 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	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 17

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN

Fecha de informe: 23 de julio 2021

Nombre del proceso o dirección territorial auditada: Dirección Territorial Santander.

Dependencia líder del proceso: Dirección general.

Servidor responsable del proceso: Paola Andrea Meléndez Díaz.

Tipo de auditoría realizada: De primera parte, sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015.

Fecha de auditoría: Del 12 al 15 de julio de 2021.

Equipo Auditor: Ana María Ángel Acosta.

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 ISO 9001:2015.

1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

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

2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR

- i.* Dificultad para acceder a las fuentes de información de la Dirección Territorial Santander.
- ii.* Desechar la pertinencia del informe de auditoría interna que es producto del proceso auditor realizado.
- iii.* Dificultad para cumplir con el programa de auditoria en los tiempos establecidos por falta de conectividad o por falta de asistencia de los servidores de la Dirección Territorial auditado.
- iv.* Imposibilidad de cumplir con el cronograma de auditoría interna planeado en los términos de tiempo y oportunidad establecidos.
- v.* Alarma en los servidores auditados de la entidad por el desconocimiento del proceso auditor como herramienta gerencial de la Unidad.

 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 17

- vi. Fallas en la conectividad para poder realizar la ejecución de la auditoria a través de Microsoft Teams.

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Proceso, procedimientos e instrumentos asociados al sistema de gestión de calidad – ISO 9001:2015 Procedimiento Notificación de Indemnización Administrativa y Servicio al ciudadano (puntos y/o centros de atención, documentos generales).


El corte de la auditoria relacionada con la información documentada a auditar es del 01 de julio 2020 a la fecha de ejecución de la auditoria 2021.

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

La Dirección Territorial Santander determina a partir del “*INSTRUMENTO CONTEXTO ESTRATEGICO*” las situaciones positivas o negativas del entorno que le son pertinentes para cumplir con su propósito atendiendo los indicadores del plan de acción de la vigencia 2020. A través de la entrevista efectuada en Teams y de acuerdo con la evidencia documentada aportada por la territorial, se evidencia que el instrumento es analizado a través de acta de reunión del 14 de abril del 2020 por parte de los servidores adscritos a la territorial, aprobado mediante correo electrónico del 20 de mayo del 2020 por parte de la Oficina Asesora de Planeación y socializado al interior de la territorial por medio de correo electrónico el 21 de mayo del 2020.

En cuanto al seguimiento y revisión de la información de las cuestiones internas y externas identificadas en el contexto estratégico, el proceso indica que en lo corrido del año 2021 no se ha efectuado la verificación y ajuste del mismo toda vez que la Oficina Asesora de Planeación se encuentra en actualización del instrumento, razón por la cual el auditor identifica una observación a la dirección territorial, en el sentido que no se ha realizado un primer acercamiento para efectuar la actualización de las cuestiones que se contemplan en el instrumento de acuerdo a los indicadores que tienen definidos en la Dirección Territorial para la vigencia 2021, esto a partir de la “*Guía para la construcción contexto estratégico V3*” definida por el Proceso de Direccionamiento Estratégico.

En cuanto a las partes interesadas el equipo auditado mediante pantalla compartida evidencia que reconocen, identifican y manifiestan 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 su cumplimiento. De acuerdo con la información presentada es socializado por el enlace SIG mediante correo electrónico del 06 de mayo del 2021 mediante el folleto denominado “*Documento Clave SIG- SST vigencia 2021ok*”.

 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 17

Sumado a lo anterior, la Dirección Territorial remite archivo en Excel denominado “*ACTUALIZACIÓN DATOS GABINETE MUNICIPAL*”, mediante el cual se identifican y suministran los siguientes datos: nombre, cargo, correo electrónico, teléfono y entidad territorial que representa, lo cual permite a la territorial contar con la información actualizada de los representantes de los diferentes municipios, esto se realiza mediante correo electrónico del 02 de febrero del 2021 con el diligenciamiento de un formulario de Forms. Así mismo, la Dirección Territorial por medio de las partes interesadas de la territorial socializa mediante correo electrónico del 19 de mayo del 2021 la oferta de formación virtual del SENA.


En el desarrollo de la auditoria la cual se realiza de forma virtual, se entrevistan a los funcionarios y contratistas de la Dirección Territorial Santander, en donde se evidencia que, en relación con el alcance del Sistema Integrado de Gestión conocen e identifican la ruta de ubicación del documento en la página web de la Entidad, información que es socializada mediante ruleta de aprendizaje a través de actas de reunión del 31 de mayo y 14 de abril del 2021 en donde realizan inducción en el Sistema Integrado de Gestión al personal que va ingresando a la Dirección Territorial Santander. En cuanto al operador se evidencia mediante correo electrónico del 09 de noviembre del 2020 la socialización del material de estudio “*Documento Clave SIG- SST vigencia 2021ok*”, con el fin de prepararlos para la auditoría externa.

Por otra parte, en cuanto a establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad a través de las actividades que se desarrollan al interior de la territorial, se entrevista a una colaboradora del Proceso de Apoyo – Gestión Jurídica, que a través de pantalla compartida presenta la ubicación en la página web y expone la caracterización de su proceso y los procedimientos que de acuerdo a sus obligaciones y actividades requiere usar y aplicar en sus funciones diarias.

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

La Dirección Territorial manifiesta que mediante comités mensuales se realiza seguimiento, revisión y control a los procesos, así como revisión de los planes de acción, implementación y operativo, con el propósito de evidenciar los porcentajes de las metas y actividades definidas por cada uno de ellos, para así tomar las acciones de mejora y ajustes que permitan el avance y cumplimiento de los mismos, lo anterior, se evidencia a través de actas de reunión del 29 de septiembre y 30 de diciembre del 2020 y 26 de febrero y 24 de mayo del 2021. En torno al cumplimiento de la Circular No. 00013 del 15 de junio de 2021 la directora territorial remite el listado de turnos para el retorno presencial de actividades.

Sumado a lo anterior, la directora territorial menciona con relación al cumplimiento de las obligaciones contractuales que los contratistas presentan informe de actividades y cargan las evidencias en el espacio designado en SharePoint, de acuerdo con las

 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 17

responsabilidad y roles definidos se da el visto bueno por parte del líder del proceso para posterior firma de la directora. De lo anterior, se evidencia informe de supervisión de un contratista del mes de febrero, correo electrónico del 08 de marzo del 2021 donde se presenta el visto bueno y archivo en Excel donde se enumeran cada una de las actividades a su cargo con las observaciones pertinentes. Por otra parte, en acta de reunión número 0094 del 10 de marzo del 2021 se presenta la directora encargada y define lineamientos para la entrega de cuentas de cobro de los contratistas. No obstante, se sugiere la construcción de un tablero de control y seguimiento a fin de contar con la información consolidada de las actividades desarrolladas por cada contratista que hacen parte de la Dirección Territorial.


Con respecto a la Política del Sistema Integrado de Gestión los servidores adscritos a la Dirección Territorial comparten pantalla a través de la entrevista en donde evidencian la ubicación en la página web de la Entidad y su aplicación en las funciones que efectúan diariamente de acuerdo a cada una de las actividades realizadas, información que ha sido socializada por el enlace de planeación a través de dinámicas del juego como lo son: ruleta de aprendizaje, folleto denominado “*Documento Clave SIG- SST vigencia 2021ok*”, inducción y reinducción, capacitación a la nueva Directora Territorial Santander a través de capturas de pantalla del día 23 de abril del 2021.

En lo referente a que las responsabilidades y autoridades se deben asignar, comunicar y entender, se evidencia en la Dirección Territorial que la asignación de responsabilidades se da al personal de planta de acuerdo con el manual de funciones y a los contratistas a partir de las obligaciones contractuales que tienen definidas en cada uno de los contratos. Adicionalmente, el grupo auditado evidencia mediante correo electrónico del 09 de abril y 11 de mayo del 2021 la reasignación de roles y responsabilidades que se efectúan internamente.

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

En lo referente a la identificación de los riesgos se evidencia mediante acta número 550 del 13 de julio del 2020 la aprobación del mapa de riesgos de la Dirección Territorial, el cual es socializado al equipo mediante correo electrónico del 23 de julio del 2020 y al operador el 28 de julio del 2020. Sumado a lo anterior, la territorial mediante acta 1114 del 11 de diciembre del 2020 efectúa revisión a los controles de los procesos de indemnizaciones, red nacional de información y servicio al ciudadano, ajustando la variable de desviaciones y observaciones. En el desarrollo de la auditoria se observa que los funcionarios y contratistas conocen los riesgos asociados a la territorial, así como los controles definidos en cada uno de ellos.

Adicionalmente, la territorial informa que cuenta con la conformación de un equipo de riesgos el cual mensualmente se reúne con el fin de realizar seguimiento al mapa de riesgos y a los controles definidos allí, así como la revisión de las evidencias en la carpeta de SharePoint y el estado de cargue de las mismas al momento de la reunión, esto se evidencia a través de actas de reunión 636 del 05 de agosto y 955 del 05 de

 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 17

noviembre del 2020, 0024 del 05 de febrero y 144 del 09 de abril del 2021. A fin de continuar el ejercicio con el equipo de riesgos, se recomienda establecer espacios de fortalecimiento en la metodología de riesgo, política y diseño de controles, de acuerdo con lo establecido por el proceso de Direccionamiento Estratégico.

En cuanto a la responsabilidad de verificar y reportar la materialización de los riesgos, la territorial evidencia a través del reporte “*FORMATO DE MONITOREO A LA MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS*” el informe del tercer trimestre de la vigencia 2020 y primer trimestre del 2021, donde se evidencia que en estos dos periodos no se ha materializado ningún riesgo, información que es socializada con la Oficina Asesora de Planeación y Centro de Operaciones y Monitoreo de Riesgos mediante correo electrónico el 07 de abril del 2021.


El enlace SIG remite a los servidores mediante correo electrónico del 02 de junio del 2020 la presentación de la Metodología de Administración de Riesgos, la cual se evalúa y revisa la apropiación del tema por medio del formulario Forms denominado “Ejercicio Evaluativo de Metodología y Política de Riesgos DT Santander”; como resultado de ello es socializado mediante capturas de pantalla el 06 junio y 23 de junio del 2020 entre los colaboradores de la territorial. Por otra parte, a través de correo electrónico del 07 de abril del 2021 “*Tip informativo Materialización de Riesgos trimestral - DT Santander*”, se reitera el ejercicio de reportar de manera trimestral a la Oficina Asesora de Planeación y al COMR sobre la materialización de riesgos presentados en cada periodo.

En lo concerniente a la ejecución y aplicación de controles definidos en el mapa de riesgos, se solicita en el desarrollo de la auditoria la evidencia documentada de una muestra de la realización de estos en donde la Dirección Territorial remite de acuerdo con lo solicitado la información que da cuenta de su aplicabilidad y ejecución. Se hace necesario recomendar que de manera constante se verifiquen las variables para el diseño y redacción de los controles.

Para finalizar, se efectúa entrevista a los colaboradores de la Dirección Territorial, mediante pantalla compartida se evidencia que conocen e identifican los objetivos del Sistema de Gestión, su documentación y publicación en la página web. Adicional a esto, se observa a través de la ruleta de aprendizaje y el folleto denominado “*Documento Clave SIG- SST vigencia 2021ok*”, la socialización que realizan al interior de la territorial para fortalecer al grupo en conocer, apropiar e identificar los objetivos y demás documentos del SIG.

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

En lo referente para determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de los procesos adscritos de la Dirección Territorial se observa memorando del 13 de mayo del 2021, mediante el cual se realiza entrega del kit de higiene oral y bioseguridad, se observa el diligenciamiento del mantenimiento que realiza el operador


 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 17

ERT el 24 de septiembre del 2020 donde se describen las actividades realizadas al centro de cableado, medición de voltaje, entre otros elementos de revisión, además el diligenciamiento del formato de mantenimiento preventivo que realizan a los equipos de cómputo de los servidores el 11 de agosto del 2020 y el reporte de validación de la infraestructura tecnológica de la sede de Bucaramanga, mediante el cual se registran las cantidades de equipos de cómputo, portátiles, impresora, escáner, y demás elementos que tiene la sede.

Adicionalmente, se observa el diligenciamiento del “*FORMATO ACTA DE ENTREGA Y/O DEVOLUCIÓN DE ELEMENTOS TECNOLÓGICOS*” con la entrega de un equipo tecnológico el 18 de noviembre del 2020, el cual se encontraba en calidad de préstamo a un funcionario. En cuanto al personal, se evidencian correos electrónicos del 25 de junio del 2020 compartiendo la información de la persona contratada para la territorial, así como el ingreso de nuevos orientadores por medio de correo electrónico el 08 de julio del 2021.

En cuanto a la infraestructura, se observa la programación del mantenimiento locativo, preventivo y correctivo de la sede de la territorial, así como también a través de registros fotográficos de la sede se observa las condiciones y elementos necesarios para efectuar y desarrollar sus actividades diarias.

En cuanto al punto de atención de Floridablanca se evidencia acta del 21 de junio del 2021 mediante la cual exponen los avances a los requerimientos para la reapertura de este. Ahora bien, con respecto al punto de atención de Piedecuesta se evidencian actas del 26 de mayo y 01 de julio del 2021 con el seguimiento a los avances para una posible reapertura del Punto de Atención a Víctimas. Así mismo, se evidencia acta de inspección del 03 de marzo del 2021 mediante la cual indican: “...*avanzado deterioro en todas las oficinas y baños gran cantidad de grietas, las cuales se han ido dilatando con el tiempo...*”, esto se evidencia a través del registro fotográfico anexo al acta que da cuenta del estado en que se encuentra la sede, situación que ha sido informada por el grupo de COPASST al Grupo de Talento Humano para su apoyo y gestión en el tema. Por otra parte, en oficio del 15 de abril del 2021 la funcionaria designada en el punto informa las situaciones a la nueva directora territorial. De acuerdo con esta situación, se recomienda a la Dirección Territorial articular con el nivel nacional y el ente territorial acciones y gestiones necesarias a fin de evaluar y verificar el cumplimiento de las condiciones que se deben tener para desarrollar las actividades laborales y la prestación del servicio. Ahora bien, con relación al ambiente necesario y óptimo para la operación al interior de la Dirección Territorial, se evidencia espacios en los cuales se realizan acciones distintas a las laborales para fomentar bienestar a los servidores en la ejecución de actividades lúdicas a través de un bingo y estrategia uno a uno mediante el envío de mensajes y pensamientos positivos que permitan mejorar la dinámica personal, laboral y familiar, participación en la jornada de bienestar tardes de café activa tu cuerpo y cerebro y la campaña “La unidad Mejora tu Salud”, esto se evidencia a través de acta del 31 de

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	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 17

agosto y 28 de octubre del 2020, registros fotográficos y correos electrónicos allegados por el auditado.

En lo pertinente a capacitaciones se evidencian actas de reunión del 17 de marzo, 06 de mayo, 10 de junio del 2021, mediante las cuales se realizan acompañamiento y asistencia técnica en la socialización y sensibilización al protocolo de participación de la Resolución 01668 de 30 de diciembre de 2020, así mismo correo electrónico del 11 de febrero del 2021 donde se remiten las principales modificaciones, cambios y ajustes efectuados en la citada resolución. El enlace SIG capacita a los servidores y al operador por medio del juego denominado “Ruleta de Aprendizaje”. Por otra parte, la Dirección Territorial menciona que desde el nivel nacional se asignó la tarea de efectuar medición de cargas laborales, actividad que se desarrolla, ejecuta y entrega mediante correos electrónicos del 14, 17, 22 y 23 de diciembre del 2020.


En el desarrollo y ejecución de la auditoria se entrevistan a los funcionarios y contratistas de la Dirección Territorial, en donde se evidencia la toma de conciencia en los temas del SIG tales como: Objetivos de Calidad, Alcance del Sistema, Política, manual, entre otros temas.

En lo referente a las comunicaciones, los auditados conocen e identifican la matriz de comunicaciones de la entidad y su ubicación en la página web, mediante la cual una servidora comparte pantalla y explica desde su proceso como comunica, a quien comunica y que comunica. Por otra parte, el funcionario de comunicaciones informa que cuentan con un boletín denominado “*Súmate*”, mediante el cual se informa periódicamente las noticias internas, agenda territorial, somos noticia, nosotros sumamos, fechas de cumpleaños, donde se resaltan y se destacan a los servidores del mes y se informan noticias del territorio.

En el desarrollo de la auditoria los servidores adscritos a la territorial indican que para el control documental se ha creado y definido carpetas en SharePoint para efectuar el cargue de los registros documentales, lo cual se evidencia por medio de capturas de pantalla las mismas.

Se evidencia correo electrónico del 09 de marzo reportando el uso de OneDrive de los servidores de la territorial con el fin de promover y gestionar el respaldo de la información en las herramientas de Office365 mediante el archivo en Excel donde se relaciona por cada servidor el uso de OneDrive y uso estado de cumplimiento. Por otra parte, en cuanto al reporte de incidentes y accidentes de seguridad de la información el 24 de febrero del 2021 se socializa con el equipo de la territorial el caso presentado a una de las colaboradoras que a través de un correo electrónico recibe una citación y en el descargue evidencia una alerta de virus, esto a fin de prevenir este tipo de situaciones.

En torno a la custodia de la información documental, se evidencia a través de las capturas de pantalla allegadas en la ejecución de la auditoria el cargue en las

 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 17

herramientas SGV e Indemniza. Igualmente, se evidencia en memorando del 18 de junio del 2021 el envío de las cartas de indemnizaciones y mediante correo electrónico del 23 de abril del 2021 el diligenciamiento del “*FORMATO DE ENTREGA DE DOCUMENTOS PARA LOS EXPEDIENTES DE VÍCTIMAS*” donde la auxiliar administrativa relaciona las cartas de indemnización.


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

En relación con el control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente se evidencia que la Dirección Territorial mediante correo electrónico del 14 de enero del 2021 reitera a un funcionario del Operador la importancia de incrementar las solicitudes diarias, toda vez que en el reporte de diciembre las cifras arrojaron un resultado deficiente y/o en rojo. Así mismo, indican que el operador remite informe de productividad a fin de verificar y monitorear la gestión, evaluaciones de los orientadores y reportes de las auditorias de calidad, por lo cual en el desarrollo de la auditoria se solicitan y evidencian los meses de octubre del 2020 y junio del 2021.

Sumado a lo anterior, en acta de reunión del 18 de febrero del 2021 realizan seguimiento a las actividades del equipo de servicio al ciudadano durante el mes de febrero, donde se presenta el informe de productividad e informan la capacitación realizada al equipo outsourcing y relación de los errores críticos y retroalimentación al personal encargado. Por otra parte, se observa en memorando del 18 de mayo del 2021 llamado de atención por parte del Operador a un contratista por el incumplimiento de las obligaciones contractuales. Así mismo, el proceso de Servicio al Ciudadano en cuanto a la propiedad perteneciente de proveedores externos informa que el control se efectúa mediante archivo en Excel denominado “*Base de conciliación Mayo - DT SANTANDER*”, mediante el cual se relaciona el municipio, punto de atención, tipo de enlace y cantidad de elementos y utensilios para desarrollar las actividades.

A partir de la verificación operacional, el auditor efectúa prueba de recorrido al proceso de Servicio al Ciudadano, por medio del cual se solicita a los colaboradores la aplicabilidad de las actividades y su evidencia documentada, el auditado presenta en pantalla compartida la relación de atenciones diarias que se documentan en archivo Excel donde se describe nombre de la víctima, identificación, teléfono, si ha sido contactado o no, gestiones y observaciones, para ello se selecciona una de las personas relacionadas en el archivo y se verifica que cuenta con el registro en el aplicativo SGV, dado lo anterior se observa cumplimiento en el desarrollo de esta actividad.

En cuanto al procedimiento “*JORNADAS DE ATENCIÓN O FERIAS DE SERVICIO*”, se evidencia el registro en el aplicativo SGV de la jornada tomada como prueba de auditoria: 9658, realizada el 26 de marzo del 2021 en San Miguel – Santander. Así mismo, se observa mediante correo electrónico del 16 de marzo la trazabilidad y aprobación de la jornada y el 17 de marzo del 2021 se confirma al secretario de Gobierno del municipio la realización de la jornada, como resultado de ello se evidencia informe

 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 17


de la jornada con los respectivos registros fotográficos. Por otra parte, en relación con los indicadores del proceso de Servicio al Ciudadano, manifiestan que mediante acta de cambios número 007 y 45 efectúan las modificaciones de las metas del indicador: *“Estrategias complementarias (jornadas de atención y / o ferias de servicios) realizadas”*, con la respectiva justificación, toda vez que a raíz de la emergencia sanitaria no fue viable su cumplimiento.

En lo que respecta con el procedimiento *“NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y ENTREGA DEL MENSAJE ESTATAL DE RECONOCIMIENTO Y DIGNIFICACIÓN”*, la colaboradora del proceso comparte pantalla y evidencia por cada una de las actividades que se desarrollan en el territorio la información documentada que se genera a partir de cada uno de ellos, tal como se observa en acta del 24 de febrero del 2021 la planeación de las entregas de indemnizaciones, estableciendo estrategias y distribuyendo los roles que deberán desempeñar cada uno en el desarrollo de sus actividades. Adicionalmente, se observa el diligenciamiento del formato de *“AUTORIZACIÓN PARA EL DESCARGUE Y ORGANIZACIÓN DE LA LOGÍSTICA DE NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA”* el 18 de febrero del 2021, con el fin de autorizar a una funcionaria el descargue e impresión de las cartas – pagos nuevos de indemnización asignadas durante el mes de febrero 2021.

Una vez analizadas las evidencias presentadas versus las actividades y formatos definidos en el procedimiento, el auditor identifica una observación con respecto a la información documentada del Capítulo 7 de la norma auditada, en el sentido que no se emplea la versión actualizada del citado formato de autorización para el descargue de notificación de indemnización administrativa, toda vez que el 24 de septiembre del 2020 se realiza actualización del formato quedando la “versión 2” y en el mes de febrero del 2021 el proceso diligencia el mismo con la versión 1, por lo anterior, se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los procedimientos en los formatos designados y actualizados en la página web para su aplicación.

Sumado a lo anterior, se observa el diligenciamiento de documentos obsoletos como acta de reunión 868 del 01 de octubre del 2020 y 0030 del 17 de febrero del 2021, por lo cual se recomienda a la Dirección Territorial fortalecer y recordar al interior del equipo el uso actualizado de los formatos del Sistema Integrado de Gestión en la página web de la entidad.

Adicionalmente, el proceso evidencia acta del 18 de febrero del 2021 mediante la cual realizan revisión del proceso bancario asignado durante el mes de febrero y el *“INFORME ANALISIS DEL ESTADO DE ENTREGA Y NOTIFICACION CARTAS DE INDEMNIZACION – FEBRERO 2021”*, como también capturas de pantalla de la ruta de ubicación en SharePoint de los riesgos y controles del proceso definido en el procedimiento de indemnizaciones, así como los soportes de las cartas cargadas en la herramienta indemniza en el mes de febrero 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 10 de 17

En lo referente al control de las salidas no conformes, la Dirección Territorial evidencia correos electrónicos del 05 y 09 de octubre del 2020 y el diligenciamiento del formato de registro y control de salidas no conformes identificadas en el proceso de Servicio al ciudadano en el mes de septiembre y noviembre del 2020 y enero del 2021.

9. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 9 DE LA ISO 9001:2015 -SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN


En lo que concierne a la medición y seguimiento a los planes de acción, operativo y de implementación se evidencia que mediante las reuniones mensuales de comité se reporta el avance de los indicadores y los compromisos a designar para el mes siguiente, lo anterior se observa mediante actas del 19 de marzo, 26 de febrero, 20 de abril, 24 de mayo y 18 de junio del 2021

Sumado a lo anterior, el equipo de la territorial remite documento en Excel denominado: “*Seguimiento Indicar 116 JORNADAS DE ATENCION*” e “*Indicador Seguimiento 129 COMITES TERRITORIALES*”, mediante el cual reportan el seguimiento por indicador y por mes del avance, además descripción de las actividades, reuniones, jornadas y capacitaciones que se realizaron durante ese periodo, así mismo, evidencias de la meta mensual cumplida y/o motivos del incumplimiento, información cargada en SharePoint mediante carpetas organizadas por vigencia, procesos, actividades y meses respectivamente, en los cuales efectúan seguimiento y control mensual a los indicadores para ser reportado en el aplicativo SISGESTION.

En lo que respecta a solicitudes de cambio de la programación de los indicadores del plan de acción, se evidencia en actas 7, 15 y 28 con fechas del 29 de abril, 10 de mayo y 09 de junio del 2021 respectivamente, los ajustes a algunos indicadores con la justificación respectiva, documentos firmados por la directora territorial y jefe de la Oficina Asesora de Planeación.

De acuerdo con el plan de acción definido por la territorial se verifica en SISGESTION el registro mediante capturas de pantalla y evidencia documentada de los indicadores tomados como muestra para esta auditoría, en donde la territorial comparte el reporte y remite las evidencias que dan cuenta del avance de la vigencia 2021.

En lo referente al seguimiento de las percepciones de los clientes y el grado en que se cumplen las necesidades y expectativas, la Dirección Territorial Santander evidencia acta 0020 del 02 de febrero del 2021 mediante la cual efectúan el análisis y definen las acciones de mejora a partir de los resultados de la encuesta de satisfacción realizada durante los meses de julio a diciembre 2020 por parte del proceso de Servicio al Ciudadano. Sumado a lo anterior, se evidencia correo electrónico del 28 de junio del 2021 efectuando una de las acciones de mejora antes definida así: “*Remitir un correo todos los lunes recordando los puntos que se califican al momento de brindar la atención (teniendo en cuenta los que hacen parte de la encuesta de satisfacción).*”, mediante la cual la colaboradora relaciona un cuadro con los ítems y preguntas que realizan en las

 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 17

encuestas y brinda los consejos de cada uno de ellos, con el fin de procurar el aumento de la satisfacción en las próximas encuestas.

Adicionalmente, en el formato de cumplimiento de requisitos operador logístico se establece el servicio prestado por el operador evaluando la entrega de los ítems logísticos, alimentación, materiales, apoyos, entre otros.

Con todo lo anterior, se recomienda a la Dirección Territorial, continuar con el ejercicio de análisis de los resultados de las encuestas, efectuar monitoreo a los compromisos y acciones de mejora definidos, con el fin de establecer el avance y/o cumplimiento de los mismos.


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

En el informe de revisión por la Dirección de la vigencia 2020 se establece acción de mejora con el fin de dar tratamiento a las oportunidades de la Dirección Territorial definida así: *“Uso de la herramienta tecnológica SharePoint para el apoyo de la organización, almacenamiento y control de la información a cargo de cada uno de los procesos de la Dirección Territorial Santander.”* A partir de esto, la territorial comparte por medio de capturas de pantalla el cargue de la información por cada uno de los procesos en SharePoint en el desarrollo de la auditoria se solicita la evidencia del proceso de Reparación Colectiva. Lo anterior, se verifica el registro en el aplicativo SISGESTION la acción de mejora con el código 33 y el reporte del seguimiento con corte a febrero del 2021.

Sumado a lo anterior, en cuanto al informe de la revisión por la dirección, mediante acta 832 del 06 de octubre del 2020 el equipo auditado se reúne para organizar y participar en el concurso definido en esta actividad. Producto de esto, la territorial comparte el enlace del video con todo el equipo mediante correo electrónico del 19 de octubre del 2020 y del cual reciben reconocimiento por parte del nivel nacional como se evidencia a través del registro fotográfico.

La Dirección Territorial menciona que ha determinado e implementado acciones de mejora tales como articulación entre el enlace SIG y jurídica de la territorial para el reporte, seguimiento y depuración de las normas que presentan los diferentes procesos de manera bimensual, esto a través de acta de reunión del 13 de febrero del 2020, correos electrónicos del 03 y 17 de febrero, 21 de abril, 31 de mayo del 2021 y presentación en PowerPoint *“CAPACITACIÓN NORMOGRAMA”* del 16 de abril del 2021.

Adicionalmente, se evidencia que la territorial cuenta con comités y equipo de riesgos los cuales se reúnen de forma mensual para realizar seguimiento y control a indicadores, planes operativos, mapa de riesgos, controles y demás información que permiten medir y facilitar la toma de decisiones a partir de los resultados en busca de la mejora continua,

 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 12 de 17

esto se evidencia a través de actas de reunión del 29 de septiembre, 07 y 30 de diciembre del 2020 y 19 de enero, 26 de febrero, 09 de marzo y 24 de mayo del 2021. Así mismo, al interior de la territorial se han establecido estrategias para capacitar a los servidores en temas del SIG, esto a través de ruleta de aprendizaje y documento guía para el fortalecimiento en conceptos y ubicación en la página web.


En cuanto a la asistencia técnica que debe efectuar la territorial, el proceso indica que han podido acceder a los diferentes Comités de Justicia Transicional de manera virtual, lo cual ha permitido la cobertura y asistencia en 81 municipios al 30 de junio del 2021, siendo más efectiva la participación, fortaleciendo el trabajo y asistencia que deben realizar, de lo anterior se observan las actas de los comités de justicia del mes de mayo de Barichara, Mogotes, Paramo, Rionegro, San Andrés, Charala, Cabrera, Concepción, Socorro, La Paz, Bucaramanga, Palmas de Socorro, Cabrera y El Carmen de Chucuri.

Adicionalmente, se evidencia acta del 30 de junio del 2021 con el objetivo de “*Construir los informes de articulación, gestión y seguimiento en el marco de los CTJT municipales INDICADOR NRO. 21*”, así como archivos en Excel con la propuesta del calendario de los comités CTJT – 2021 de PINCHOTE – SANTANDER y el diligenciamiento del “*FORMULARIO PARA EL REGISTRO DE PARTICIPACIÓN Y SEGUIMIENTO A LOS COMITÉS TERRITORIALES DE JUSTICIA TRANSICIONAL*”. Sumado a esto el proceso menciona que internamente han definido en el calendario las fechas de comités de justicia, jornadas o eventos, con el fin de establecer un mecanismo de comunicación interna del desarrollo de las actividades.

En cuanto a las no conformidades y de acuerdo con el correo electrónico del 11 de marzo del 2021 se informa a la Oficina Asesora de Planeación que la territorial no tiene no conformidades.

11. OBSERVACIONES

- 11.1** Se observa, que no se ha realizado un primer acercamiento para efectuar el seguimiento, revisión y actualización de las cuestiones internas y externas que se contemplan en la herramienta denominada: “**CONTEXTO ESTRATEGICO**”, de acuerdo con los indicadores que tienen definidos en la Dirección Territorial para el año 2021. Esto sucede en la Dirección Territorial Santander. Lo anterior se evidencia a través de las entrevistas efectuadas por medio de Teams donde indican que se encuentran a la espera de los lineamientos por parte de la Oficina Asesora de Planeación. Por lo anterior, se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 4, Numeral Contexto de la Organización, 4.1 Comprensión de la Organización y de su contexto.

 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 13 de 17

11.2 Se observa, que no se emplea la versión actualizada del formato “Autorización para el Descargue y Organización de la Logística de Notificación de Indemnización Administrativa” V2 del 28 de septiembre del 2020 que se define en el Procedimiento “NOTIFICACIÓN DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y ENTREGA DEL MENSAJE ESTATAL DE RECONOCIMIENTO Y DIGNIFICACIÓN” V3. Esto sucede en la Dirección Territorial Santander. Lo anterior se evidencia a través del documento allegado y expuesto en la ejecución de la auditoria el cual se presenta con la versión número 1. 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, 7.5 Información Documentada, 7.5.3 Control de la información documentada.

12 NO-CONFORMIDADES

En la ejecución de la auditoria no se presentan no conformidades.

13 FORTALEZAS Y DEBILIDADES

13.1 Se resalta la labor que efectúa el enlace SIG y de planeación con relación al Sistema de Gestión de Calidad.

13.2 Disposición y participación por la directora territorial, funcionarios y contratistas en la ejecución de la auditoria, remitiendo a tiempo toda la información solicitada y contando con buena actitud frente al desarrollo de esta.


13.3 Compromiso del grupo auditado respecto a la documentación y las evidencias presentadas durante la auditoria y conocimiento en la información que se maneja a través de una carpeta en SharePoint.

13.4 Se evidencia organización documental en lo relacionado a las actividades y capacitaciones, lo cual facilito para la auditoria la visualización de estas.

13.5 Conformación de un equipo de riesgos a fin de establecer seguimiento y control de la matriz de riesgos.

13.6 Fortalecimiento de la estrategia respecto a la emergencia sanitaria (Covid-19) para procesos misionales de la entidad en cumplimiento de sus funciones al interior de la Dirección Territorial, permitiendo el acercamiento y capacitación con los entes territoriales.

13.7 Toma de conciencia por parte del personal adscrito a la Dirección Territorial en cuanto a la socialización de la información y las jornadas de capacitación en los sistemas de gestión auditados.

 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 14 de 17

13.8 Desarrollo de reuniones mensuales donde se revisa y socializa las actividades que efectúa cada proceso a fin de establecer acciones de mejora continua.

14 RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

DIRECCIÓN TERRITORIAL SANTANDER

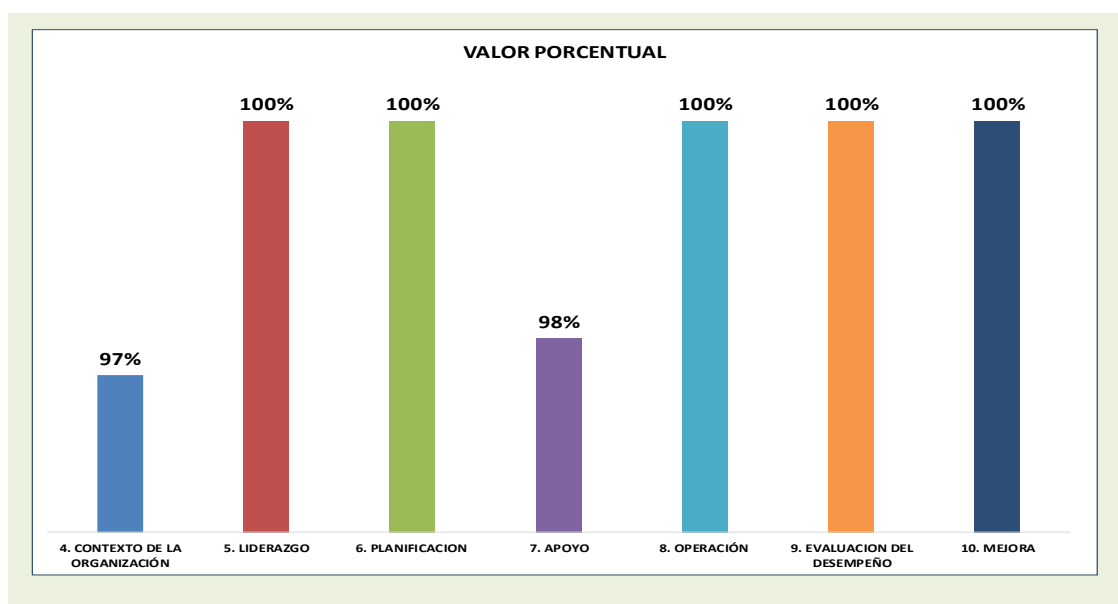
Se presenta el resumen estadístico de la Auditoría Interna de Calidad de la Dirección Territorial Santander, representados así:

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


ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	97%
5. LIDERAZGO	100%
6. PLANIFICACION	100%
7. APOYO	98%
8. OPERACIÓN	100%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%
10. MEJORA	100%
TOTAL DE NO CONFORMIDADES	99%
	MANTENER

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Grafica No. 1 Porcentaje por numerales de la Norma ISO 9001:2015



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

 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 15 de 17

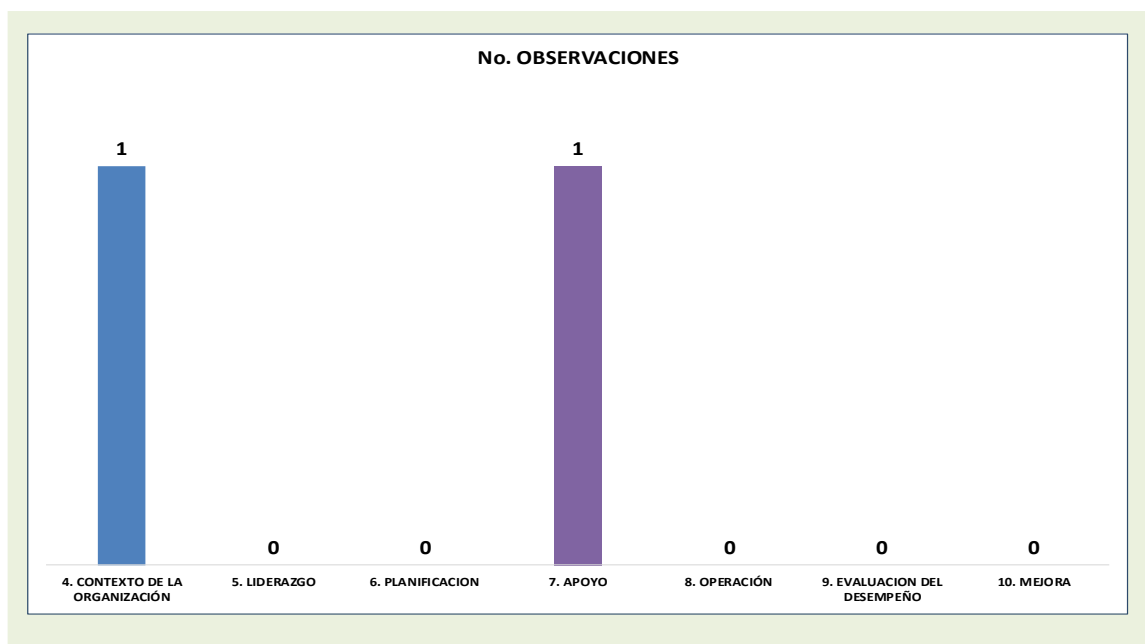
Como resultado de la auditoria se generan dos (2) observaciones relacionados así: Capítulos 4. Contexto de la Organización, numeral 4.1 Comprensión de la Organización y su contexto y el capítulo 7. Apoyo, numeral, 7.5 Información Documentada y 7.5.3. Control de la información documentada, de la siguiente manera:

Tabla No. 2 Observaciones por numerales de la Norma ISO 9001:2015


ITEM DE NORMA	No. OBSERVACIONES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	1
5. LIDERAZGO	0
6. PLANIFICACION	0
7. APOYO	1
8. OPERACIÓN	0
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0
10. MEJORA	0
TOTAL DE NO COMFORMIDADES	2
	4%

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Grafica No. 2. Numero de observaciones por numerales de la Norma ISO 9001:2015

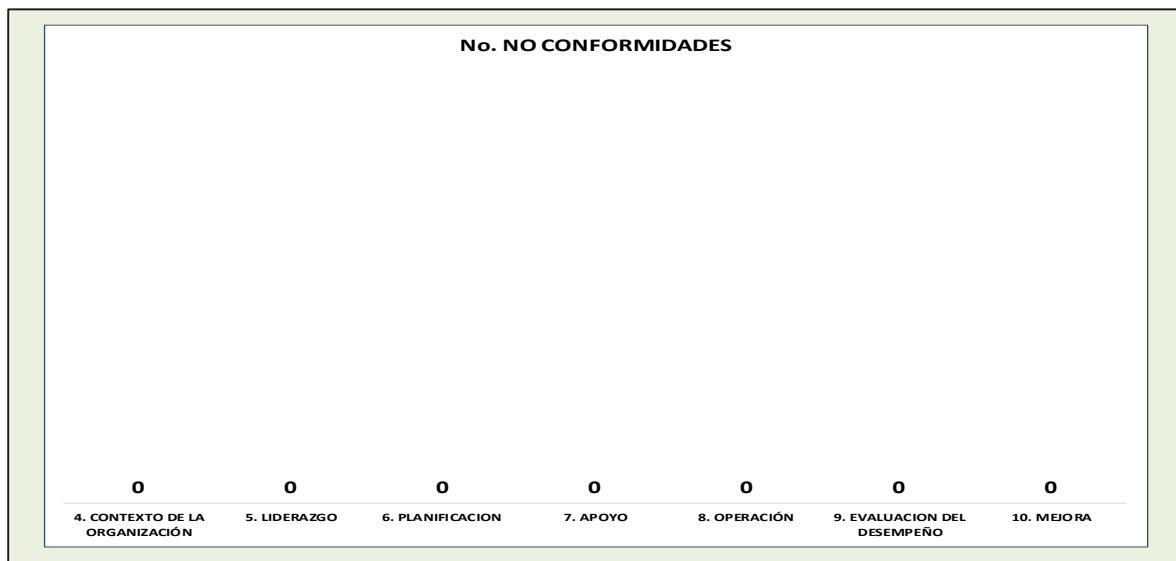


Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

 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 16 de 17

Sumado a lo anterior, no se presentaron hallazgos de no conformidades con respecto a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015.

Grafica No.3. Numero de no conformidades por numerales de la Norma ISO 9001:2015




Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

En conclusión, los requisitos implementados por la Dirección Territorial Santander asociados al Sistema de Gestión de la Calidad, presenta un promedio del 99% de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

Cordialmente,

ANA MARÍA ÁNGEL ACOSTA
Auditor Líder

CARLOS ARTURO ORDÓÑEZ CASTRO
Jefe Oficina de Control Interno

 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 17 de 17

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.