


| | | |
|--|---|-------------------------------------|
|  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 10 |

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN

Fecha de informe: junio 18 del 2021

Nombre del proceso: Dirección Territorial Magdalena Medio

Dependencia líder del proceso: Dirección General

Servidor responsable del proceso: Amparo Chicue Cristancho

Tipo de auditoría realizada: De primera parte, Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001:2015.

Fecha de auditoría: 12,13,14 y 15 de julio 2021

Equipo Auditor: Gustavo Adolfo Benjumea Daza

0. OBJETIVO DE LA AUDITORIA


Verificar a través del proceso de Evaluación Independiente el nivel de madurez del sistema de gestión de la calidad, de acuerdo con el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma NTC ISO 9001:2015.

1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Inicia con la reunión de apertura de la auditoría y concluye con el seguimiento a los planes de mejoramiento por parte del auditor.

2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR

- a. Recursos (insuficiente tiempo y equipos para desarrollar el programa de auditoría o para realizar una auditoría).
- b. Canales de comunicación ineficientes por la modalidad remota.
- c. Falta de control de la información documentada (evidencias y registros).
- d. 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 10 |

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; Servicio al ciudadano (puntos y/o 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 DE LA ORGANIZACIÓN

Se evidencia que la Dirección Territorial Magdalena Medio, da cumplimiento a los requisitos del capítulo 4. Contexto de la Organización, donde determina los factores externos e internos del entorno que le son pertinentes para el propósito de su dirección estratégica del proceso acorde con la metodología establecida por la Oficina Asesora de Planeación, se evidencia los correos de retroalimentación entre los equipos de trabajos y el correo de aprobación por parte de la OAP del 04/05/2020 y de actualización del 04/12/2020, el personal auditado reconoce en la practica la matriz DOFA utilizada para la elaboración del contexto que se evidencia en el acta del equipo de trabajo del 02/06/2020, donde se identificaron las actividades que están asociadas al plan de acción y a las acciones identificadas en la caracterización de cada proceso , así mismo se identificaron las partes interesadas con sus necesidades y expectativas teniendo en cuenta los requisitos de ley, normatividad de los cliente y de la institución, esto se evidencia en los planes y procedimientos establecidos en los procedimientos de “*Notificación de Indemnización Administrativa V3; Servicio al ciudadano (puntos y/o centros de atención)*”. Esta información documentada se encuentra publicada en la página web de la Unidad y está disponible para la consulta. El equipo auditado reconoce los criterios para la gestión del proceso teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios, que permiten la efectiva operación y control de estos, esta información documentada se encuentra publicada en la página web de la Unidad.

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

Se evidencia que la Dirección Territorial Magdalena Medio, da cumplimiento a los requisitos del capítulo 5. Liderazgo, donde se evidenció como mecanismo implementado por la Dirección Territorial para garantizar desde el proceso el cumplimiento de la política del SGC de la Unidad, teniendo en consideración el propósito, contexto del proceso y los objetivos de calidad, reuniones de equipo denominadas comité MIPG, esto se evidencia en el acta del 30/04/2021 donde se socializa con el grupo las presentaciones de los diferentes planes

| | | |
|--|---|-------------------------------------|
|  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 10 |

de trabajo de SST para la vigencia 2021, así como el liderazgo permanente de la Directora territorial para dirigir y apoyar la implementación del sistema, acta del 28/01/2021. Se demuestra apropiación y entendimiento en la política del SIG, identificando en el repositorio la ruta para su socialización y se observa un video de capacitación de fortalecimiento del SIG del 01/05/2021, así mismo se encuentra disponible para conocimiento de las partes interesadas


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

Se evidencia que la Dirección Territorial Magdalena Medio, da cumplimiento a los requisitos del capítulo 6 Planificación, donde el proceso reconoce y cuenta con la identificación de los riesgos, sus controles y la alineación con el contexto interno y externo del proceso, se evidencia el acta de comité del 29/12/2020 correspondiente a los controles establecidos en el mapa de riesgos y la actualización de la matriz de riesgo del 24/12/2020.

De igual manera se evidencio que el plan de acción se encuentra alineado a los objetivos de calidad de la entidad, donde el proceso realiza su planificación anual de actividades estratégicas con sus respectivos controles y realiza los ajustes necesarios de la planeación según los requerimientos planteado, evidencia acta de cambio del 20/06/2021 y mecanismo de tablero de control para el seguimiento al cumplimiento de las acciones planteadas.

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

La Dirección Territorial Magdalena Medio, da cumplimiento a los requisitos del capítulo 7. Apoyo, donde cuenta con los elementos adecuados para la realización de su misionalidad, la directora territorial ha determinado, solicitado y gestionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de los procesos en la Dirección Territorial, esto se evidencia en la reunión de equipo MIPG del 28/01/2021. Desde la planificación del plan de acción, el responsable del proceso identifica las acciones estratégicas para el cumplimiento de los objetivos al realizar la revisión de los indicadores, los cuales se encuentran alineados con el contexto interno y externo definido, evidencia acta del 31/05/2021, correo electrónico del 10/06/2021 donde se informa del seguimiento y los informes del plan de acción de enero - abril 2021 de la Dirección Territorial Magdalena Medio. Así mismo se evidencia la participación en las capacitaciones de inducción y reinducción, sin embargo, se constató en los soportes que uno de los colaboradores realizo el curso pasado el plazo establecido por la oficina de talento humano, esto se identifica en el depositario establecido para el cargue de evidencias numeral 7.1.6.

| | | |
|--|---|-------------------------------------|
|  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 10 |


Referente a la toma de conciencia, la Dirección Territorial asegura que los colaboradores toman conciencia de la política de la calidad y de los objetivos pertinentes, lo que contribuye a la eficacia y eficiencia del proceso frente a los requisitos del sistema de gestión, esto se evidencia en la reunión virtual del 11/06/2021., así mismo se observa que conocen y cumple con los lineamientos de las comunicaciones internas y externas establecidas por la entidad según la matriz de comunicaciones publicada en la página web de la Unidad.

La Dirección Territorial utiliza adecuadamente las herramientas y plataformas (SharePoint, OneDrive, Teams) propuestas por la entidad para un adecuado control de la información, la cual se encuentra disponible y protegida para su uso cuándo se necesite y está protegida adecuadamente, acorde con las directrices y lineamientos establecidos por el SGC de la Unidad, esta información documentada se encuentra en las herramientas tecnológicas de la Unidad.

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

Se evidencia que la Dirección Territorial Magdalena Medio, da cumplimiento a los requisitos del capítulo 8, Operación, donde identifica las partes interesadas, los recursos que necesita para su operación y la interacción con los procesos del procedimiento de “*notificación de Indemnización Administrativa, versión 03 y de servicio al ciudadano (puntos y/o centros de atención)*”, esto se evidencia en la carta de solicitud de apertura del nuevo punto de atención del 20/04/2021, así mismo utiliza los medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios, cuando sea necesario para asegurar la conformidad. Lo anterior se evidencia en el cumplimiento del procedimiento de servicio al ciudadano, donde planean y programan las jornadas de atención del mes de junio 2021 de acuerdo con las necesidades del territorio, según acta del 11/06/2021 y en el procedimiento notificación de indemnización administrativa, con la solicitud de la campaña telefónica de Magdalena Medio 09/03/2021 “*jornada Morales*”.

Respecto a la prestación de los productos y servicios, la Dirección Territorial preserva las salidas durante la prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos en el procedimiento del servicio al ciudadano, esto se evidencia en el registro fotográfico de las jornadas de orientación y asesoría a la adecuada inversión de recursos en el municipio de Simití del 10/05/2021, de igual manera implementa las disposiciones planificadas en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplan los requisitos de los productos y servicios del procedimiento de notificación de Indemnización Administrativa, esto se evidencia en la Matriz de control establecido para el reporte de soportes de indemnización y en el programador de jornadas de atención del 01 al 30 de junio 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 5 de 10 |

Respecto al numeral 8.7. Control de las salidas no conformes, la Dirección identifica cuales son los requisitos de cada producto según la documentación estandarizada en el sistema de gestión, así mismo mencionan que no se ha identificó salidas de productos y servicios no conformes en los procesos aplicados en la Dirección Territorial Magdalena Medio.


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

La Dirección Territorial Magdalena Medio, da cumplimiento a los requisitos del capítulo 9. Evaluación del desempeño, donde por medio del acta del 02/07/2021, realiza el seguimiento a los avances del plan de acción, así mismo con líderes de los procesos realizar seguimiento al Plan operativo como medida de punto de control, esto se evidencia en el acta del 21/05/2021. Se resalta la implementación de una herramienta para el seguimiento del plan de acción que dispone de indicadores que facilitan el estudio y evaluación del ejercicio propio de la territorial, los cuales se encuentran formulados y las evidencias reportadas cumplen con lo establecido. De igual manera la DT., realiza el seguimiento de las percepciones y satisfacción de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, esto se evidencia en acta del 30/04/2021, donde socializaron la medición de la encuesta de satisfacción del proceso de reparación integral - 2020 y correo del 07/06/2021.

Así mismo se identificó que analiza y evalúa los datos y la información apropiadas que surgen por el seguimiento y la medición para el desempeño y la eficacia del proceso, soporte informe de seguimiento del plan de acción del mes de mayo, con corte del 08/06/2021.

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

Respecto al cumplimiento de los requisitos del capítulo 10. Mejora, en el tratamiento de las no conformidades y acción correctiva, se evidencia que la Dirección Territorial ha generado y establecido los planes de mejoramiento para el cierre de las no conformidades No. 2037 y 2038 de la auditoría interna de calidad del año 2020, donde se identifica el correo de aprobación del plan mejora por parte del auditor del año 2020 de las dos (2 NC), las cuales se encuentran cerradas y validadas, se evidencia que los soportes de las actividades establecidas para el cumplimiento del plan cumplen con los requerimientos establecidos.

| | | |
|--|---|-------------------------------------|
|  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 10 |

11. OBSERVACIONES

- Se observa que no se realizó en los tiempos establecidos por talento humano el curso de inducción y reinducción por parte de un contratista de la Dirección territorial. Esto sucede en La Dirección Territorial Magdalena Medio asociado al proceso de Talento Humano “*procedimiento plan institucional de capacitación, código 770.12.08-23, versión 03*”. Lo anterior se evidencia en la fecha de realización del curso de inducción y reinducción., por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, capítulo 7. Apoyo, numeral 7. 2 competencia.

12. NO-CONFORMIDADES

No se identificaron no conformidades en el proceso.

13. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

13.2 Fortalezas


- Alto grado de compromiso y conocimiento de la Dirección Territorial Magdalena Medio, con respecto a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo los requisitos ISO 9001:2015 en cada uno de los temas y numerales auditados.

13.3 Debilidades

- Tomar acciones de cumplimiento sobre las actividades del plan anual de capacitación sobre los temas del SIG.

14. 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 de la norma ISO 9001.2015 aplicada a la Dirección Territorial Magdalena Medio.

| | | |
|--|---|-------------------------------------|
|  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 10 |

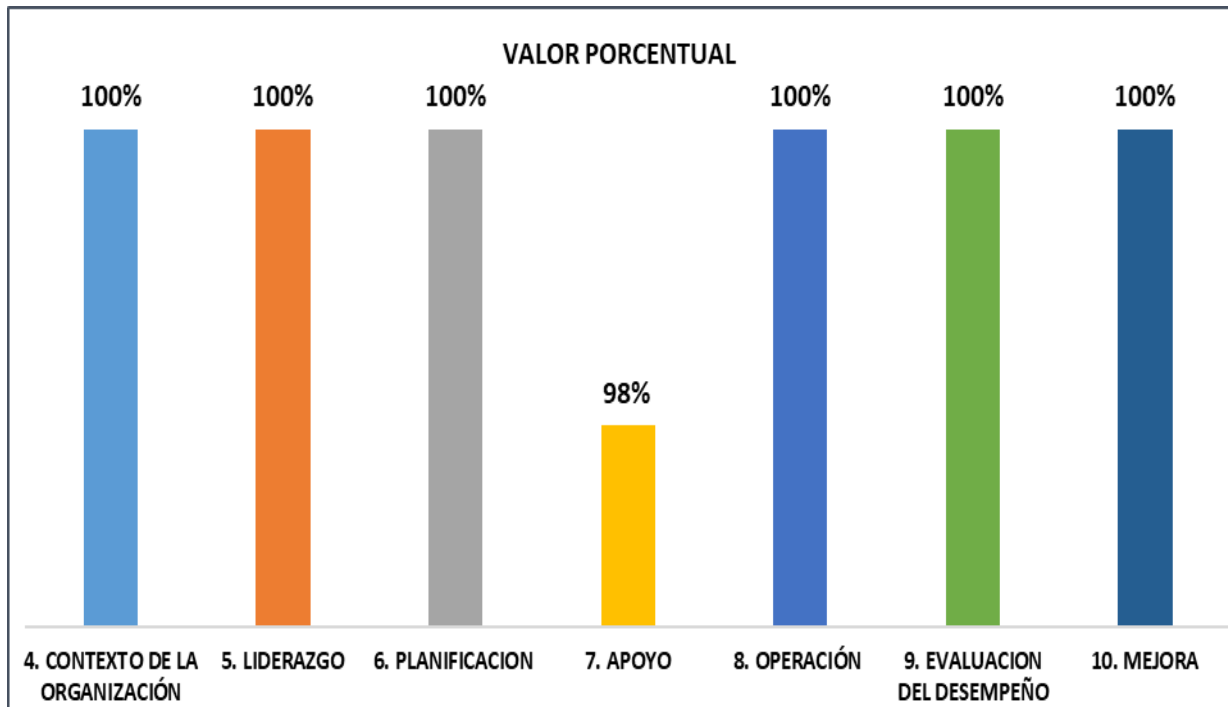
a) Cumplimiento de la norma

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 | 98% |
| 8. OPERACIÓN | 100% |
| 9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO | 100% |
| 10. MEJORA | 100% |

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

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



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Porcentaje promedio del (99%) de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015.


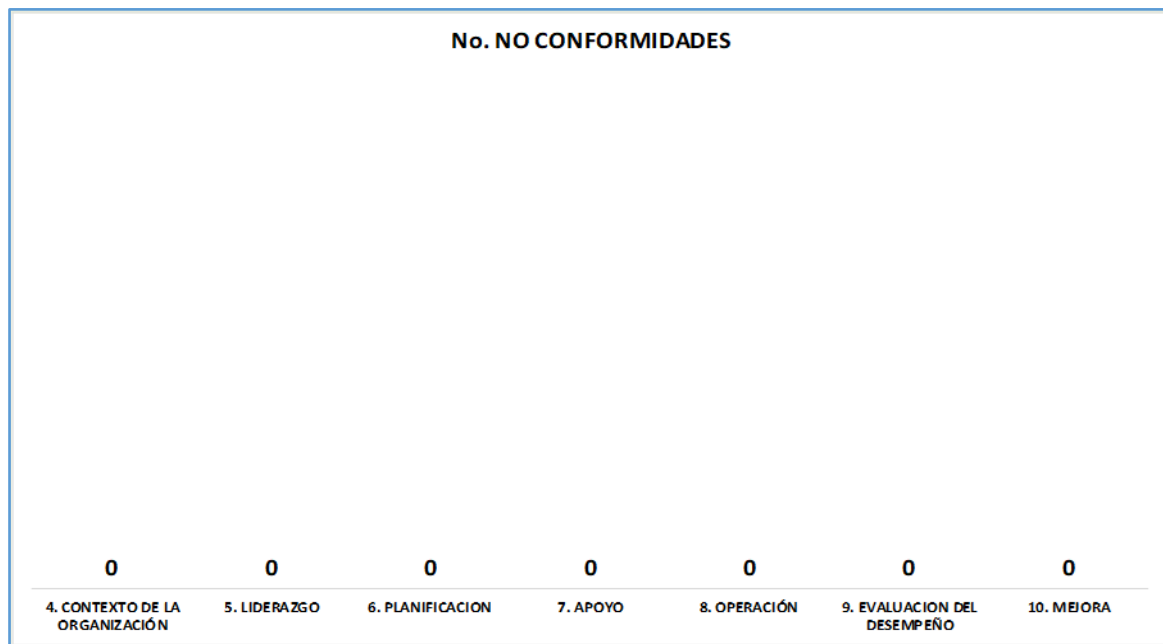
| | | |
|--|---|-------------------------------------|
|  El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas | INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION | Código: 150.19.15-1 |
| | PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN | Versión: 06 |
| | PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Fecha: 05/02/2021 Página 8 de 10 |

Tabla No. 2 número de No Conformidades 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 | 1 |
| 8. OPERACIÓN | 0 | 0 |
| 9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO | 0 | 0 |
| 10. MEJORA | 0 | 0 |


Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Gráfica No.2. Número de No conformidades



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

No se identificaron hallazgos de no conformidades con respecto a los requisitos del sistema de gestión de la calidad NTC ISO 9001:2015.

| | | |
|--|---|-------------------------------------|
|  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 10 |

Gráfica No. 3 número de Observaciones



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Se identifico una (1) observación en el capítulo 7. Apoyo, numeral 7. 2 competencia., 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, los requisitos implementados por la Dirección Territorial Magdalena Medio asociados al Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, se establecen en un total de 53 ítems es decir el (99%) de los requisitos de calidad a mantener y mejorar continuamente.

Cordialmente;




Gustavo Adolfo Benjumea Daza
Auditor Líder

Ingrid Milay León Tovar (e)
jefe Oficina de Control Interno



Saccha Del Roció Córdoba Maldonado
Auditor

| | | |
|--|---|--------------------------------------|
|  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 10 |

| 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. Sé 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. |