

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021
		Página 1 de 11

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN

Fecha de informe: 6 de julio de 2021

Nombre del proceso auditado: Dirección Territorial Central

Dependencia líder del proceso: Dirección General

Servidor responsable del proceso: Maria Jose Dangond David

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

Fecha de auditoría: 21 y 22 de junio de 2021.

Equipo Auditor: Diego Fernando Quiroz Bravo – Auditor líder.

0. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar a través del proceso de Evaluación Independiente el nivel de madurez de:

- Sistema de Gestión de 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 la auditoría y concluye con el seguimiento al plan de mejoramiento

2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR

- Recursos (insuficiente tiempo y equipos para desarrollar el programa de auditoría o para realizar una auditoría).
- Canales de comunicación ineficientes por la modalidad remota.
- Falta de control de la información documentada (evidencias y registros).
- Disponibilidad y la cooperación del auditado y la disponibilidad de evidencias a muestrear.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 2 de 11

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

- Proceso, procedimientos y demás instrumentos asociados a los sistemas de gestión de la Unidad:
- Sistema de gestión de la calidad - ISO 9001:2015 (Procedimiento notificación de indemnización administrativa V3 y Servicio al Ciudadano (Puntos y Centros de Atención)).
- El corte de la auditoria relacionado con la información documentada a auditar es del (01 julio 2020 - a la fecha del año 2021).

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

Se evidencia que en la Dirección Territorial Central aplica la Metodología para el análisis del contexto interno y externo, además determina a partir del instrumento de contexto estratégico las situaciones positivas o negativas del entorno que le son pertinentes para cumplir con su propósito, teniendo en cuenta las actividades que se realizan y se documentan en su caracterización. Dicho instrumento se evidencia que fue socializado, trabajado y aprobado mediante correo electrónico del 3 de diciembre de 2020 por parte de la Oficina Asesora de Planeación.

En relación con las partes interesadas el equipo auditado reconoce e identifica las mismas, adicionalmente mencionan que a través de la página web de la entidad se encuentra el documento “Identificación partes interesadas” en donde se establecen las necesidades, requisitos y acciones para el cumplimiento.

En el desarrollo de la auditoria se entrevistan a funcionarios y contratistas de la Dirección Territorial Central, se evidencia que conocen y manejan la documentación del Sistema Integrado de Gestión. Asimismo, identifican donde se encuentra establecido el alcance del Sistema, acciones que mencionan han sido fomentadas y socializadas a través de capacitaciones.

La Dirección Territorial Central, tiene claridad respecto a donde se encuentra asociado al mapa de procesos del Subsistema de Gestión de la Calidad como un proceso que pertenece al apoyo de la entidad. Así mismo, se cuenta con la documentación disponible en la página web en relación con caracterización, procedimientos, manuales, formatos, instructivos, protocolos entre otros.

Se observa que los integrantes del equipo de la Dirección Territorial Central ubican con facilidad el mapa de procesos de la entidad y a su vez encuentran el proceso donde están ubicados y la caracterización.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 3 de 11

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

Durante el ejercicio de la auditoria se observó el liderazgo y compromiso de la Dirección Territorial Central, acompañando toda la actividad, demostrando conocimiento frente a los temas tratados en esta auditoría al Sistema de Gestión de la Calidad, se evidencia que se toman decisiones, se dan lineamientos, realizan reuniones de seguimiento al plan de implementación, socializan las actividades a desarrollar, revisan la gestión, verifican compromisos y metas con el fin de lograr una mejora continua y de cumplir el objetivo del proceso. En las reuniones de equipo se resalta que se realiza seguimiento y control de los compromisos adquiridos al interior de la Dirección Territorial Central.

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

Se determinaron los riesgos del proceso se evidencia que se actualizaron mediante acta del día 15 de Julio de 2020 se aprueban los mismos. De igual forma, se evidencia correo electrónico del 17 de Julio de 2020 de la Oficina Asesora de Planeación donde indican que el mapa de riesgos fue avalado por ellos.

Se verifica y reporta la materialización de los riesgos a través del reporte trimestral que se realiza a la Oficina Asesora de Planeación, donde se efectúa el diligenciamiento del “FORMATO DE MONITOREO A LA MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS”.

En las entrevistas efectuadas a funcionarios y contratistas del proceso, se identifica que conocen y ubican el mapa de riesgos institucional en la página web. Así mismo el enlace SIG menciona los criterios establecidos para la definición de los controles a los riesgos identificados al interior del grupo. En la muestra seleccionada para verificar la aplicación de los controles, se evidencia la información documentada organizada por cada uno de ellos y archivada según el mes.

A través de entrevista a los colaboradores del proceso de la Dirección Territorial Central se observa que conocen e identifican los objetivos del Sistema de Gestión, su documentación y publicación en la página web.

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

Se resalta la buena gestión y compromiso apoyando las actividades establecidas para el desarrollo del sistema por medio del Líder de Proceso y del Enlace SIG, con el fin de asegurar esa mejora continua que busca el sistema.

Se identifica un alto grado de competencia de las personas que realizan las actividades del proceso auditado. A través de entrevista a los colaboradores de la Dirección Territorial Central, se observa que conocen e identifican los objetivos del Sistema de Gestión, su documentación y publicación en la página web.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 4 de 11

La Dirección Territorial Central socializa los resultados del personal contratado y coordina la gestión y los compromisos que se debe desarrollar en función de cada línea de trabajo, en cumplimiento de las actividades propias del proceso.

Mediante actas de reunión se evidencia que el líder promueve reuniones de equipo que permiten realizar seguimiento a los compromisos y los resultados definiendo en cada uno de ellos que actividades son de prioridad alta, media o baja, y a medida que se avanza, definen un control sobre que compromisos está abierto, cerrado o es actividad permanente.

Al indagar sobre la infraestructura y el ambiente operacional, el líder del proceso expresa que cuenta con los recursos necesarios para la gestión de su operación como, (equipos, puestos de trabajo, canales de comunicación, etc.). Manifiesta que cuentan con un ambiente óptimo para la operación del proceso.

En aras de mantener información válida y fiable la Dirección Territorial Central asegura la trazabilidad a través de mediciones del proceso. Se evidencia que el Plan de Acción cuenta con indicadores para verificar, medir y realizar seguimiento a cada una de las actividades que se realizan y desarrollan en el Proceso. Por tal motivo con facilidad ingresaron a SISGESTIÓN 2 y dieron a conocer el manejo de la nueva plataforma.

La Dirección Territorial Central identifica claramente sus proveedores externos socializa los resultados del personal contratado y coordina la gestión y los compromisos que se debe desarrollar en función de cada línea de trabajo, en cumplimiento de las actividades propias del proceso.

Respecto al recurso humano, la Dirección Territorial Central cuenta con personal idóneo para la gestión de la operación basada en educación, formación y experiencia, así mismo se realiza reuniones periódicas con los líderes de los procesos donde se verifica la gestión realizada.

Con respecto a la toma de conciencia se identifica a través de entrevistas realizadas al grupo auditado, conceptualización y comprensión de aspectos generales relacionados con metodologías, manuales, instrumentos y demás componentes que hacen parte de la implementación del sistema de gestión de calidad, esto se evidencia en el desarrollo de la auditoria a través de las entrevistas realizadas al grupo auditado. Se evidenció a través de las entrevistas efectuadas por medio de Office 365 TEAMS.

Con respeto a la comunicación interna y externa los auditados identifican los lineamientos impartidos desde el proceso de comunicaciones describiendo claramente quien debe, cuando, a quien y como comunicar la información a las diferentes partes interesadas.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 5 de 11

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

Al evaluar los requisitos relacionados con la documentación, actualización, implementación y apropiación del Capítulo 8 Operación de la Norma ISO 9001:2015, se evidencia cumplimiento para los requisitos relacionados con los numerales.

En lo referente al sistema de gestión de calidad, el equipo de trabajo de la Dirección Territorial Central define el ciclo PHVA del proceso de servicio al ciudadano y de indemnizaciones, donde especifica claramente las actividades y los controles que hacen parte esencial de las entradas y salidas de la gestión de su operación, las cuales se encuentran definidas en la caracterización del proceso de Servicio al Ciudadano (código: 740.04.09-1, versión 10 del 22/04/2021) y de indemnizaciones (código: 400.08.09-1, versión 10 del 11/12/2020). Así mismo el líder del proceso expresa que con el Operador se realizan controles de seguimientos mensuales, de igual manera se realiza seguimiento al grupo del servicio al ciudadano respecto a los canales de atención, los cuales cuentan con un líder y un apoyo para la gestión operativo de las actividades a desarrollar.

En el procedimiento de servicio al ciudadano V10, código: 740.04.09-1, se verificó la disposición de la información, de los recursos para realizar las actividades y la medición y/o control de las actividades. Así como la asignación de personas competentes para el cumplimiento de los objetivos del proceso.

Al verificar la trazabilidad del procedimiento de indemnizaciones V10, código: 400.08.09-1, se observa el cumplimiento de los procedimientos descritos y aprobados en el sistema, para el cumplimiento del programa.

Se observa que se utilizan canales de información seguros de acuerdo con los lineamientos dados por la Oficina de Tecnologías de la Información: Correo Institucional, ONEDRIVE, TEAMS.

En las entrevistas realizadas al personal del proceso se evidencia conocimiento y desempeño del personal, en el cumplimiento de los procedimientos y controles que tiene el procedimiento.

El proceso mantiene comunicación a través del manual de comunicaciones establecido, y realiza seguimiento en reuniones periódicas.

Específicamente en indemnizaciones se revisó el procedimiento de notificación de indemnización administrativa y entrega del mensaje estatal de reconocimiento y dignificación, evidenciando claridad por parte del equipo de Reparación Individual en el manejo de la temática, Se tomó el paso paso del procedimiento, en cada uno de los puntos de control, se procedió a revisar un caso tipo, verificando las evidencias de este. El

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 6 de 11

resultado fue positivo, dado que los funcionarios entrevistados dieron cuenta con conocimiento de causa de cada uno de los aspectos revisados en el procedimiento.

En cuanto al control de las salidas no conforme, el proceso lleva el seguimiento de estos servicios no conformes presentados donde por medio de una matriz interna definen la descripción del proceso no conforme, cantidad, estado y código por cada mes del año. El responsable y/o enlace del SIG describe claramente los requisitos establecidos en el procedimiento de identificación y control de salidas no conforme donde menciona cada una de las actividades a desarrollar y los componentes de tratamiento (corrección, devolución, suspensión, concesión e información al cliente).

En lo referente a las no conformidades de la vigencia 2020 la Dirección Territorial Central No Cuenta con NO CONFORMIDADES de auditorías anteriores.

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

EL proceso mantiene un tablero de control para el plan de acción, cuenta con tableros de control que permiten visualizar estadísticamente el cumplimiento de todas las actividades que realiza el proceso. Se evidencia seguimiento al plan de acción a través de comités y reuniones periódicas al interior del proceso, donde se analiza y se generan alertas respecto al cumplimiento de las metas establecidas.

Se tiene documentado el proceso de medición de la satisfacción al cliente, como evidencia se adjunta la encuesta de satisfacción y el análisis de esta.

Como oportunidad de mejora se observó la implementación y seguimiento a los procesos, funcionarios, contratistas, indicadores de gestión y requerimientos administrativos mediante bases de datos que permitan identificar con anterioridad los requisitos a cumplir dando respuesta a los reportes requeridos por la entidad.

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

En lo referente a las no conformidades la Dirección Territorial Central No Cuenta con NO CONFORMIDADES de auditorías anteriores.

A la fecha de la Auditoría se observó que la DT Central cuenta con la evidencia documentada de la realización y aplicación de las actividades durante el año 2020 y lo corrido del 2021.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021
		Página 7 de 11

Se evidencia acciones de mejora en la implementación y seguimiento a los procesos, funcionarios, contratistas, indicadores de gestión y requerimientos administrativos mediante bases de datos que permitan identificar con anterioridad los requisitos a cumplir dando respuesta a los reportes requeridos por la entidad.

11. OBSERVACIONES

- No se presentan observaciones.

12. NO-CONFORMIDADES

- No se registran No Conformidades en la DT Central.

13. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

13.1. FORTALEZAS

- Compromiso de la líder del proceso con respecto al Sistema de gestión de calidad.
- Compromiso, trabajo y colaboración del Enlace del SIG en cuanto a la documentación y los temas tratados.
- Disponibilidad para acceder virtualmente a la auditoria.
- Responsabilidad del grupo de colaboradores en la ejecución de las actividades diarias a desarrollar en el proceso.
- Iniciativas de construcción e implementación de instrumentos y herramientas internas para el seguimiento y control de las actividades a gestionar.
- Disposición de los líderes del proceso, funcionarios y contratistas en la ejecución de la auditoria, remitiendo a tiempo toda la información solicitada y contando con una buena actitud frente al desarrollo de esta.
- El equipo está en constante capacitación para comunicar la política y objetivos de los sistemas de Gestión de Calidad.
- El reconocimiento otorgado por el nivel nacional a la Dirección Territorial por ser el proceso con mayor asistencia y participación de sus funcionarios en los procesos de formación.
- Organización en la recopilación de evidencia.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 8 de 11

Oportunidad de mejora

- La implementación y seguimiento a los procesos, funcionarios, contratistas, indicadores de gestión y requerimientos administrativos mediante bases de datos que permitan identificar con anterioridad los requisitos a cumplir dando respuesta a los reportes requeridos por la entidad.

13.2. DEBILIDADES

- El agendamiento de diversas actividades misionales (entregas de cartas, reuniones, jornadas, entre otros compromisos), no permitió la participación del 100% de los funcionarios y contratistas en el desarrollo de la auditoría.
- Dificultad de algunos funcionarios y contratistas para acceder a la página de la Unidad, con el fin de ubicar las rutas que permitan acceder a los diferentes documentos del sistema integrado de gestión, debiéndose apoyar siempre en el enlace SIG u otro compañero.

14. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRAL

A continuación, se identifican los resultados de los datos estadísticos generados en la herramienta papel de trabajo de la auditoría interna de SGC ISO 9001:2015 aplicada a la DT. Central:

a) Cumplimiento de la norma

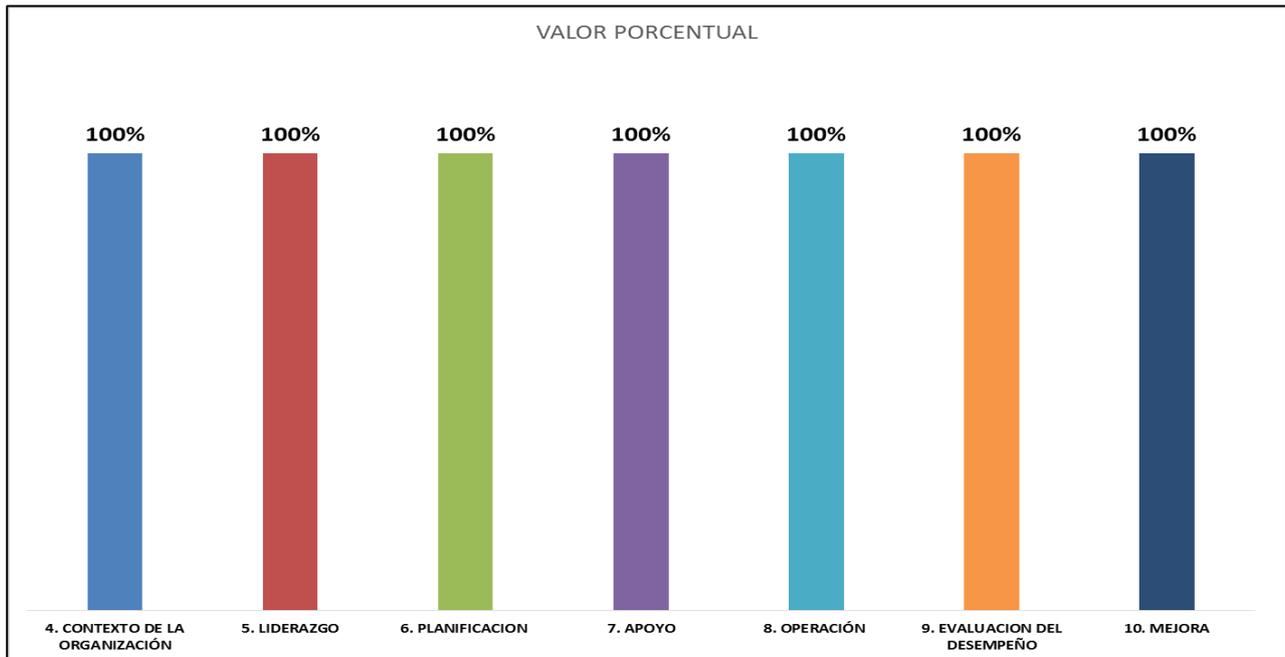
Tabla No. 1 Porcentaje por numeral de la Norma ISO 9001:2015

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

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna SGC.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 9 de 11

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



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna SGC.

Porcentaje promedio del (100%) de cumplimiento del nivel de implementación asociado a los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad NTC ISO 9001:2015.

b) Número de No Conformidades y Observaciones

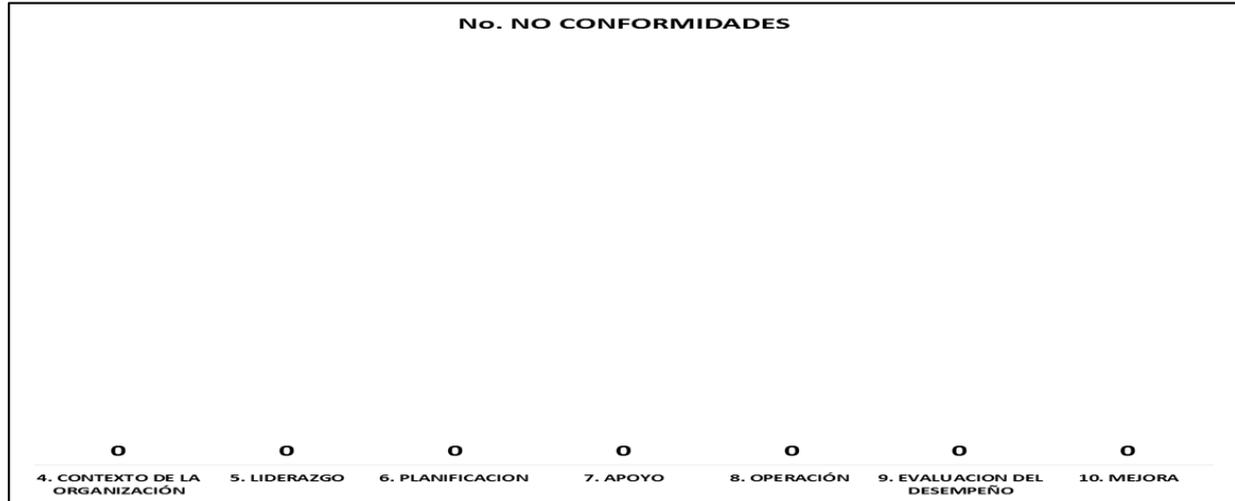
Tabla No. 2 Número de NC y Observaciones

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

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna SGC.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 10 de 11

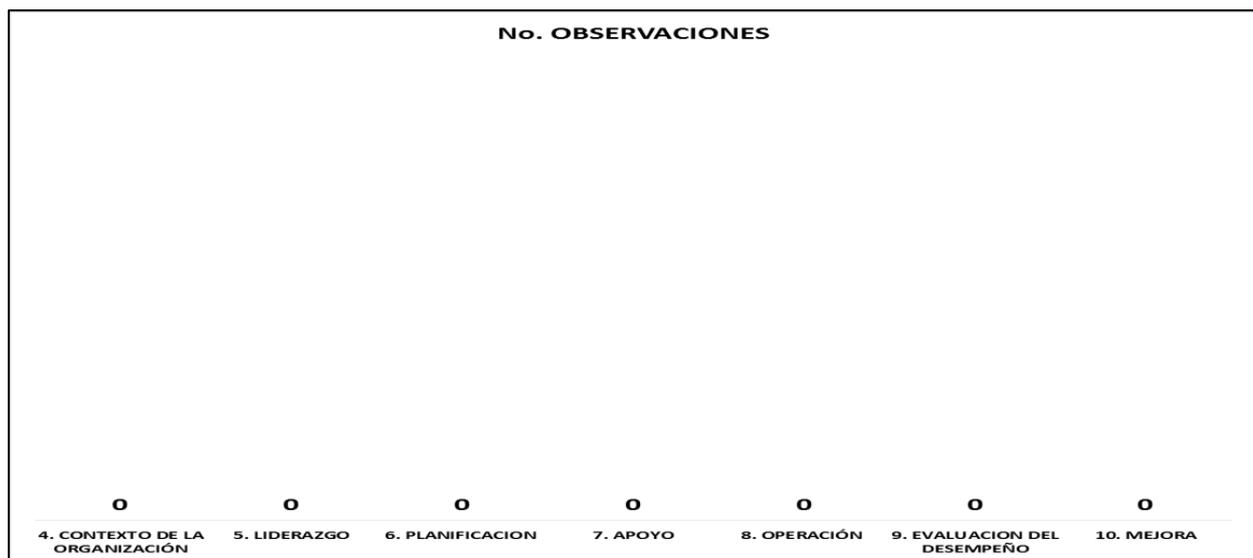
Gráfica No. 2 Número de NC



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de SGC.

No se identificaron No Conformidades (NC) tal como lo evidencia el desarrollo de la auditoría y la aplicación de la herramienta de evaluación de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad NTC ISO 9001:2015.

Gráfica No. 3 Número de Observaciones



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de SGSST.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 11 de 11

No se identificaron observaciones respecto a la aplicación de la herramienta de evaluación de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015.

En conclusión, el nivel de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 del sistema de gestión de calidad de la DT Central, es del 100%, de 57 ítems evaluados.

Cordialmente;



DIEGO FERNANDO QUIROZ BRAVO

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 con nuevos lineamientos del jefe de la Oficina de Control Interno, se eliminan cuadros en Excel.
6	05/02/2021	Se modifica el formato en el encabezado, se elimina el texto 9001:2015 de los numerales del 4 al 10 y se deja el texto (Describir la Norma auditada) para que sea diligenciado y se anexa el numeral 13 relacionado con las fortalezas y debilidades de la auditoria.