 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 13

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN

Fecha de informe: 17 septiembre de 2021

Nombre del proceso o dirección territorial auditada: Dirección Territorial Urabá

Dependencia líder del proceso: Dirección General.

Servidor responsable del proceso: Maria Elizabeth Granada Rios

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

Fecha de auditoría: 13 al 15 de julio de 2021

Equipo Auditor: Diego Yesid Silva Gualteros

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 al plan de mejoramiento por parte del auditor.

2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR:

- I. Dificultad para acceder a las fuentes de información del proceso de Evaluación Independiente.
- II. Desechar la pertinencia del informe de auditoría interna que es producto del proceso auditor realizado.
- III. Dificultad para cumplir con el programa de auditoría en los tiempos establecidos por falta de conectividad o por falta de asistencia de los servidores del proceso auditado.
- IV. Imposibilidad de cumplir con el cronograma de auditoría interna planeado en los términos de tiempo y oportunidad 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 2 de 13

- V. Alarma en los servidores auditados de la Entidad por el desconocimiento del proceso auditor como herramienta gerencial de la Unidad.
- VI. Fallas en la conectividad para poder realizar la ejecución de la auditoría a través de Microsoft Teams.
- VII. Pérdida de información por falta de respaldo.

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 – CONXTO ORGANIZACIONAL


A partir del *“instrumento contexto estratégico”* la Dirección Territorial Urabá determina las cuestiones internas y externas que son pertinentes para cumplir con su propósito, atendiendo los indicadores del plan de acción de la vigencia 2020. En entrevista efectuada en Teams y de acuerdo con la evidencia documentada por la Dirección Territorial auditada, según enlace:

<https://unidadvictimas.sharepoint.com/sites/Dg-OficinaDeControlInternoAUDITORIASISTEMASDEGESTIN/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?e=5%3A6233484970f94a8daa46693624d508fc&at=9&FolderCTID=0x012000D695889222E36746A24D58CC8CFafa5B&viewid=cb4f08d3%2Da9a5%2D4788%2D9e61%2D620d44a72d76&id=%2Fsites%2FDg%2DOficinaDeControlInternoAUDITORIASISTEMASDEGESTIN%2FDocumentos%20compartidos%2FGeneral%2FAUDITORIA%20SISTEMAS%20DE%20GESTION%2FS%2E%20GES%20CALIDAD%20ISO%209001%2FDIRECCIONES%20TERRITORIALES%2FDIRECCION%20TERRITORIAL%20URAB%20C3%81%2F4%2E%20EVIDENCIAS%2FCapitulo%204%2FContexto%20ISO%209001>

se evalúa el contexto estratégico mas reciente que posee la dirección territorial Urabá de la siguiente forma:

- Actividades claves identificadas en el contexto estratégico:

30 actividades priorizadas en el contexto estratégico, correspondientes a procesos tales como: Reparación Integral, Dirección de Gestión Interinstitucional, Participación y Visibilización, Gestión Jurídica, Dirección de Asuntos Étnicos, Reparación Integral, Servicio al Ciudadano, Prevención de Hechos Victimizantes,

 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 13

Enfoque Diferencial y de Genero, Direccionamiento Estratégico y Reparación Integral.


- Actividades priorizadas (criticas)
 1. Implementar acciones por la dirección territorial para la notificación efectiva de las cartas de indemnización administrativa.
 2. Realizar estrategias complementarias como jornadas de atención y/o ferias de servicios.

Se validan los factores negativos internos, externos y los factores positivos internos, externos que corresponden a cada una de las actividades priorizadas (criticas) identificadas por la dirección territorial Urabá. Así mismo se observa que el proceso tiene definidos las estrategias DO, FA, FO y DA para cada una de las actividades priorizadas (criticas) identificadas, así como el pleno conocimiento de ellas por parte del equipo que hace parte la dirección territorial Urabá. Se resaltan las siguientes estrategias:

DA:

1. Implementar estrategia de apoyo con las secretarias de salud y con los estudiantes del SENA que residan en el Municipio, para la atención y organización de la población que se van a indemnizar en las jornadas masivas, con el objetivo de evitar el contagio del COVID 19 en dichas jornadas, implementando los protocolos de seguridad definidos por el NN y los Entes Territoriales.
2. Realizar espacios de comunicación (mesas de trabajo, reuniones virtuales o correos electrónicos) con las entidades territoriales de la jurisdicción para la verificación de presencia de tramitadores o actores corruptos en el municipio y así poder programar con el proceso Nivel Nacional las jornadas de notificación de cartas de indemnización, con el objetivo de evitar fraudes o cualquier otro delito conexo a el procedimiento.
 - Realizar estrategias con los enlaces municipales, para focalizar la población rural, en la que no se pudo realizar la jornada.
 - Implementar estrategias de capacitación a los Entes Territoriales en el manejo de las herramientas tecnológicas, para realizar la atención de la población víctima del área rural.

En lo referente a partes interesadas y al momento de preguntar sobre las necesidades y expectativas de estas, los colaboradores de la territorial reconocen, identifican y manifiestan que a través de la página web de la entidad se encuentra el documento "Identificación partes

 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 13

interesadas”, en donde se establecen requisitos, expectativas y acciones para el cumplimiento. Evidencia correo electrónico del 21 de junio de 2021.

De acuerdo con lo anterior no se genera ningún hallazgo del capítulo 4. Contexto de la organización de la norma ISO 9001:2015.

5. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 5 DE LA ISO - LIDERAZGO

El líder de la dirección territorial Urabá demuestra liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad y su interacción con el proceso y sus productos. Lo cual se evidencia a través de capacitación vía teams realizada el 12 de mayo de 2021. Asunto: “*capacitación auditorías 2021*”. Así mismo el responsable de la dirección territorial Urabá presenta notificaciones de la prestación del servicio de tres contratistas forma muestral (acta No.151,153,154), donde se definen responsabilidades y actividades a cumplir, se adjunta enlace en OneDrive.

<https://unidadvictimas.sharepoint.com/sites/Dg-OficinaDeControllInternoAUDITORIASISTEMASDEGESTIN/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?e=5%3A6233484970f94a8daa46693624d508fc&at=9&FolderCTID=0x012000D695889222E36746A24D58CC8CFAFA5B&viewid=cb4f08d3%2Da9a5%2D4788%2D9e61%2D620d44a72d76&id=%2Fsites%2FDg%2DOficinaDeControllInternoAUDITORIASISTEMASDEGESTIN%2FDocumentos%20compartidos%2FGeneral%2FAUDITORIA%20SISTEMAS%20DE%20GESTION%2FS%2E%20GES%20CALIDAD%20ISO%209001%2FDIRECCIONES%20TERRITORIALES%2FDIRECCION%20TERRITORIAL%20URAB%2FC3%81%2F4%2E%20EVIDENCIAS%2FCapitulo%205%2F5%2E3>


Se valida que los funcionarios y contratistas conocen el documento del SIG “*manual del sistema integrado de gestión*”, ubicado en la página web:

<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/manual-sistema-integrado-de-gestion-sig/65486> y la política del SIG. Ubicada en el enlace: <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/planeacion-y-seguimiento/sistema-integrado-de-gestion-sig/39045> .

De acuerdo con lo anterior, no se genera ningún hallazgo en el capítulo 5. Liderazgo de la norma ISO 9001:2015.

6. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 6 DE LA ISO - PLANIFICACIÓN

El líder de la dirección territorial Urabá, determina los riesgos y oportunidades relacionados con el análisis de contexto, las necesidades y expectativas de las partes interesadas y los procesos; así como también planifica las acciones para abordar los riesgos, las oportunidades, como evalúa estos riesgos y oportunidades para determinar acciones proporcionales al impacto potencial. Lo cual se evidencia a través del “*mapa de riesgos institucional 2021 v1*”, publicado en la página web de la entidad, según enlace:

 <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 5 de 13

<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/mapa-de-riesgos-institucional-corrupcion-y-gestion/60377> . De igual manera se evidencia monitoreo a la materialización de riesgos al interior del equipo en los soportes adjuntos por la dirección territorial Urabá, ubicados en la carpeta OneDrive.

<https://unidadvictimas.sharepoint.com/sites/Dg-OficinaDeControllInternoAUDITORIASISTEMASDEGESTIN/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?e=5%3A6233484970f94a8daa46693624d508fc&at=9&FolderCTID=0x012000D695889222E36746A24D58CC8CFafa5B&viewid=cb4f08d3%2Da9a5%2D4788%2D9e61%2D620d44a72d76&id=%2Fsites%2FDg%2DOficinaDeControllInternoAUDITORIASISTEMASDEGESTIN%2FDocumentos%20compartidos%2FGeneral%2FAUDITORIA%20SISTEMAS%20DE%20GESTION%2FS%2E%20GES%20CALIDAD%20ISO%209001%2FDIRECCIONES%20TERRITORIALES%2FDIRECCION%20TERRITORIAL%20URAB%20C3%81%2F4%2E%20EVIDENCIAS%2FCapitulo%206%2F6%20%2D%209001>

Finalmente se observa la gestión de actualización del mapa de riesgo, con acta de aprobación del mapa de riesgos del 17 de diciembre de 2020. Donde se evalúa los siguientes riesgos:


- **RIESGO 1:** Imposibilidad de brindar atención y orientación de forma efectiva a víctimas que solicitan servicios en las jornadas móviles programadas en SGV en la Dirección Territorial.
- **RIESGO 2:** Imposibilidad y asistencia técnica a los funcionarios de las entidades del ministerio público.
- **RIESGO 4:** Corrupción: Utilización de información de las víctimas o sistemas de información para beneficio propio o de terceros.

De acuerdo con lo anterior, no se genera ningún hallazgo en el capítulo 6. Planificación de la norma ISO 9001:2015.

7. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 7 DE LA ISO - APOYO

El responsable de la dirección territorial Urabá ha determinado, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de los procesos adscritos a la territorial, se relaciona correo del plan de asistencia a la sede administrativa del 29 de marzo de 2021, asunto: *“horario de asistencia a la sede administrativa, actualizado abril 2021”*.

En materia de recursos la dirección territorial Urabá presenta el correo donde se solicita la mejora del servicio de internet que ha sido intermitente y deficiente, según lo expuesto por los funcionarios, contratistas y colaboradores de la dirección territorial, se adjunta correo respuesta del caso del 08 de julio de 2021, asunto: *“incidente No 48163”*.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<p>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</p>	<p>Código: 150.19.15-1</p>
	<p>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN</p>	<p>Versión: 06</p>
	<p>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</p>	<p>Fecha: 05/02/2021</p> <p>Página 6 de 13</p>

Respecto a las estrategias de comunicación la dirección presenta evidencias de sus comunicaciones internas y externas donde se describen puntualmente las actividades que se realizan desde la dirección territorial, evidencia soportadas en el siguiente enlace de OneDrive y pantallazo más representativo.

<https://unidadvictimas.sharepoint.com/:w:/r/sites/Dg-OficinaDeControllInternoAUDITORIASISTEMASDEGESTIN/layouts/15/Doc.aspx?source=doc=%7B9F2EBEE0-C1FB-4D98-A252-5C86E9BC89B4%7D&file=Evidencia%20al%20numeral%207.4%20de%20la%20norma%20en%20Comunicaciones%20Dt.docx&action=default&mobileredirect=true>



12:31 unidadvictimas.gov.co/es/ca

1:25 unidadvictimas.gov.co/es/at

ANTIOQUIA / APARTADÓ

Unidad territorial Urabá Darién alerta a las víctimas sobre falsos tramitadores

Unidad territorial Urabá Darién alerta a las víctimas sobre falsos tramitadores

El llamado de la Unidad es a las víctimas de Apartadó, Chigorodó, Turbo y la subregión para no dejarse engañar por personas que buscan lucrarse cobrando dineros por supuestos trámites.

¡QUE NO LE ECHEN CUENTOS!

Todos los trámites son gratuitos y sin intermediarios. Evite buscar ayuda de personas deshonestas o que se hacen pasar por funcionarios de la entidad.

ANTIOQUIA > APARTADÓ

En estos municipios del eje bananero, donde se concentra el mayor número de víctimas, se ha conocido de la circulación de un audio a

ANTIOQUIA / APARTADÓ

Mediante agendamiento previo, se reactiva atención presencial en el Centro Regional de Apartadó


Mediante agendamiento previo, se reactiva atención presencial en el Centro Regional de Apartadó

La atención presencial se hará mediante solicitud de cita previa a través de líneas telefónicas que la alcaldía de Apartadó ha dispuesto para agendamiento.

ANTIOQUIA > APARTADÓ

El Centro Regional de Atención Integral a Víctimas (CRAV), en el barrio Obrero de Apartadó, inicia la atención presencial, mediante el cumplimiento de las medidas de bioseguridad por parte de la Alcaldía Municipal, para evitar la propagación del covid-19.



 <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 13

De acuerdo con lo anterior, no se genera ningún hallazgo en el capítulo 7. Apoyo de la norma ISO 9001:2015.

8. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 8 DE LA ISO - OPERACIÓN

El líder de la dirección territorial Urabá asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente sean conformes a los requisitos. Se da cumplimiento a cada una de las actividades de los procesos de “*notificación de indemnización administrativa y servicio al ciudadano*”, todo esto se evidencia en la auditoria, los soportes de cada una de las actividades priorizadas para la operación de su gestión se adjuntan en el enlace.


<https://unidadvictimas.sharepoint.com/sites/Dg-OficinaDeControllInternoAUDITORIASISTEMASDEGESTIN/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?e=5%3A6233484970f94a8daa46693624d508fc&at=9&FolderCTID=0x012000D695889222E36746A24D58CC8CFafa5B&viewid=cb4f08d3%2Da9a5%2D4788%2D9e61%2D620d44a72d76&id=%2Fsites%2FDg%2DOficinaDeControllInternoAUDITORIASISTEMASDEGESTIN%2FDocumentos%20compartidos%2FGeneral%2FAUDITORIA%20SISTEMAS%20DE%20GESTION%2FS%2E%20GES%20CALIDAD%20ISO%209001%2FDIRECCIONES%20TERRITORIALES%2FDIRECCION%20TERRITORIAL%20URAB%20C3%81%2F4%2E%20EVIDENCIAS%2FCapitulo%208%2F8%20%2D%209001>

Así mismo, se toma muestra de la actividad de municipalización. Estas evidencias se encuentran registradas en las carpetas de Teams.

<https://unidadvictimas.sharepoint.com/sites/Dg-OficinaDeControllInternoAUDITORIASISTEMASDEGESTIN/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?e=5%3A6233484970f94a8daa46693624d508fc&at=9&FolderCTID=0x012000D695889222E36746A24D58CC8CFafa5B&viewid=cb4f08d3%2Da9a5%2D4788%2D9e61%2D620d44a72d76&id=%2Fsites%2FDg%2DOficinaDeControllInternoAUDITORIASISTEMASDEGESTIN%2FDocumentos%20compartidos%2FGeneral%2FAUDITORIA%20SISTEMAS%20DE%20GESTION%2FS%2E%20GES%20CALIDAD%20ISO%209001%2FDIRECCIONES%20TERRITORIALES%2FDIRECCION%20TERRITORIAL%20URAB%20C3%81%2F4%2E%20EVIDENCIAS%2FCapitulo%208%2F8%20%2D%209001%2FMunicipalizaci%C3%B3n%20%2D%20Reparaci%C3%B3n>

En cuanto al control de las salidas no conforme, la Dirección Territorial manifiesta que tanto el año pasado y a la fecha no se han presentado salida no conforme del producto o servicio, todo esto de acuerdo con los análisis realizados en los comités internos del grupo de trabajo, por lo tanto, no ha sido necesario reporte a nivel nacional.

De acuerdo con lo anterior no se genera ningún hallazgo en el capítulo 8. Operaciones de la norma 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 13

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

El líder de la dirección territorial Urabá realiza la evaluación del desempeño con la ejecución de encuesta de satisfacción, se evidencia con correo del 22 de enero de 2021, asunto: “*informe de resultados encuestas de satisfacción SGC- II semestre 2020*”, de igual manera el proceso valida que el plan de acción territorial se cumpla acorde a lo dispuesto en la matriz presentada, en la acta No. 086 del 03 de mayo de 2021, se adjunta el contenido de los soportes al plan de acción, en el siguiente enlace:


<https://unidadvictimas.sharepoint.com/sites/Dg-OficinaDeControllInternoAUDITORIASISTEMASDEGESTIN/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?e=5%3A6233484970f94a8daa46693624d508fc&at=9&FolderCTID=0x012000D695889222E36746A24D58CC8CFafa5B&viewid=cb4f08d3%2Da9a5%2D4788%2D9e61%2D620d44a72d76&id=%2Fsites%2FDg%2DOficinaDeControllInternoAUDITORIASISTEMASDEGESTIN%2FDocumentos%20compartidos%2FGeneral%2FAUDITORIA%20SISTEMAS%20DE%20GESTION%2FS%2E%20GES%20CALIDAD%20ISO%209001%2FDIRECCIONES%20TERRITORIALES%2FDIRECCION%20TERRITORIAL%20URAB%20C3%81%2F4%2E%20EVIDENCIAS%2FCapitulo%209%2F9%20%2D%209001%2FPIan%20de%20Acci%C3%B3n>

De acuerdo con lo anterior, no se genera ningún hallazgo en el capítulo 9. Evaluación del desempeño de la norma ISO 9001:2015.

10. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 10 DE LA ISO - MEJORA

La dirección territorial Urabá ejecuta las oportunidades de mejora, siguiendo los parámetros establecidos en su plan de mejoramiento elaborado en el año 2020. Soporte correo del 09 de marzo de 2021, asunto: “*Seguimiento marzo 2021 - DT Urabá*”. Así mismo el proceso conserva información documentada como evidencia de: a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente y b) los resultados de cualquier acción correctiva. Lo anterior se valida a través de SharePoint. Evidencias al seguimiento de las no conformidades, enlace:

<https://unidadvictimas.sharepoint.com/sites/Dg-OficinaDeControllInternoAUDITORIASISTEMASDEGESTIN/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?e=5%3A6233484970f94a8daa46693624d508fc&at=9&FolderCTID=0x012000D695889222E36746A24D58CC8CFafa5B&viewid=cb4f08d3%2Da9a5%2D4788%2D9e61%2D620d44a72d76&id=%2Fsites%2FDg%2DOficinaDeControllInternoAUDITORIASISTEMASDEGESTIN%2FDocumentos%20compartidos%2FGeneral%2FAUDITORIA%20SISTEMAS%20DE%20GESTION%2FS%2E%20GES%20CALIDAD%20ISO%209001%2FDIRECCIONES%20TERRITORIALES%2FDIRECCION%20TERRITORIAL%20URAB%20C3%81%2F4%2E%20EVIDENCIAS%2FCapitulo%2010%2F10%20%2D%209001>

 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 13

De acuerdo con lo anterior, no se genera ningún hallazgo en el capítulo 10. Mejora de la norma ISO 9001:2015.

11.OBSERVACIONES

No se evidencian observaciones en la norma NTC ISO 9001:2015 para la dirección territorial Urabá.

12.NO-CONFORMIDADES

Para la dirección territorial Urabá, no se evidencian No conformidades en la norma NTC ISO 9001:2015, el presente hallazgo esta direccionado a nivel nacional.


No conformidad direccionada al proceso de la Oficina de Tecnologías de Información OTI y al proceso de Gestión administrativa.

1. Se evidencia, que la dirección territorial presenta serios inconvenientes de conectividad con el servicio de internet, lo cual dificulta en demasía la ejecución de las actividades propias para el desarrollo de los productos y servicios., se evidencia correo emitido desde la OTI en respuesta de la solicitud No 48163 realizada por la DT Urabá Darién, donde se manifiesta que la solicitud ha sido suspendida. Esto sucede en la dirección territorial Urabá. Lo anterior se evidencia en el desarrollo de la auditoria. Por lo anterior se deben realizar actividades correctivas para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: capítulo 7. Recursos, numeral 7.1.3. Donde se requiere que se identifique, proporcione y mantenga la infraestructura necesaria para que los procesos operen con eficiencia.

13.FORTALEZAS Y DEBILIDADES

13.1 Fortalezas y aspectos positivos:

1. La Dirección territorial de Urabá Darién, tiene en consideración los productos y servicios ofrecidos, presenta un contexto de su quehacer definido, realiza las capacitaciones a funcionarios y contratistas en torno al sistema integrado de gestión de calidad.
2. La Dirección territorial de Urabá Darién, identifica los aspectos principales en relación con el código de integridad.
3. La Dirección territorial de Urabá Darién, presenta un plan orientado a metas programadas, con validación mensual que están asociadas al plan de acción.

 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 13

4. La Dirección territorial de Urabá Darién, presenta un uso ágil de la herramienta One Drive para el acopio de documentos relacionados con sus actividades.
5. La Dirección territorial de Urabá Darién, implementa actividades que contribuyen al bienestar de los funcionarios y contratistas, como celebraciones de cumpleaños y fechas conmemorativas, mejorando el ambiente laboral en la dirección territorial.

13.2 Debilidades o aspectos para fortalecer:

1. Algunos funcionarios presentan inconvenientes técnicos y de infraestructura que permiten la adecuada conexión remota para el cumplimiento de sus actividades y presentación de evidencias durante el ejercicio de auditoría interna.

14 RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA


Dirección Territorial Urabá.

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 Urabá.

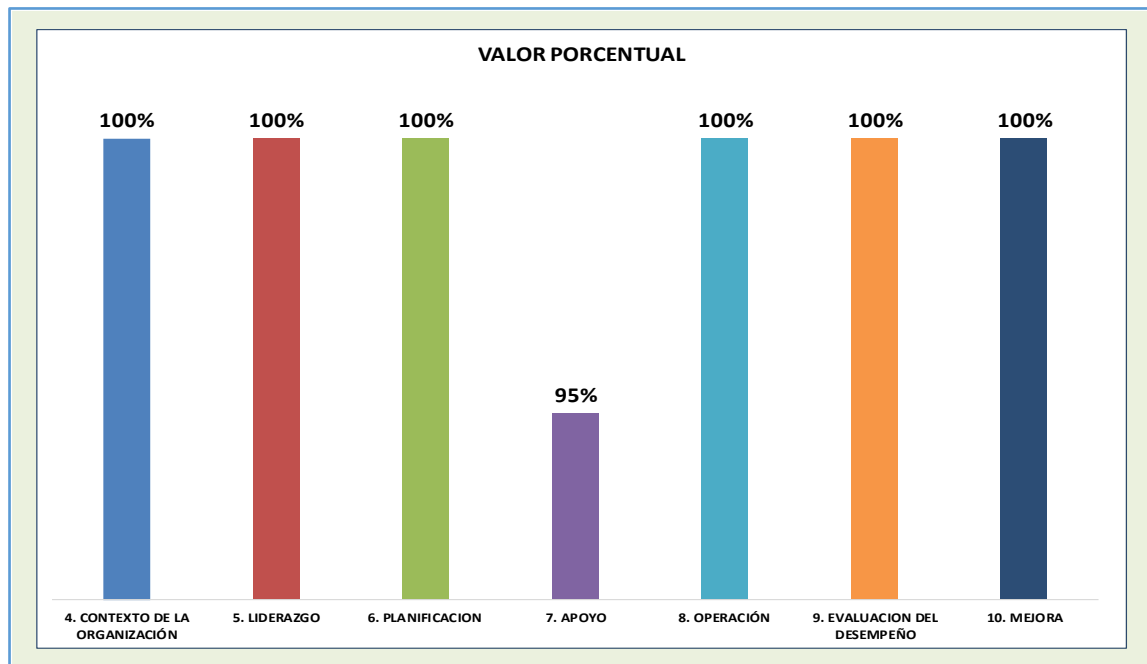
Tabla No. 1. Porcentaje por numeral de la Norma ISO 9001:2015

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	100%
5. LIDERAZGO	100%
6. PLANIFICACION	100%
7. APOYO	95%
8. OPERACIÓN	100%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%
10. MEJORA	100%

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 11 de 13

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




Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

El porcentaje promedio de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015, es del 99%.

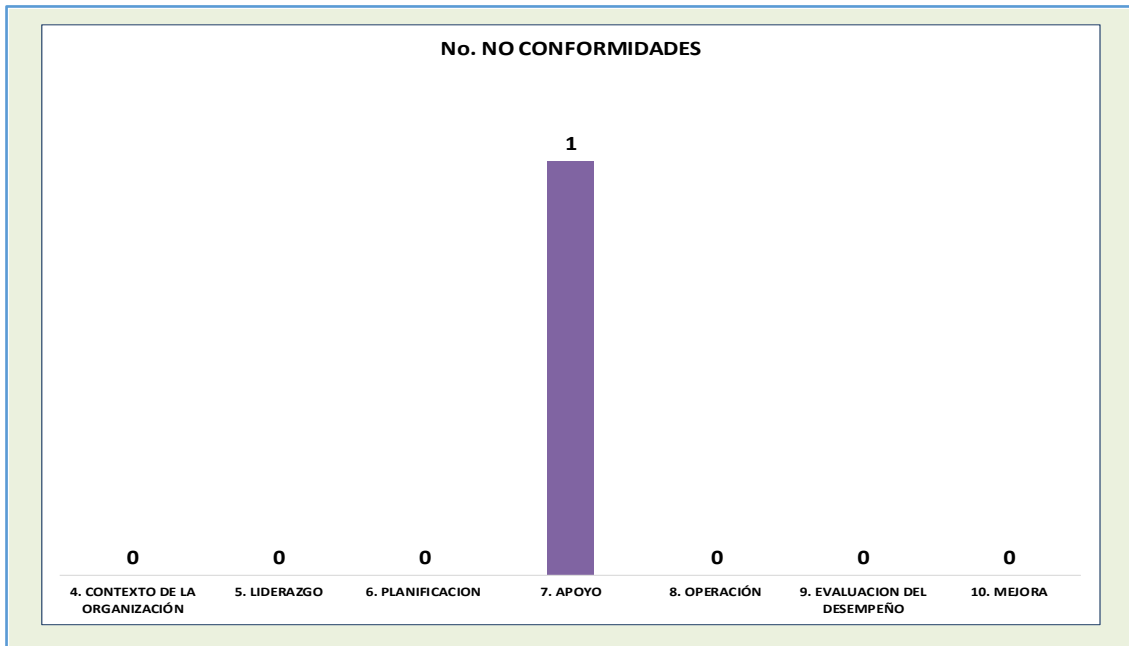
Tabla No. 2. Número de no conformidades y observaciones de la Norma ISO 9001:2015

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	1	0
8. OPERACIÓN	0	0
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0	0
10. MEJORA	0	0

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 12 de 13

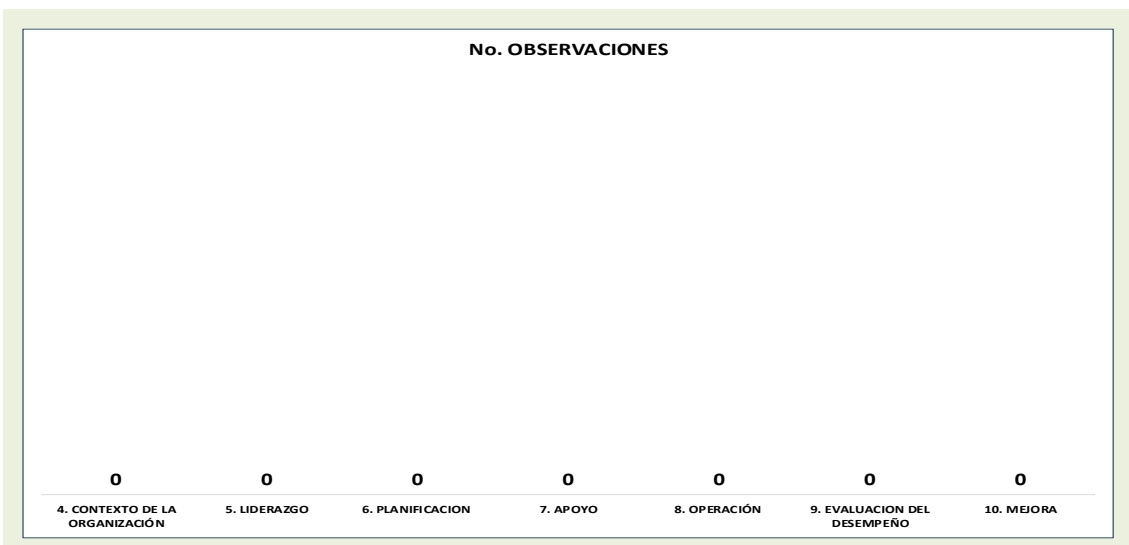
Grafica No. 2. Número de No Conformidades




Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Se identifico una (1) no conformidad en el capítulo 7. Apoyo, numeral 7.1.3. Infraestructura, esta va direccionada al proceso de gestión de la información y proceso de Gestión administrativa.

Grafica No. 3. Número de Observaciones



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 13 de 13

En la auditoria no se identifica observaciones.

En conclusión, el nivel de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 del sistema de gestión de calidad de la Dirección Territorial Urabá, es del 99%, de 54 ítems evaluados.

Cordialmente;

DIEGO YESID SILVA GUALTEROS CARLOS ARTURO ORDÓÑEZ CASTRO

Auditor líder

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.