

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

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN

**Fecha de informe:** 8 de junio de 2021

**Nombre del proceso auditado:** Grupo de Gestión Contractual.

**Dependencia líder del proceso:** Grupo de Gestión Contractual – Secretaría General.

**Servidor responsable del proceso:** Janeth Angélica Solano Hernández

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

**Fecha de auditoría:** 25 y 26 de mayo de 2021.

**Equipo Auditor:** Diego Fernando Quiroz Bravo – Auditor líder.

### 0. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

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

- Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo con el cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos en la norma NTC ISO 9001:2015.

### 1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Inicia con la reunión de apertura de la auditoría y concluye con el seguimiento al plan de mejoramiento

### 2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR

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

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

### 3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

- Proceso, procedimientos y demás instrumentos asociados a los sistemas de gestión de la Unidad:
- Sistema de gestión de la calidad - ISO 9001:2015 caracterización del proceso (selecciona la actividad más representativa y evalúa todo el ciclo PHVA).
- El corte de la auditoria relacionado con la información documentada a auditar es del (01 julio 2020 - a la fecha del año 2021).

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

Frente a lo relacionado con el Contexto Estratégico y la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas se observó que el 7 de mayo de la presente vigencia, la Oficina Asesora de Planeación conceptúa que este documento cumple técnicamente con los lineamientos establecidos en la Guía para la construcción contexto estratégico V2

Durante la auditoria se evidencia que el proceso auditado tiene claro la interacción que se tiene con las partes interesadas identificadas en la Unidad, así como sus productos y servicios que se encuentran en la caracterización.

Se observó el conocimiento de la documentación como los procedimientos y la caracterización del proceso auditado y su interacción con el Plan de Acción.

Se observa que el equipo de Gestión Contractual hace uso de la herramienta OneDrive, cumpliendo el lineamiento del SIG “Gestionar el respaldo de la información almacenada en equipos de cómputo asignados teniendo en cuenta OneDrive.

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

Durante el ejercicio de la auditoria se observó el liderazgo y compromiso del Proceso de Gestión Contractual, acompañando toda la actividad, demostrando conocimiento frente a los temas tratados en esta auditoría al Sistema de Gestión de la Calidad, se evidencia que se toman decisiones y se dan lineamientos con el fin de lograr una mejora continua y de cumplir el objetivo del proceso. En las reuniones de equipo se resalta que se realiza seguimiento y control de los compromisos adquiridos al interior del Proceso de Gestión Contractual.

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

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

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

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

En las entrevistas efectuadas a funcionarios y contratistas del proceso, se identifica que conocen y ubican el mapa de riesgos institucional en la página web. Así mismo el enlace SIG menciona los criterios establecidos para la definición de los controles a los riesgos identificados al interior del grupo.

A través de entrevista a los colaboradores del proceso de Gestión contractual, se observa que conocen e identifican los objetivos del Sistema de Gestión, su documentación y publicación en la página web. En cuanto a su planificación (plan de acción) se observó el conocimiento, seguimiento y ejecución de las actividades programadas para esta vigencia, así como las evidencias que soportan la implementación de estas actividades logrando los objetivos planificados.

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

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

Se identifica un alto grado de competencia de las personas que realizan las actividades del proceso auditado.

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

Mediante actas de reunión se evidencia que el líder promueve reuniones de equipo que permiten realizar seguimiento a los compromisos y los resultados definiendo en cada uno

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

de ellos que actividades son de prioridad alta, media o baja, y a medida que se avanza, definen un control sobre que compromisos está abierto, cerrado o es actividad permanente.

De igual manera se evidencia que el proceso cuenta con la infraestructura necesaria para la operación.

En lo referente a infraestructura, el proceso indica que cuentan con los elementos e infraestructura necesarios para realizar la operación y con equipos de trabajo para cada uno de los colaboradores.

Se evidencia a través de actas que se reúne el equipo para revisar las acciones pendientes de matriz de tareas, fechas de cumplimiento y se fijan nuevas tareas y responsables.

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

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

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

En el procedimiento de supervisión y liquidación de contratos y convenios V6, se verificó la disposición de la información, de los recursos para realizar las actividades y la medición y/o control de las actividades. Así como la asignación de personas competentes para el cumplimiento de los objetivos del proceso.

Al verificar la trazabilidad del procedimiento supervisión y liquidación de contratos y convenios V6 se observa el cumplimiento de los procedimientos descritos y aprobados en el sistema, para el cumplimiento del programa.

Se observó cómo oportunidad de mejora la implementación del cargue de informes de actividades en SECOP por parte de los contratistas “usuario proveedor”. Para tal efecto y con el ánimo de facilitar y orientar el cargue de la información, diseñaron guías para el cargue, guías para el supervisor, videos, comunicaciones en SUMA y todo esto respaldado con un acto administrativo tipo circular remitido por la Secretaría General de la Unidad.

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

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

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

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

El proceso realiza medición del plan de acción de la vigencia 2020 y 2021 se observa que el proceso de Gestión Contractual da cuenta a través de la plataforma SISGESTIÓN y respalda la información con las respectivas evidencias.

Referente a la medición del plan de acción de la vigencia 2020 y 2021, de acuerdo con la muestra solicitada se observa que el proceso de Gestión Contractual cuenta con la evidencia documentada que soporta lo registrado en el aplicativo SISGESTION.

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

Al verificar las No conformidades abiertas del año 2020 y 2021 del proceso de Gestión Contractual, se observa que se han implementado y que los soportes y evidencias dan cumplimiento a lo programado, y se encuentran cerradas en SISGESTIÓN.

Se resalta la organización de los soportes y el seguimiento que se han generado para lograr la implementación de estas actividades generadas por las No conformidades.

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

Se evidencia acciones de mejora en la implementación del procedimiento de supervisión y liquidación de contratos toda vez que este procedimiento permitirá articular acciones y esfuerzos entre el Grupo de Gestión Contractual y los supervisores, dando cumplimiento oportuno al proceso de supervisión y liquidación.

## **11. OBSERVACIONES**

- No se presentan observaciones.

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

## 12. NO-CONFORMIDADES

- No se registran No Conformidades en el Proceso de Gestión Contractual

## 13. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

### 13.1 - FORTALEZAS

- Compromiso de la líder del proceso con respecto al sistema de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo.
- Trabajo y colaboración de los enlaces del SIG en cuanto a la documentación y los temas tratados.
- Disponibilidad para acceder virtualmente a la auditoria a pesar de los problemas digitales.
- Responsabilidad del grupo de colaboradores en la ejecución de las actividades diarias a desarrollar en el proceso.
- Iniciativas de construcción e implementación de instrumentos y herramientas internas para el seguimiento y control de las actividades a gestionar.
- Se cuenta con obligaciones contractuales y especificaciones técnicas enfocadas a Seguridad y Salud en el Trabajo en la adquisición de servicios.
- Disposición de los líderes del proceso, funcionarios y contratistas en la ejecución de la auditoria, remitiendo a tiempo toda la información solicitada y contando con una buena actitud frente al desarrollo de esta.
- Organización en la recopilación de evidencia.

### Aspecto Positivo.

- Se evidencia acciones de mejora en la implementación del procedimiento de supervisión y liquidación de contratos toda vez que este procedimiento permitirá articular acciones y esfuerzos entre el Grupo de Gestión Contractual y los supervisores, dando cumplimiento oportuno al proceso de supervisión y liquidación.

### Oportunidad de Mejora.

- Se observó como oportunidad de mejora la implementación del cargue de informes de actividades en SECOP por parte de los contratistas "usuario proveedor". Para

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

tal efecto y con el ánimo de facilitar y orientar el cargue de la información, diseñaron guías para el cargue, guías para el supervisor, videos, comunicaciones en SUMA y todo esto respaldado con un acto administrativo tipo circula remitido por la Secretaría General de la Unidad.

### 13.2. DEBILIDADES

El proceso de Gestión Contractual no presentó debilidades, razón por la cual no se presentaron observaciones y no conformidades.

### 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 SGC ISO 9001:2015 aplicada al Proceso Gestión Contractual:

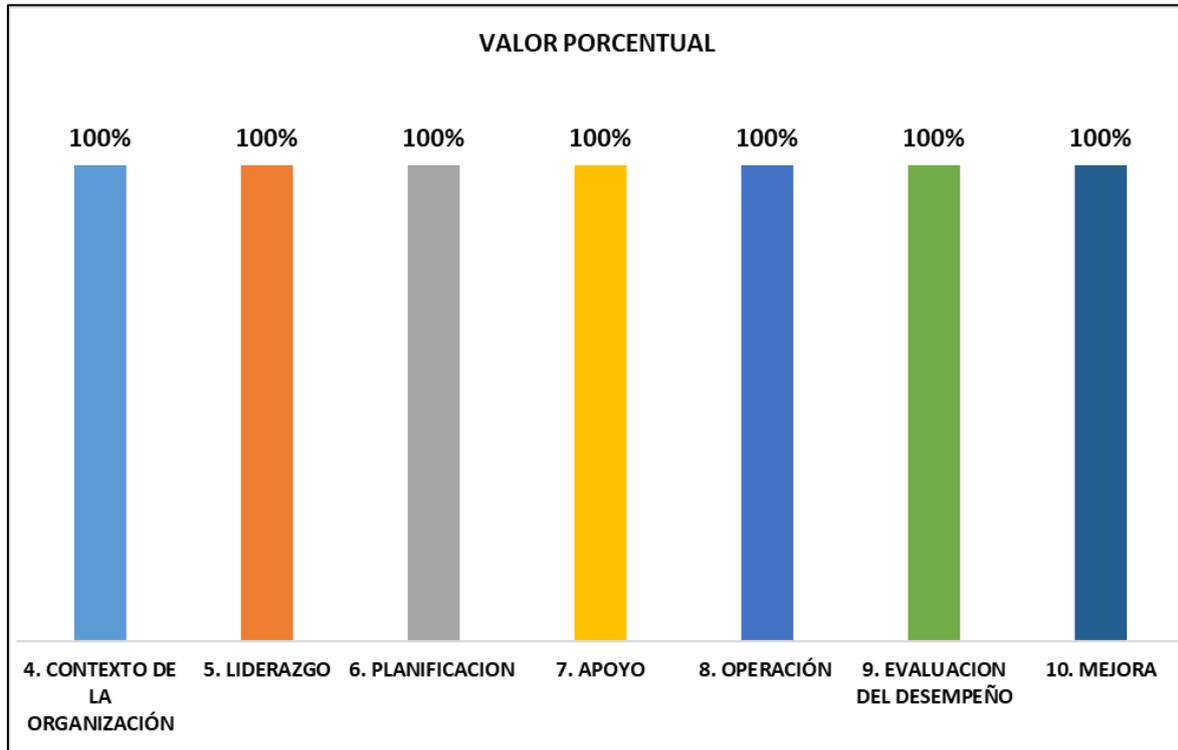
#### a) Cumplimiento de la norma

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

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

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna SGC.  
 Gráfica No. 1 Porcentaje por numeral de la Norma ISO 9001:2015

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



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna SGC.

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

### b) Número de No Conformidades y Observaciones

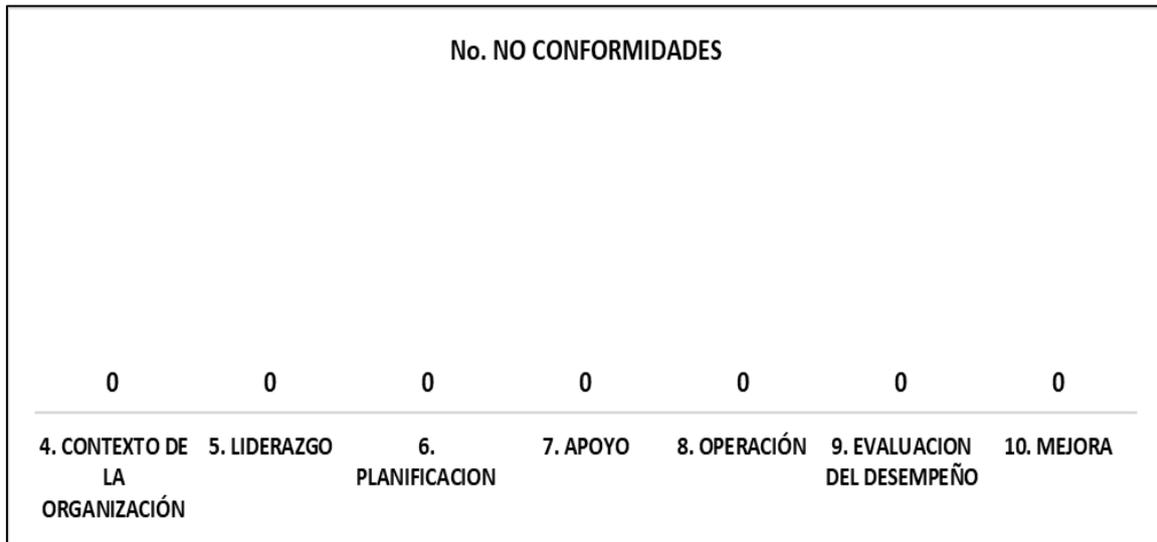
**Tabla No. 2 Número de NC y Observaciones**

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

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna SGC.

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

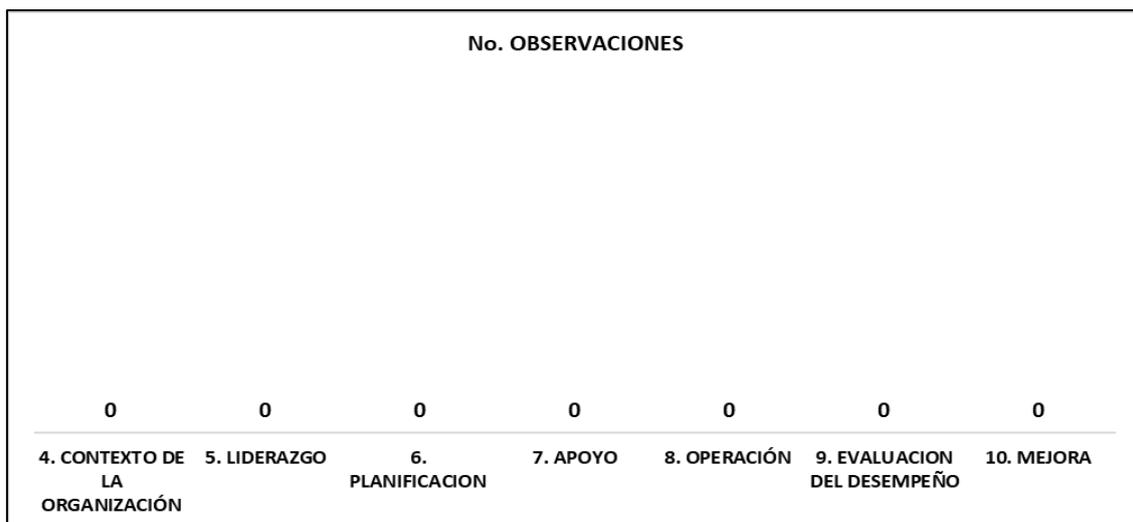
### Gráfica No. 2 Número de NC



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de SGC.

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

### Gráfica No. 3 Número de Observaciones



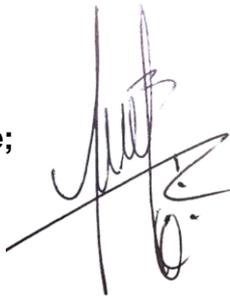
Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de SGSST.

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

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

En conclusión, el nivel de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 del sistema de gestión de calidad del proceso de Gestión Contractual, es del 100%.

**Cordialmente;**



**DIEGO FERNANDO QUIROZ BRAVO**  
Auditor líder

**CARLOS ARTURO ORDOÑEZ CASTRO**  
Jefe Oficina de Control Interno

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

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.