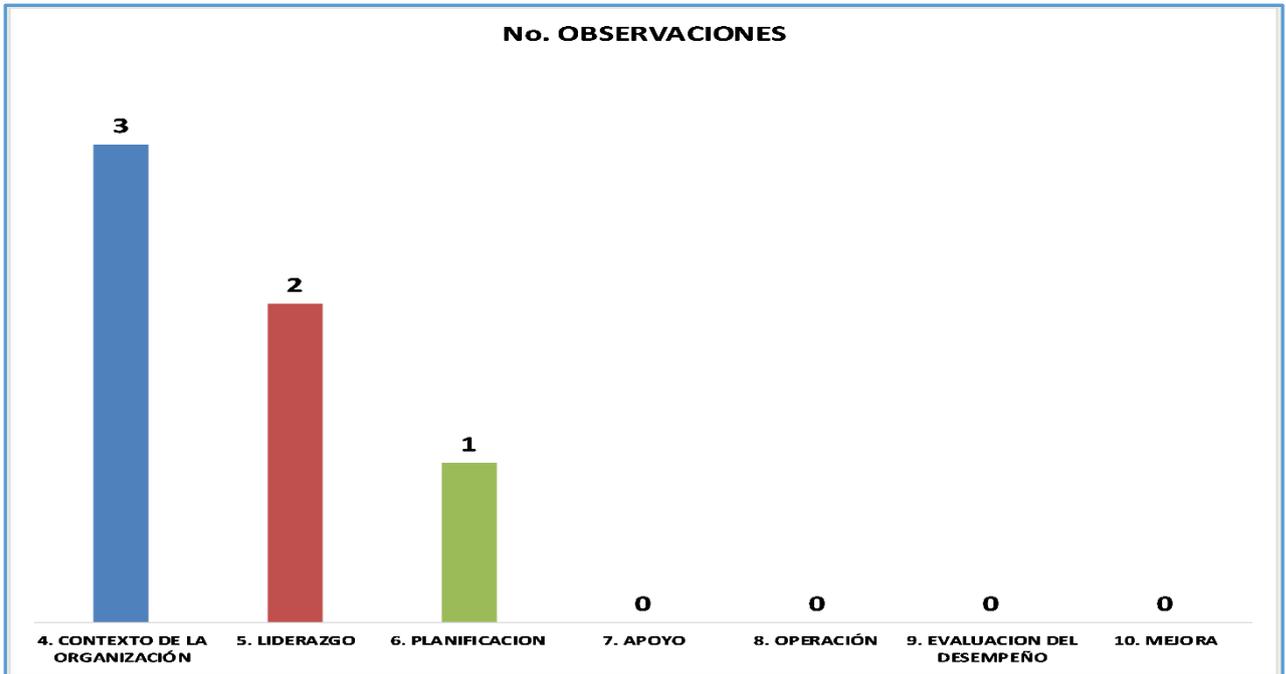


Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Se identificaron una (1) NC en el numeral 5. Liderazgo, dos (2) NC en el numeral 7. Apoyo y dos (2) NC en el numeral 8. Operación; respecto a la aplicación de la herramienta papel de trabajo de auditoría interna en la evaluación de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Subsistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015.



Gráfica No. 3 Número de Observaciones



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Se identificaron tres (3) Observaciones en el numeral 4. Contexto de la Organización, dos (2) Observaciones en el numeral 5. Liderazgo y una (1) Observación en el numeral 6. Planificación respecto a la aplicación de la herramienta de evaluación de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Subsistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015.

En conclusión, los requisitos implementados por la Dirección Territorial Magdalena asociados al Subsistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, se establecen en un total de 47 ítems es decir el (81%) de los requisitos de calidad a mantener y mejorar continuamente.

Cordialmente;

William Mahecha Hernández
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 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.