

 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 18

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN

Fecha de informe: 07 de junio 2022.

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

Dependencia líder del proceso: Dirección General.

Servidor responsable del proceso: Yianny Vanessa Palacios Moreno.

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

Fecha de auditoría: Del 23 al 31 de mayo de 2022.

Equipo Auditor: Ana María Ángel Acosta (Auditora líder).

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, la ejecución de la auditoria de acuerdo con los criterios definidos y concluye con la reunión de cierre y el seguimiento al plan de mejoramiento por parte del auditor.

2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR

- i.* Disponibilidad en la cooperación del auditado.
- ii.* Dificultad para acceder a las fuentes de información de la dirección territorial y falta de control de la información documentada.
- iii.* Desechar la pertinencia del informe de auditoría interna que es producto del proceso auditor realizado.
- iv.* Dificultad para cumplir con el programa de auditoria en los tiempos establecidos por falta de conectividad, fallas en la conectividad para poder realizar la ejecución de la auditoria a través de Microsoft Teams o por falta de asistencia de los servidores 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 2 de 18

- v. Imposibilidad de cumplir con el cronograma de auditoría interna planeado en los términos de tiempo y oportunidad establecidos.
- vi. Alarma en los servidores auditados de la entidad por el desconocimiento del proceso auditor como herramienta gerencial de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Documentos (procedimientos, guías, instructivos, formatos) y demás instrumentos asociados a los sistemas de Gestión de Calidad – ISO 9001:2015 de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. Se toma como criterio principal el Procedimiento de Supervisión y Liquidación de Contratos y Convenios V7 y Servicio al ciudadano (puntos y/o centros de atención).

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

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

A partir del *“INSTRUMENTO CONTEXTO ESTRATEGICO”* la Dirección Territorial Chocó determina los factores internos y externos a través del análisis DOFA que son pertinentes para cumplir con su propósito, atendiendo los indicadores y actividades que realizan al interior de la dirección territorial. Ahora bien, en la *“GUIA PARA LA REALIZACION DEL ANALISIS DEL CONTEXTO”* se establece que se deben definir estrategias a partir de la identificación de los factores y obtener al menos una de cada factor así: DO, FA, FO, DA.

Por lo anterior, se evidencia en el instrumento de la Dirección Territorial Chocó que se establece una estrategia en cuanto a los factores denominados debilidad y amenazas (DA) y no para los demás, incumpliendo lo establecido en la guía. Sumado a lo anterior, en entrevista efectuada en Teams y de acuerdo con la evidencia documentada allegada, se evidencia que es socializado en comité territorial y aprobado mediante correo electrónico por parte de la Oficina Asesora de Planeación el 27 de agosto del 2021, sin solicitar la redacción e inclusión de las estrategias de acuerdo con lo establecido en la guía.

En consecuencia, se genera una no conformidad para la Dirección Territorial Chocó y para el Proceso de Direccionamiento Estratégico toda vez que no se realiza el cruce de los factores internos y externos identificados para el planteamiento de estrategias (DO, FA, FO) que mitigan los factores negativos y potencializan los factores positivos en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad. Adicionalmente, no se evidencia por parte de la Oficina Asesora de Planeación observación alguna en el análisis y revisión del contexto estratégico,

 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 18

donde se solicite la inclusión de al menos una estrategia de cada tipo para cada uno de los sistemas de gestión de acuerdo con lo estipulado en la guía.

En lo referente a partes interesadas, los colaboradores de la dirección territorial 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 necesidades, producto, requisitos, expectativas y acciones para el cumplimiento, de acuerdo a la evidencia presentada este documento es socializado mediante acta de reunión “*Capacitación Jornada de fortalecimiento territorial integrada – 2022*” el 03 de mayo de 2022. Así mismo, la Dirección Territorial identifica sus propias partes interesadas a través de bases de datos en Excel “Directorio enlaces municipales”, “DIRECTORIO ENTIDADES SNARIV” e información de contratistas y funcionarios en caso de presentarse una emergencia.

En el desarrollo de la auditoria se entrevistan a los colaboradores de la dirección territorial, en donde se evidencia por medio de pantalla compartida que conocen y ubican la documentación del Sistema Integrado de Gestión en torno al alcance, publicación y documentación en la página web de la Entidad. Información que es socializada mediante correo electrónico del 22 de noviembre de 2021 y mesa de trabajo a través de acta y listado de asistencia del 26 de abril de 2022.

Por otra parte, en cuanto a establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad a través de las actividades que se desarrollan al interior de la dirección territorial, una colaboradora del proceso de apoyo – Gestión Administrativa y Documental informa que en la caracterización del proceso se encuentra cada una de las acciones que realizan y por medio de pantalla compartida conoce la ubicación del documento y expone el mismo a través del ciclo PHVA explica una de las actividades y su ejecución en la dirección territorial. Adicionalmente, por parte del proceso misional - Servicio al Ciudadano comparte la caracterización y ubicación en la página web institucional e indican las actividades definidas y socializan una actividad del *HACER* e informan como se desarrolla al interior de la dirección territorial. En cuanto al proceso de Reparación Integral – Reparación Colectiva, presenta una de las actividades y su realización en el territorio.

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

Con respecto al liderazgo que se efectúa en la Dirección Territorial Chocó, se observa la realización de comités territoriales con el cual se realiza seguimiento al plan operativo y plan de acción, con el fin de revisar y verificar el avance y/o cumplimiento de las actividades definidas, dificultades por cada uno de los procesos que se desarrollan en la dirección territorial y así efectuar los ajustes que se consideren pertinentes para el logro de las metas propuestas, esto se evidencia a través de actas de reunión del 27 de agosto y 24 de noviembre de 2021 y 28 de febrero de 2022.

 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 18

La Director Territorial menciona que mensualmente efectúan seguimiento y control al cumplimiento de las actividades de los contratistas a través de la revisión de los informes, en donde se indican las observaciones, ajustes y/o correcciones que cada uno debe efectuar, lo anterior se evidencia por medio de actas de reunión del 02 de noviembre de 2021 y 07 de marzo de 2022. Sumado a lo anterior, por medio de matriz en Excel denominada “*SEGUIMIENTO INFORMES DE SUPERVISION*” se registra el avance de cada una de las actividades y se establece el porcentaje de cumplimiento por cada uno de los contratistas.

Ahora bien, en cuanto a la apropiación, comunicación y disponibilidad de la Política del Sistema Integrado de Gestión, se evidencia por medio de pantalla compartida que los auditados conocen y ubican la misma en la página web institucional, adicionalmente, mencionan su contribución y aplicación a través de sus actividades diarias de acuerdo con los procesos que pertenecen. Información que ha sido socializada a través de correo electrónico del 21 de abril y acta de reunión del 03 de mayo de 2022.

La Dirección Territorial por medio de memorando denominado: “*Reestructuración Procesos Misionales DT*”, documenta los cambios y ajustes de profesionales para la vigencia 2022 presentados en el comité territorial del 23 diciembre de 2021. Además, la directora territorial efectúa memorando interno No. 01 donde se presentan las fechas de entrega de cuentas de cobro y revisión durante la vigencia correspondiente, con el propósito de realizar el seguimiento oportuno a cada una de las actividades y/u obligaciones contractuales; lo anterior en cumplimiento a que las responsabilidades y autoridades se deben asignar, comunicar y entender.

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

En lo referente a la identificación de los riesgos de la Dirección Territorial Chocó, se evidencia mediante acta del 23 de septiembre de 2021 y correo electrónico del 23 de marzo de 2022 el avance y socialización del mapa de riesgos. Adicionalmente, a través de acta del 19 de noviembre de 2021 se aprueba el mapa de riesgos definitivo por parte de la Oficina Asesora de Planeación. En el desarrollo de la auditoria se observa que conocen los riesgos asociados a la dirección territorial y su ubicación en la página web institucional.

La Dirección Territorial verifica y reporta si se ha materializado alguno de los riesgos, de acuerdo con la evidencia presentada del cuarto trimestre en correo electrónico del 28 de diciembre de 2021, y del primer trimestre en correo del 20 de abril de 2022, se anexa el “*FORMATO DE MONITOREO A LA MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS*”. La dirección territorial indica que de acuerdo con el alcance de la auditoria no se ha materializado ningún riesgo.

 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 18

En cuanto a la apropiación e identificación de la Política de Administración de Riesgos y la estructura para la descripción del control en cuanto al diseño y redacción adoptada por el Sistema de Gestión, en entrevista realizada por Teams se observa que la dirección territorial no tiene claridad de su ubicación y documentación en la página web de la Entidad. 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 estos en donde el auditado remite la información de uno de ellos y se evidencia la aplicabilidad e implementación a través de acuerdos de confidencialidad. En el otro riesgo evaluado, se evidencia falta en el control documental con respecto a la verificación en la aplicación definido para la vigencia 2021. Sumado a lo anterior, la Dirección Territorial no cuenta con un repositorio donde se realice el seguimiento y verificación de la aplicación de los controles.

De lo anterior, se establece una no conformidad para la dirección territorial Chocó toda vez que, no se evidencia, apropiación e identificación de la Política de Administración de Riesgos y la estructura para la descripción del control. Así como tampoco, control de la información documentada con respecto al seguimiento y verificación en la aplicación de los controles definidos en el mapa de riesgos.

Para finalizar, en entrevista a los servidores de la dirección territorial, se observa mediante pantalla compartida que conocen e identifican los objetivos del Sistema de Gestión, su documentación, publicación en la página web institucional y aplicación en las actividades diarias de los procesos estratégicos y misionales. Lo anterior, es socializado mediante acta de reunión del 26 de abril y 03 de mayo de 2022.

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

En lo pertinente al personal que se debe tener y proporcionar para implementar y realizar las actividades del sistema, se evidencia documento denominado *“INFORME DIRECCIÓN TERRITORIAL DEL CHOCÓ IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES CON RELACIÓN A ORIENTADOR ÉTNICO”*, por medio del cual se expone la necesidad de ampliar el número total de puntos de atención y la contratación de orientadores étnicos, a partir de la dinámica y condiciones del territorio.

En lo que respecta a la infraestructura con la que cuenta la dirección territorial Chocó, indican que disponen de los elementos necesarios para realizar la operación en función de sus actividades a través de equipos y puestos de trabajo, como se evidencia en el formato recibo a satisfacción servicios generales de tres (3) impresoras el 28 de diciembre de 2021. Sumado a lo anterior, por medio de correo electrónico del 06 de mayo de 2022 se hace entrega de diez (10) botellones de agua, se observa el diligenciamiento del formato de solicitud de mantenimiento del 08 de noviembre de 2021 para el aire acondicionado, pintura,

 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 18

barandas, tomas eléctricas, filtraciones en el techo, entre otros para la sede de la dirección territorial y el CRAV.

Ahora bien, en relación con mantener y proporcionar el ambiente necesario y óptimo para la operación al interior de la dirección territorial se evidencia la ejecución de la jornada de cuidado emocional, esto con el fin de tener un espacio en el cual se puedan efectuar acciones distintas a las laborales y fomentar bienestar a los colaboradores, lo anterior se sustenta a través de registros fotográficos, presentación en PowerPoint y medio audiovisual, listas de asistencia y acta de reunión. Adicionalmente, se evidencia documento con registro fotográfico y descripción de la actividad realizada el *DIA DE LA MUJER*.

En cuanto al conocimiento necesario para la operación de las actividades se evidencian revisiones al cumplimiento de productividad en los puntos de atención y el Centro Regional, y así establecer planes de acción y seguimiento a situaciones que impide el avance en los mismos, lo anterior, por medio de acta de reunión del 10 de marzo de 2022. Adicionalmente, por parte del Proceso del nivel nacional remiten evaluación en *FORMS* para conocer el desempeño de los orientadores y el Profesional Zonal, mediante correo electrónico del 03 de febrero de 2022.

Así mismo, la directora territorial por medio del memorando interno No. 3 presenta los *Lineamientos Cumplimiento de Metas 2022* en cuanto a la oportunidad y efectividad de la información, calidad, disposición, disponibilidad, formación y conocimiento, para así realizar el seguimiento y verificar el avance en productos por cada uno de los colaboradores, buscando generar mejoras en las funciones que se desempeñan al interior de la dirección territorial.

En relación con jornadas de fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión se evidencia acta del 03 de mayo de 2022 donde socializan política, objetivos, mapa de proceso e integración de los sistemas de gestión. Adicionalmente, el enlace de talento humano de la dirección territorial realiza inducción interna a los nuevos contratistas, lo anterior se evidencia en acta del 02 de febrero de 2022.

Así mismo, se evidencia *“HERRAMIENTA APREDINZAJE NORMA DE CALIDAD Y EJERCICIO PRACTICO MANEJO DE LA HERRAMIENTA.”*, mediante la cual realizan preguntas frecuentes e información en torno al sistema de gestión de la calidad. Lo mismo se evidencia para el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo. En este punto se recomienda a la dirección territorial implementar herramienta de evaluación y conocimiento para los sistemas de calidad, y socializar los resultados de las evaluaciones realizadas al interior de esta con el propósito de reforzar y afianzar los conocimientos en los diferentes sistemas de gestión que tiene la entidad.

 <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 18

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 institucional, e indican que durante las jornadas del SIG se socializa esta información. Adicionalmente, la dirección territorial remite registro fotográfico de la socialización que se realiza en las carteleras en torno a los diferentes sistemas de gestión.

En el desarrollo de la auditoria los colaboradores indican que para el control documental se han creado y definido carpetas en OneDrive por parte del nivel nacional para efectuar el cargue de los registros documentales, con el fin de verificar el cumplimiento en las actividades y acciones a implementar en el territorio.

En torno a la custodia de la información documental se evidencia el cargue en la herramienta MAARIV a través de las capturas allegadas por el auditado en la implementación de estrategias y su aplicación a través de las fases definidas. En cuanto a los acuerdos de confidencial, el responsable remite registro fotográfico donde se tiene por carpetas en OneDrive la relación de los municipios en donde se va adjuntando la documentación diligenciada.

Así mismo, el enlace documental de la dirección territorial informa que los días 17 y 18 de marzo de 2022 participa en el evento nacional del Sistema de Gestión Documental realizado en la ciudad de Bogotá D.C., mediante el cual se afianzan conocimientos en torno al sistema. Adicionalmente, remiten registro fotográfico donde se observa el cargue de los informes de supervisión mensual de un contratista en SECOP II.

Para finalizar, se evidencia correo electrónico del 22 de abril de 2022 donde se reporta el uso de OneDrive de los servidores de la dirección territorial con el fin de promover y gestionar el respaldo de la información en las herramientas de Office365. En este punto, se recomienda fortalecer al interior de la Dirección Territorial Chocó el uso de las citadas herramientas con el objetivo de optimizar el control y respaldo de la información documental en temas de riesgos, indicadores, contratos y demás información que maneja y da cuenta de su gestión.

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, la Dirección Territorial Chocó informa que por medio de los formatos realizan las solicitudes a los operadores para el desarrollo de las estrategias, lo anterior, se evidencia en correo electrónico del 16 de marzo de 2022 *“Estrategia: PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO ÉTNICO – PAE.”* Así mismo, se observa el formato *SOLICITUD AL OPERADOR* diligenciado para la jornada de orientación a la inversión adecuada de los recursos en el mes de noviembre de 2021, así como Programa de Acompañamiento Étnico – PAE en el mes de marzo de 2022, las cuales se efectúan en el municipio de Quibdó,

 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 18

donde se relacionan ítems logísticos y cantidades con observaciones y/o especificaciones. Se observa el diligenciamiento del “*FORMATO DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS OPERADOR LOGÍSTICO*” del proceso de Retornos y Reubicaciones en torno al requerimiento 2893RR, donde se evalúa el servicio prestado por el operador en el transporte de entrega de ayuda comunitaria a la comunidad de la Playa por retorno de emergencia.

Por otra parte, a partir de la verificación operacional, el auditor efectúa prueba de recorrido del procedimiento “*ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIAS*”, por medio del cual, se solicita a los colaboradores la aplicabilidad de las actividades y su evidencia documentada en cada una de ellas, se toma como prueba de recorrido la jornada 11347 realizada el 24 y 25 de febrero de 2022 en el Centro Regional Quibdó, mediante informe de jornada y correo electrónico del 23 de febrero de 2022 donde se observa que se encuentra aprobada en SGV.

En cuanto al procedimiento “*INSTRUCTIVO APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS CENTROS REGIONALES DE ATENCIÓN Y REPARACIÓN A VÍCTIMAS*”, se solicita la evidencia documentada de la aplicación y ejecución de cada una de las actividades, por lo cual, mencionan que el Centro Regional de Atención y Reparación a Víctimas – CRAV del municipio de Quibdó, se encontraba cerrado por motivo de la emergencia sanitaria, razón por la cual el instructivo no ha podido ser aplicado. Sumado a lo anterior, evidencian acta del 03 de mayo de 2022 con las entidades del SNARIV, donde socializan el instructivo del Buzón de Sugerencias y citan el tema de reapertura del CRAV.

En lo que respecta al procedimiento “*SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS*”, se toma como prueba de auditoria el contrato número 618 del 2021 y 173 del 2022 de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, donde se verifica la información documentada a través del contrato, formato de designación de supervisión contractual a la Directora Territorial de Chocó dado a conocer en correo electrónico del 24 de febrero de 2022, póliza de seguro de cumplimiento, registro fotográfico del inicio en SECOP II y cargue de la documentación de la vigencia 2021 y lo corrido del 2022, informe de actividades del mes de diciembre de 2021, enero, febrero y marzo de la vigencia 2022 y correo electrónico solicitando la creación y activación del correo institucional.

De lo anterior, se evidencia una no conformidad trasladada al Proceso de Gestión Contractual toda vez que no se evidencia, él envió del “*Formato de Designación de Supervisión Contractual*” y el “*Formato de Idoneidad y Competencia para Ejercer Funciones de Supervisión Contractual Contratos de Prestación de Servicios Profesionales y Apoyo a la Gestión*” al supervisor en el momento de la suscripción del contrato 173 de 2022. Se evidencia que se comunica hasta el 24 de febrero de 2022, posterior a la fecha de inicio del contrato y presentación del primer informe de actividades del contratista.

 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 18

En cuanto al control en la supervisión, seguimiento y monitoreo a las obligaciones específicas de los contratistas la dirección territorial cuenta con documento en Excel denominado “*SEGUIMIENTO INFORMES DE SUPERVISION - 2022*”, donde se verifica el avance y porcentaje de cumplimiento de las obligaciones. Adicionalmente, realizan acta de reunión de forma mensual en donde se efectúa la revisión de los informes de actividades y se citan las correcciones y/o ajustes que se deben efectuar.

Sumado a lo anterior, se evidencia Resolución 00010 del 05 de enero de 2022 donde se encarga a la Subdirectora de Asistencia y Atención Humanitaria las funciones de la Directora Territorial del Chocó, desde el 05 de enero hasta el 26 de enero de 2022, lo anterior en función a la situación administrativa que presenta la directora territorial.

En cuanto al contrato de arriendo 1334 con fecha de ejecución del 01 de junio al 30 de noviembre de 2021, se observa el contrato, acta de entrega del inmueble al arrendador, registro presupuestal, informes de actividades del mes de septiembre y noviembre de 2021. En este punto se recomienda a la dirección territorial verificar la documentación que se debe tener a través de la *LISTA DE CHEQUEO ARRIENDOS* que tiene el Proceso de Gestión Contractual, con el propósito de controlar y disponer de la misma cuando se requiera. Lo anterior, ya que la Dirección Territorial no cuenta con acta de recepción del inmueble al inicio del contrato y el “*Formato de idoneidad y competencias para ejercer supervisión*”, incumpliendo lo establecido en la lista de chequeo.

En lo referente al control de las salidas no conformes, se evidencia acta de reunión del 31 de marzo de 2022 en donde el enlace SIG socializa al equipo de trabajo el proceso para reportar, el formato, su ubicación en la página web institucional y el responsable a quien se debe dirigir según el proceso.

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

En cuanto al seguimiento, medición, análisis y evaluación se evidencia por parte de la Dirección Territorial Chocó que lo efectúan a través de los indicadores definidos en el plan de acción y plan operativo. Informan que mensualmente por medio de comités territoriales realizan el seguimiento y verificación de los mismos, y así tomar las acciones pertinentes con el fin de dar cumplimiento a los mismos, lo anterior se evidencia en las actas mensuales de la vigencia 2021 y lo corrido de 2022.

Ahora bien, en cuanto a cambios realizados al plan de acción la dirección territorial aporta actas de cambio *SISGESTION* número 4 y 10 del 16 de febrero y 11 de marzo de 2022, donde se disminuye la meta teniendo en cuenta la problemática de orden público para el primer indicador, y para el segundo se redistribuyen las jornadas en los meses de abril, julio y octubre de 2022, respectivamente.

 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 18

En cuanto a los indicadores solicitados en el transcurso de la auditoria se identifica en el *“Realizar Comités Territoriales de Seguimiento por parte de la Dirección territorial. (Cod. 129).”*, las actas de los comités de la vigencia 2021 y lo corrido en el 2022. Para los indicadores con código 250 y 76 no se remite información documentada toda vez que indica la dirección territorial que estos los reporta el nivel nacional. En este punto se recomienda solicitar la información y crear un repositorio donde se consolide mensualmente la ejecución, avance e información que se recibe, la cual permita evidenciar el avance en el cumplimiento de las metas que tiene asignada la dirección territorial.

En la revisión que se efectúa a los indicadores del Plan de Implementación y a partir de la muestra que se solicita en el proceso auditor, se evidencia en el indicador 6335: *“SGC - Diseñar, aplicar y analizar encuestas de satisfacción de las partes interesadas para obtener su percepción respecto a los productos y servicios que presta la Unidad (Ficha técnica, Encuesta, Informe de resultados), así como su socialización o retroalimentación del Informe Final.”*. De acuerdo con la evidencia que reporta la dirección territorial se observa para la vigencia 2021: *“Boletín Nivel de Satisfacción Registro y Valoración 1 2021”* y *“Encuesta Satisfacción al Cliente Registro y Valoración Primer Semestre 2021”*. En la vigencia 2022 *“INFORME DE RESULTADOS ENCUESTAS GSC II SEMESTRE 2021”*, *“INFORME ENCUESTA SATISFACCIÓN SRNI_01012022 – 31032022”* y *“TABULACION ENCUESTAS JULIO A DICIEMBRE 2021 CHOCÓ”*.

En lo referente al seguimiento de la percepción, satisfacción del cliente y el grado en que se cumplen las necesidades y expectativas, la Dirección Territorial evidencia correo electrónico del 06 de octubre de 2021 donde el proceso de Servicio al Ciudadano remite tabulación e informe de las encuestas de satisfacción aplicadas en la dirección territorial de Chocó en el primer semestre de 2021, recopilando un total de 1.612 encuestas. En cuanto al segundo semestre de 2021, se evidencia acta de reunión del 19 de abril de 2022 por medio del cual se socializan los resultados y establecen acciones de mejora.

Adicionalmente, se observa correo electrónico del 04 de mayo de 2022, mediante el cual socializan los resultados de la encuesta de satisfacción de la Subdirección Red Nacional de Información del primer trimestre de 2022. Se evidencia el diligenciamiento del formulario denominado *“ENCUESTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN JORNADA REPARACIÓN INTEGRAL”* con fecha del 06 de noviembre de 2021 y 22 de mayo de 2022 de las jornadas realizadas en el municipio Bojayá y en el Bajo Baudó. En cuanto a la encuesta del proceso Gestión Interinstitucional se evidencia el diligenciamiento de la misma el 18 de mayo de 2022 en los municipios Alto Baudó y Rio Quito.

En el informe de revisión por la dirección de la vigencia 2021 se verifica el estado de las acciones y compromisos adquiridos en la anterior revisión (2020) frente a los Sistemas de Gestión, donde se evidencia que la dirección territorial cuenta con una actividad para el

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 11 de 18

sistema de calidad la cual se encuentra en avance del 80% y se evidencia en correo electrónico del 25 de octubre de 2021 el reporte de ejecución a la Oficina Asesora de Planeación.

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

En cuanto a las no conformidades de la vigencia 2021 que tiene la Dirección Territorial Chocó, se observa en *SISGESTION* el registro del análisis de causas y actividades. En cuanto a la no conformidad 2422 de la vigencia 2021 la dirección territorial allega la evidencia documentada de la socialización de la *“POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS ADOPTADA POR EL SISTEMA DE GESTIÓN”*, mediante acta del 24 de noviembre de 2021.

En cuanto a la determinación, aplicación e implementación de oportunidades de mejora los colaboradores resaltan las capacitaciones que se realizan al interior de la dirección territorial, con el objetivo de fortalecer conceptos y conocimiento en las normas de calidad, documentación de los sistemas de gestión y su ubicación en la página web institucional.

Sumado a lo anterior, destacan la revisión que realiza el enlace de talento humano con la Directora Territorial, en verificar la calidad y cumplimiento en la entrega de los informes de actividades de los contratistas, de lo cual allegan la información documentada en actas de reunión del 02 de noviembre de 2021 y 07 de marzo de 2022. Adicionalmente, cuando ingresa un contratista nuevo el enlace de talento humano realiza inducción en temas administrativos, sistemas de gestión de la entidad, política pública de víctimas y comunicación estratégica, esto se evidencia a través de actas de reunión del 29 de julio de 2021 y 02 de febrero de 2022.

En cuanto al control de los sistemas de gestión implementados en la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, el equipo de trabajo menciona que la directora territorial Chocó en el mes de diciembre designa por cada sistema un líder, con el propósito de que cada sistema cuente con un responsable el cual se encargue de socializar, remitir y difundir la información pertinente.

Con relación al proceso de Reparación Integral – Reparación Colectiva uno de los servidores de la Dirección Territorial, identifica como mejora continua las capacitaciones que se reciben por parte del nivel nacional en cuanto al proceso, metodologías y fases que se deben realizar y aplicar, lo anterior, por medio de mesas técnicas previas a las jornadas en terreno con el propósito de verificar la agenda y actividades a ejecutar para que se realicen con calidad y eficiencia y así las víctimas puedan interiorizar y conocer del mismo.

 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 18

11. OBSERVACIONES

11.1 Se observa, falta de control, disponibilidad y respaldo documental de acuerdo con la información requerida por el auditor, con respecto a la designación de supervisión y acta de entrega del contrato 1334 del 2021. Además, demora en la entrega de la información requerida por la Oficina Asesora de Planeación en cuanto a la materialización del riesgo del primer trimestre de 2022 y la información de ejecución del control definido en uno de los riesgos evaluados en la auditoria para la vigencia 2021. Esto sucede en la Dirección Territorial Chocó. Lo anterior se evidencia en la ejecución de la auditoria, mediante el cual el auditor solicita a través de pantalla compartida la documentación y correos electrónicos del 04 y 20 de abril de 2022 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 7. Apoyo, 7.5 Información Documentada, 7.5.3 Control de la información documentada.

12. NO-CONFORMIDADES

12.1 No conformidad identificada en la Dirección Territorial Chocó:

No se evidencia, el cruce de los factores internos y externos identificados para el planteamiento de estrategias (DO, FA, FO) que mitigan los factores negativos y potencializan los factores positivos en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, toda vez que la "GUIA PARA LA REALIZACIÓN DEL ANÁLISIS DEL CONTEXTO V3" establece que se deben obtener al menos una estrategia de cada tipo. Esto sucede en la Dirección Territorial Chocó. Lo anterior, se evidencia a través del "Instrumento Contexto Estratégico Direcciones Territoriales V2" diligenciado por la dirección territorial y aprobado por la Oficina Asesora de Planeación. Esta situación conduce al incumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Capítulo 4 Contexto de la Organización, numeral 4.1 Comprensión de la Organización y de su Contexto.

12.2 No conformidad identificada en la Dirección Territorial Chocó:

No se evidencia, apropiación e identificación de la Política de Administración de Riesgos y la estructura para la descripción del control en cuanto al diseño y redacción adoptada por el Sistema de Gestión. Así como tampoco, control de la información documentada con respecto al seguimiento y verificación en la aplicación de los controles definidos en el mapa de riesgos. Esto sucede en la Dirección Territorial Chocó. Lo anterior se evidencia en la ejecución de la auditoria a través de la entrevista realizada a los auditados, mediante el cual se solicita la ubicación, repositorio y apropiación de dichos documentos por los colaboradores de la dirección territorial. Esta situación conduce al incumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Capítulo 6 Planificación, numeral 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

 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 18

12.3 No conformidad identificada en la Dirección Territorial Chocó, la cual será trasladada al Proceso de Direccionamiento Estratégico:

No se evidencia, observación alguna en el análisis y revisión del contexto estratégico de la Dirección Territorial Chocó, con respecto a la identificación de estrategias en el cruce de los factores internos y externos (DO, FA, FO, DA) en los sistemas integrados de gestión tanto en Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y Ambiental, toda vez que la “GUIA PARA LA REALIZACIÓN DEL ANÁLISIS DEL CONTEXTO V3” establece que se debe tener al menos una estrategia de cada tipo. Esto sucede en la Dirección Territorial Chocó asociada al proceso de Direccionamiento Estratégico. Lo anterior, se evidencia a través del “Instrumento Contexto Estratégico Direcciones Territoriales V2” de la dirección territorial y correo de aprobación por la Oficina Asesora de Planeación el día 27 de agosto de 2021 en el cual no se requiere la inclusión de al menos una estrategia de cada tipo para cada uno de los sistemas de gestión. Esta situación conduce al incumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Capítulo 4 Contexto de la Organización, numeral 4.1 Comprensión de la Organización y de su Contexto.

12.4 No conformidad identificada en la Dirección Territorial Chocó, la cual será trasladada al Proceso de Gestión Contractual:

No se evidencia, él envió del “Formato de Designación de Supervisión Contractual” y el “Formato de Idoneidad y Competencia para Ejercer Funciones de Supervisión Contractual Contratos de Prestación de Servicios Profesionales y Apoyo a la Gestión” al supervisor en el momento de la suscripción del contrato 173 del 2022 con fecha de inicio del 12 de enero de 2022, por parte del Proceso de Gestión Contractual. Esto sucede en la Dirección Territorial Chocó asociado al proceso Gestión Contractual al momento de efectuar prueba de recorrido del “PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS” actividad uno (1) en la ejecución de la auditoria. Lo anterior se evidencia a través del correo electrónico del 24 de febrero de 2022 en el cual se informa la designación posterior a la fecha de inicio del contrato y presentación del primer informe de actividades del contratista. Esta situación conduce al incumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Capítulo 8 Operación, numeral 8.1 Planificación y Control Operacional.

13. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

13.1. Fortalezas

13.1.1 Liderazgo y compromiso de la directora territorial Chocó en el desarrollo de actividades emprendidas para mejorar constantemente los sistemas de gestión en el territorio.

13.1.2 Se resalta la buena actitud y respeto de los funcionarios y contratistas para el recibo de la auditoria. Así mismo, la disposición para acatar las recomendaciones, los horarios y metodología para el desarrollo de la auditoria.

 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 18

13.1.3 Se resalta la labor que efectúan los enlaces SIG con relación al sistema de gestión de calidad, ambiental y SST.

13.1.4 Apropiación de los sistemas de gestión al interior de la dirección territorial a través de las inducciones que se efectúan a los nuevos colaboradores.

13.1.5 En posteriores auditorias promover y motivar mayor participación tanto de funcionarios como de contratistas en el transcurso de la auditoria en los diferentes sistemas de gestión.

13.1.6 Revisar constantemente los procedimientos, instructivos y demás información con el fin de verificar que de acuerdo con lo documentado se estén efectuando las actividades y quede el registro correspondiente.

13.1.7 Implementar herramienta de evaluación y conocimiento para los sistemas de calidad y SST y así mismo socializar los resultados de las evaluaciones realizadas al interior de la dirección territorial en cuanto al sistema de gestión ambiental.

13.1.8 Fomentar el uso de las herramientas Office365 para el control y respaldo documental en los temas de riesgos, contratos y demás información que maneja la dirección territorial.

13.1.9 Verificar y apropiar en el momento de diligenciar los formatos dispuestos para los sistemas de gestión que se encuentren registrados todos los campos solicitados en los documentos (fechas, firmas, entre otros).

13.2. Debilidades

13.2.1 Fortalecer la apropiación en todos los colaboradores de los conceptos generales del sistema de gestión de calidad, con el fin de contribuir a la mejora del SGC.

14 RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

DIRECCIÓN TERRITORIAL CHOCÓ

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 Chocó, así:

a) Cumplimiento de la norma

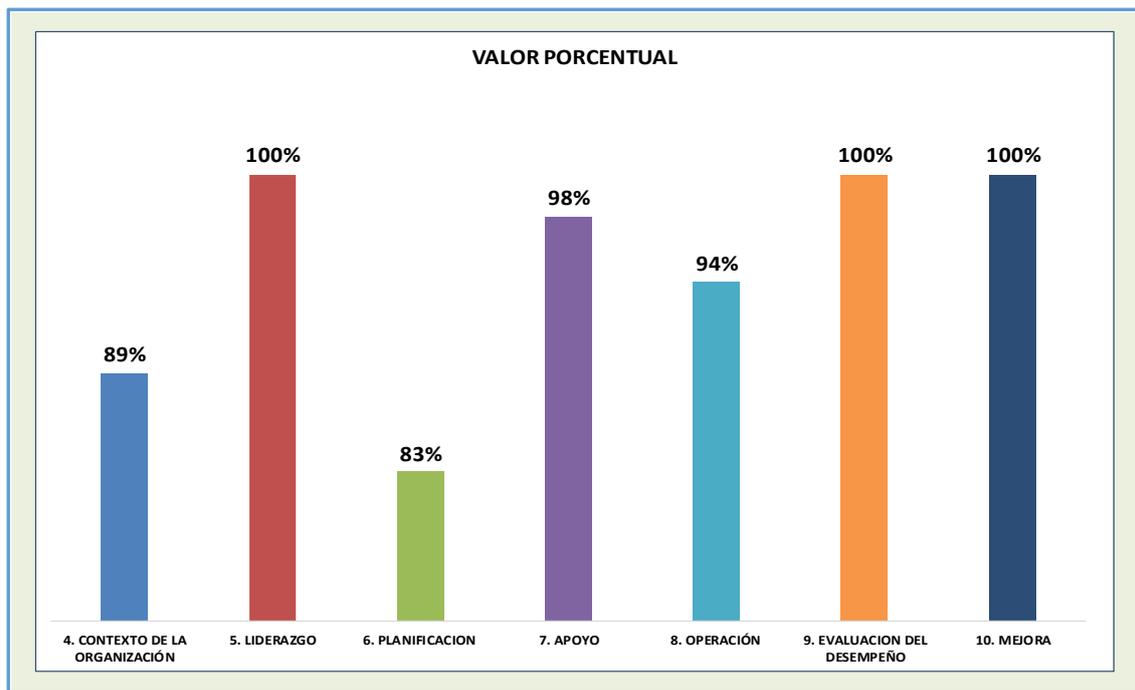
 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 15 de 18

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

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	89%
5. LIDERAZGO	100%
6. PLANIFICACION	83%
7. APOYO	98%
8. OPERACIÓN	94%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%
10. MEJORA	100%

Fuente: Herramienta de trabajo 9001:2015 auditoría interna de calidad.

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



Fuente: Herramienta de trabajo 9001:2015 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 95%.

b) Número de No Conformidades y Observaciones.

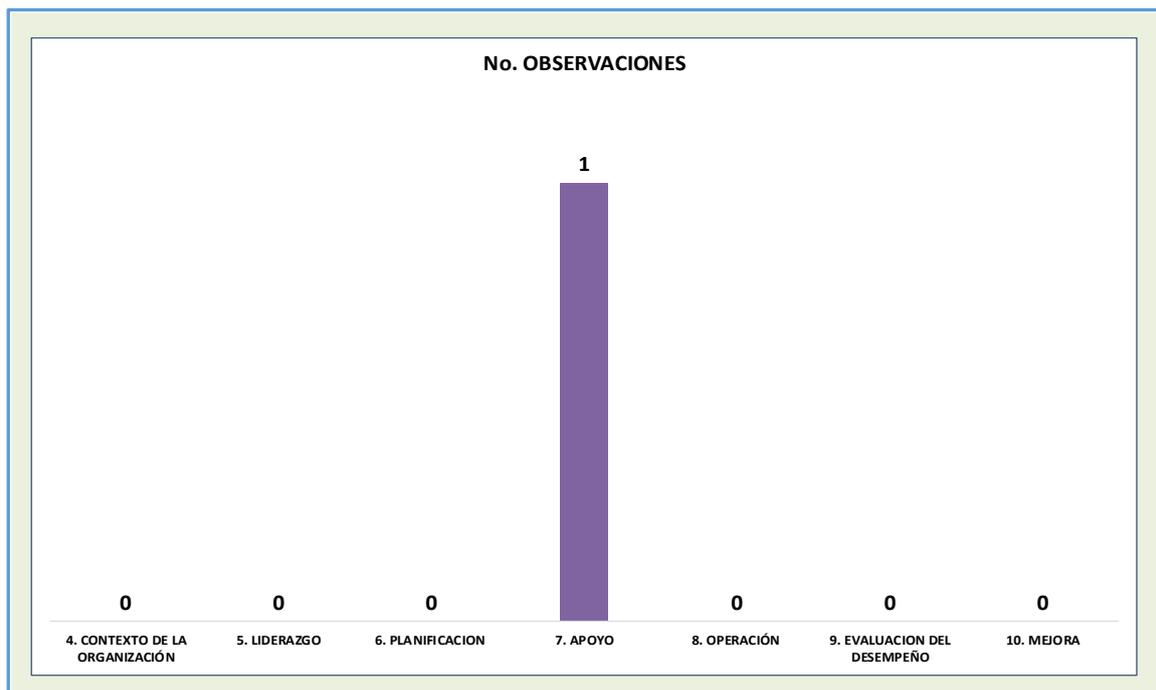
 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 16 de 18

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

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

Fuente: Herramienta de trabajo 9001:2015 auditoría interna de calidad.

Grafica No. 2. Número de Observaciones Norma ISO 9001:2015



Fuente: Herramienta de trabajo 9001:2015 auditoría interna de calidad.

Se identificó una (1) observación relacionada con el Capítulo 7. Apoyo, numeral 7.5 Información documentada, y el numeral 7.5.3 Control de la información documentada, 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.

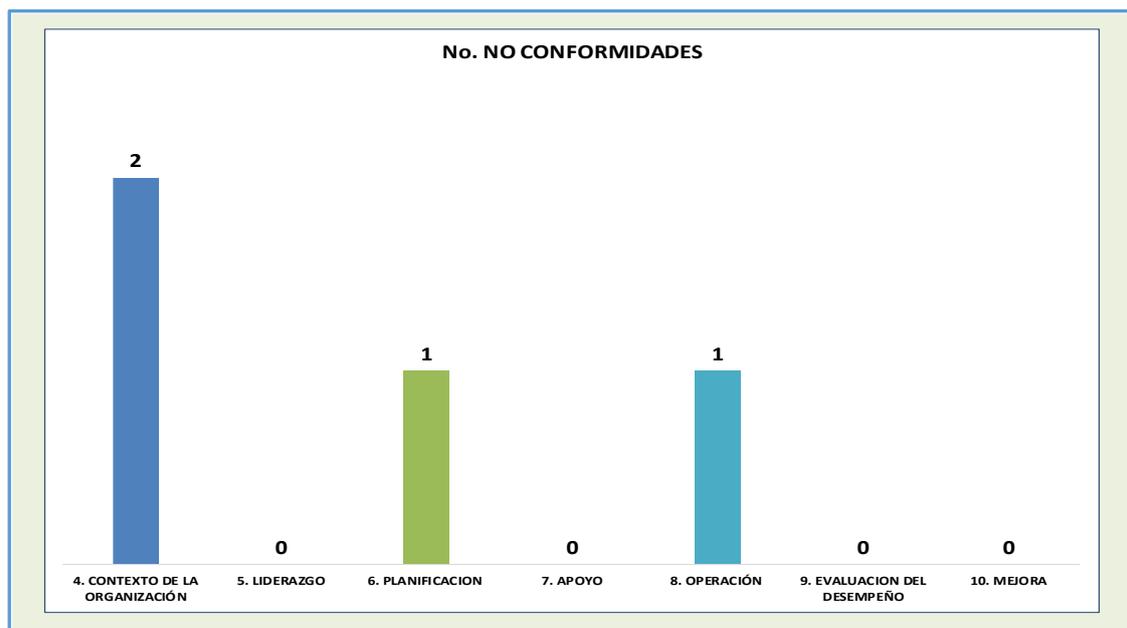
 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 17 de 18

Tabla No.3. Número de No Conformidades de la Norma ISO 9001:2015

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

Fuente: Herramienta de trabajo 9001:2015 auditoría interna de calidad.

Grafica No. 3. Número de No Conformidades Norma ISO 9001:2015



Fuente: Herramienta de trabajo 9001:2015 auditoría interna de calidad.

Se identificaron cuatro (4) no conformidades, dos (2) en el capítulo 4. Contexto de la Organización, numeral 4.1 Comprensión de la Organización y de su Contexto, una (1) en el capítulo 6. Planificación, numeral 6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades y una (1) en el capítulo 8. Operación, numeral 8.1 Planificación y Control Operacional; respecto al cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del sistema de gestión de la calidad NTC ISO 9001:2015 de la Dirección Territorial Chocó; de las cuales, una (1) que será trasladada para el Proceso de Gestión Contractual y una (1) para el Proceso de Direccionamiento Estratégico.

 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 18 de 18

En conclusión, el nivel de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección Territorial Chocó, es del 95%, de 54 ítems evaluados

Cordialmente;

ANA MARÍA ÁNGEL ACOSTA

Auditor líder

CARLOS ARTURO ORDOÑEZCASTRO

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 auditoría, 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.