 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 28

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN

Fecha de informe: 22 de agosto del 2022.

Nombre del proceso o dirección territorial auditada: Proceso de Evaluación Independiente.

Dependencia líder del proceso: Oficina de Control Interno (OCI)

Servidor responsable del proceso: Ingrid Milay León Tovar (E).

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

Fecha de auditoría: 8 y 9 de agosto del 2022.

Equipo Auditor: Mary Luz Caballero Bohórquez (Auditor 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 NTC ISO 9001:2015.

1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La auditoría interna al proceso de Evaluación Independiente inicia con la reunión de apertura, la ejecución de la auditoría de acuerdo los criterios definidos y concluye con la reunión de cierre y el seguimiento a los planes de mejoramiento por parte del auditor.

2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR.

- a) Recursos (insuficiente tiempo y equipos para desarrollar el programa de la auditoría).
- b) Canales de comunicación ineficientes por la modalidad remota.
- c) Falta de control de la información documentada (evidencias y registros).
- d) Disponibilidad en la cooperación del auditado.
- e) Disponibilidad de evidencias a muestrear.



 <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 1 de 28

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Generales: Documentos (procedimientos, guías, instructivos, formatos) y demás instrumentos asociados a los sistemas de gestión de la Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas. Se toma como criterio principal la caracterización del proceso y el Procedimiento Auditorías Internas al Sistema de Gestión, código No. 150.19.08- 1 versión 8 del 25 de febrero del 2022.

El corte de la auditoria relacionado con la información documentada a auditar es del (01 julio 2021 - a la fecha del año 2022).


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

Durante el ejercicio de la auditoria, se observó un alto nivel de apropiación de la metodología, sobre la base de la cual se construyó el contexto interno y externo del Proceso de Evaluación Independiente para la vigencia 2021, lo anterior se evidencia a través de las entrevistas realizadas a los colaboradores, a los cuales se les indagó sobre los criterios de operación, las etapas y fases para el análisis del contexto estratégico, así como a través de los siguientes registros documentados: correo electrónico 10 de agosto del 2021, con contexto estratégico, remitido a la Oficina Asesora de Planeación, acta de aprobación del contexto estratégico del 23 de agosto del 2021; correo del 7 de octubre del 2021, envío a la OAP del acta de aprobación del Contexto estratégico; presentación y listas de asistencia socialización contexto durante los días 18 y 25 de febrero del 2022 y el instrumento de contexto estratégico código 100.01.15-38 versión 3 del 7 de julio del 2021.

En entrevista con los colaboradores del proceso y tomando como referencia el documento guía para la realización del análisis de contexto estratégico código 100,01.04-1 versión 3 del 7 de julio del 2021 y el instrumento contexto estratégico Procesos -código 100,01,15-38 versión No. 3 del 7 de julio del 2021, se evidencia la alineación de los objetivos estratégicos, con los objetivos del Sistema Integrado de Gestión y se verifica la identificación de cinco (5) actividades claves que contribuyen al cumplimiento de los objetivos del SIG, las cuales se relacionan a continuación: *“Elaborar informes de ley de acuerdo a la normatividad vigente”, “Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento suscritos con los procesos de a entidad, Direcciones Territoriales y entes de control”, “Realizar a través de asesoría, acompañamiento técnico y de evaluación y seguimiento a los diferentes pasos de la gestión del riesgo institucional”, “ Asignar los equipos de auditorías y “realizar auditorías de acuerdo al plan anual de auditorías”.*

De igual forma, el proceso de Evaluación Independiente, analiza a través de la metodología DOFA, los factores internos (debilidades y fortalezas) tomando como referencia para adelantar este ejercicio, los de tipo financiero, talento humano, tecnológico, Procesos/procedimientos, comunicación y estratégico y para los factores externos



 <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 1 de 28


(amenazas y oportunidades) se tuvo en cuenta lo tecnológico, lo social y cultural, legal y normativo, seguridad, política y relacionamiento, lo económico y financiero.

Así mismo, se evidencia que se identifican las estrategias DO, FA, DA y FO; tomando como referencia para el caso de las estrategias (DO) debilidades y oportunidades, la relacionada con: *“Establecer directrices de la Alta Dirección, para que auditores de otras dependencias incluyan actividades de auditoría en las cargas laborales”*, lo cual se soporta en el memorando de fecha 4 de abril del 2022, mediante el cual la Dirección General, brinda *“Lineamientos para la realización de las auditorías internas del sistema de gestión de calidad, sistema de gestión ambiental, sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SST), sistema de gestión de la información, sistema de privacidad de la información y sistema de gestión documental y archivo en los Procesos y Direcciones Territoriales”*.

Así mismo se evidencia la alineación del contexto estratégico con el mapa de riesgos, verificándose que la estrategia DO, tomada anteriormente como referencia, se traslada como plan de respuesta o control, al mapa de riesgos de esta dependencia, dando cumplimiento de tal manera a los lineamientos establecidos en la guía, para la realización del análisis de contexto, numeral 4 *“criterios de operación”*. Al respecto y realizando el cruce de esta información, se evidencia que en el documento de mapa de riesgos, se encuentra registrado en la columna correspondiente a la descripción del control, *“que el Jefe de la Oficina de Control Interno, un mes antes de la ejecución de las auditorías, define y verifica los lineamientos para la planificación y ejecución de la auditoría... donde a través de correo electrónico se envía a los líderes de los procesos y Direcciones Territoriales el documento de lineamientos”*.

En relación con la construcción del contexto estratégico vigencia del 2022, se evidencia su actualización a través de los siguientes registros documentados: correo 12 de julio del 2022, socialización contexto con solicitud de retroalimentación por parte de los colaboradores del proceso de evaluación independiente, correo 12 de julio del 2022, respuesta por parte de los colaboradores, correo del 15 de julio del 2022, envió contexto estratégico a la OAP; correo del 26 de julio aprobación contexto estratégico OAP; acta No. 01 del 27 de julio del 2022, aprobación contexto institucional 2022, efectuado bajo los lineamientos de la Guía de análisis de contexto vigente; correo 27 de julio del 2022, dirigido a todos los sistemas de Gestión, adjuntando la actualización del contexto estratégico y el acta con la firma de aprobación por parte de la OAP, para revisión y firma de aprobación de los responsables de cada uno de los sistemas; correo 4 de agosto del 2022, aprobación del contexto estratégico por parte del SGA; correo 4 de agosto del 2022, aprobación contexto estratégico SGSST; Correo 5 de agosto del 2022, firma del acta por parte del SGA y finalmente el Instrumento contexto estratégico Procesos código 100.01.15-38 versión No. 4 del 26 de mayo del 2022. Al igual que en el contexto 2021, en el correspondiente a la actual vigencia, se analizan los factores internos y externos por medio de la metodología DOFA y de acuerdo con estos, se identifican las estrategias, con el fin de generar controles y planes de tratamiento, los cuales se tendrán en cuenta en el momento en que se actualice el mapa de riesgo 2022.




 <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 1 de 28

Así mismo, se evidencia conocimiento por parte de los colaboradores del proceso de Evaluación Independiente, sobre el informe de contexto estratégico, de fecha septiembre del 2021, a través del cual en el numeral 9, identifican las cuestiones internas y externas de la entidad y en el numeral 9.2.4 página 74, lo relacionado con el Proceso de Evaluación Independiente, en cuanto a debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades, así como las estrategias DO - FA- FO-DA., documento que se encuentra articulado con el contexto estratégico de esta dependencia.

En lo referente a la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y sus requisitos, se evidencia a través del registro documentado compartido en la página web, al cual se accede por el link correspondiente a “*Procesos*”, que se identifican sus necesidades, productos y acciones, en la matriz código 100.01.15.48 versión 3, del 4 de agosto del 2021, de la cual se tomó como referencia al cliente interno(funcionarios y contratistas), como una de las partes interesadas de este proceso y como necesidad, la de “*mantener los canales de comunicación internos constantemente actualizados con el fin de facilitar el flujo de información con el cliente interno*”, lo cual se evidencia a través de los siguientes registros documentados: comunicación del 22 de abril del 2022, enviada a la Dirección Territorial Antioquia, asunto Inicio de auditoría interna ISO 45001:2018; ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015; comunicación del 4 de mayo del 2022 dirigido al Proceso de Comunicación Estratégica, asunto Inicio de auditoría interna ISO 45001:2018; ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015; comunicación 29 de junio del 2022, dirigido al líder del Proceso de Control Interno Disciplinario, asunto Inicio de auditoría interna ISO 45001:2018; ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. Así mismo se evidencia la socialización de la matriz de partes interesadas, mediante capacitación realizada el 19 de abril del 2022 y correo del 3 de junio del 2022, socialización al interior de la OCI de las partes interesadas.

Sin embargo, se observa que cuando el colaborador entrevistado, ingresa a la matriz de partes interesadas por el link de “*Consolidado tipos de procesos*”, macro proceso “*Seguimiento y Control*”, no se encuentra registrada información relacionada con necesidades, requisitos, expectativas y acciones para el cumplimiento de las partes interesadas, al respecto manifiestan los colaboradores entrevistados del proceso de Evaluación Independiente, que esta situación se presenta en razón a que desde la vigencia 2020, por parte del Jefe de Control Interno, se ha venido realizando recomendaciones para que se estandarice una metodología con lineamientos de acuerdo con las normas AA1000APS:2018 y la norma AA1000SES, gestión y compromisos con Stakeholder (partes interesadas) 2015, recomendación que se reiteró en reunión efectuada el 19 de abril del 2022, con la Oficina Asesora de Planeación, sobre la cual se tiene como evidencia la grabación de la reunión, por tal razón y teniendo en cuenta que no se evidencia la construcción de una metodología y procedimiento, que permita la actualización de las partes interesadas y sus requisitos, así como el seguimiento y la revisión de la información sobre las mismas, se genera una conformidad al Proceso de Direccionamiento Estratégico, por incumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, capítulo 4 contexto de la organización, numeral 4.2. comprensión de necesidades y expectativas de partes interesadas, capítulo 7 apoyo, numeral 7.5.3. Control de información documentada.



 <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 1 de 28

En el desarrollo de la auditoria se observa que los funcionarios y contratistas, tienen claridad de la documentación del sistema de gestión de calidad y sus procesos, describiendo el contenido del alcance a través del registro documentado como es la caracterización del proceso de Evaluación Independiente código 150,19,09-1 versión 9 del 19 de marzo del 2021, de igual forma se evidencia la socialización de estos temas mediante registros documentados como la herramienta de repaso de temas generales del Sistema Integrado de Gestión (auditoria de calidad, SGA, SST); correo del 19 de julio del 2022, socialización temas generales Sistema Integrado de Gestión; pantallazo acceso al manual del Sistema de Gestión – alcance del SIG, pantallazo ingreso a la página de la Unidad – mapa de procesos. Así mismo tienen conocimiento que el Sistema Integrado de Gestión de la Unidad, estructurado bajo los parámetros de las normas ISO 9001:2015, no tiene exclusiones y aplican la totalidad de numerales.

De acuerdo con la anterior se genera una (1) no conformidad al Proceso de Direccionamiento Estratégico, relacionada con el capítulo 4 contexto de la organización, numeral 4.2. comprensión de necesidades y expectativas de partes interesadas, capítulo 7 apoyo, numeral 7.5.3. Control de información documentada.


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

En relación con el numeral 5 de la norma ISO 9001:2015, se evidencia compromiso y responsabilidad frente al Sistema de Gestión de Calidad, por parte del responsable del Proceso de Evaluación Independiente, a través de su participación en los espacios del Comité Institucional de Gestión y desempeño 2022, documentado según registro del acta No. 2 del 31 de marzo del 2022, y acta No. 3 del 17 de mayo del 2022, correspondiente al segundo y tercer comité, en el cual se abordaron temas relacionados con la aprobación de Políticas y objetivos del Sistema integrado de Gestión y alcance, para que estén acordes a los estándares ISO en integración 9001:2015/14001:2015/ 45001:2018, así como se abordó, la redefinición de procesos, entre ellos el Proceso de Servicio al ciudadano, que cambia a *“Relación con el ciudadano”*, y sobre el cual por parte del responsable del proceso de Evaluación independiente, se recomienda *“que en el momento de realizar la caracterización, se tenga en cuenta el concepto del ciudadano y su correlación con la víctima”*.

Otros espacios donde se asume compromiso y responsabilidad, se evidencia en la participación de las mesas de seguimiento presupuestal realizadas en el mes de mayo del 2022; en la socialización de directrices para la transición del Gobierno Nacional del 16 de junio del 2022; en el Informe de empalme Gobierno Nacional julio del 2022, presentado a la Oficina Asesora de Planeación el 5 de julio del 2022; realización del informe de resultados del Modelo de Autoevaluación por procesos, correspondiente al periodo enero-junio del 2021, reglamentado mediante circular 016 del 6 de junio del 2018, emanada de la Dirección General y remitido a esta Dirección el 28 de octubre del 2021.

De igual manera, se evidencia su liderazgo a través de la presentación de los siguientes informes: 1. Informe del Sistema de Control Interno de Gestión y resultado vigencia 2021,



 <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 1 de 28


remitido a la Oficina Asesora de Planeación, el 14 de enero del 2022; 2. Envié a la Dirección General de los informes de evaluación a la ejecución de los planes de mejoramiento del primer grupo de Direcciones Territoriales surgidas de la auditoria de Control Interno; 3. Informe de peticiones, quejas y reclamos, denuncias y solicitudes tramitadas por la UARIV, en los meses de enero a junio de 2022, con el cual se da cumplimiento a lo establecido en la resolución No. 3564 del 31 de diciembre de 2015; 4. Socialización informe control interno contable 2021; 5. Informe de evaluación institucional a la Gestión por dependencias de la entidad vigencia 2022, de acuerdo a lo establecido en la ley 909 de 2004 y circular No. 04 de 2005, en la cual se tienen en cuenta para la evaluación de los procesos y Direcciones Territoriales, las siguientes variables: calificación del plan de acción, la cual es tomada de la plataforma SISGESTION; calificación de la ejecución presupuestal remitida por el Grupo de Gestión Financiera, calificación de la auditoria de calidad y calificación del ejercicio de autoevaluación realizado por cada proceso y DT. 6. Finalmente se resalta la socialización de los resultados del informe FURAG vigencia 2021, en el cual se destaca a la Unidad para las Víctimas, como segunda en el sector y segunda con mejor desempeño en los últimos cuatro años, por ende, la Oficina de Control Interno se posiciona como ejemplo a seguir en relación con la evaluación del sistema de gestión de control interno.

En relación con la Política del Sistema Integrado de Gestión, se evidencia su apropiación y la socialización de la misma de acuerdo a los registros documentados, como correo 25 de abril del 2022, mediante el cual se presenta la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión, aprobados en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el 31 de marzo del 2022; presentación Política SIG 18 de febrero del 2022 y lista de asistencia; socialización nueva Política y objetivos 2 de agosto del 2022.

De igual forma, se resalta por parte del equipo auditado, la capacitación realizada el 25 de febrero del 2022, al interior del proceso, en la cual se presenta la articulación de la Política del Sistema Integrado de Gestión y los objetivos, con cuatro grandes directrices, las cuales se relacionan a continuación: D1 *“Implementa y mejora continuamente sus procesos de manera eficaz, eficiente y efectiva”*; D2: *“ejecutando políticas, planes, programas y / o proyectos en el nivel nacional y territorial”*; D3: *“cumplimiento de requisitos legales”* y D4: *“se compromete a establecer mecanismos que aporten a la gestión de aspectos e impactos ambientales, asociados a las actividades de la entidad”*; al respecto se evidencia, que se realizó este ejercicio de igual manera, para la Política y objetivos del sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, Sistema de Gestión Ambiental, Seguridad de la información y Gestión Documental y archivo, cada objetivo y la política correspondiente a cada sistema de gestión, se encuentra articulado con la directriz que le aplica.

Se destaca que el responsable del proceso de Evaluación Independiente, se asegura que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes, se asignen, se comuniquen y se entiendan por parte de los colaboradores, evidenciado en los registros documentados como matriz cuadro control de actividades relacionadas con informes para la anualidad 2022; al respecto y en entrevista con el responsable del proceso, se informa que la OCI, no posee grupos internos de trabajo y que las responsabilidades se asignan teniendo en



 <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 1 de 28

cuenta las siguientes temáticas: aspectos contables y financieros, aspectos jurídicos, administrativos, de orden misional y lo relacionado con los sistemas de gestión institucional.

Entre otros soportes que evidencian la asignación de responsabilidades, se encuentran: correo del 18 de enero del 2022, con designación de enlaces de la OCI para la Oficina Asesora de Planeación vigencia 2022, Informe supervisión contrato de prestación de servicios No. 134 del 2022, correspondiente al mes de junio del 2022; correo 28 de julio del 2022, dirigido al supervisor de los contratos, con adjunto de las cuentas de cobro del mes de julio de los contratistas; correo del 28 de julio, con las cuentas revisadas y firmadas por parte del supervisor de los contratos e informes de supervisión de los contratos de prestación de servicios con las firmas respectivas que dan cuenta de su revisión y aprobación.


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

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

En relación con el numeral 6, se evidencia que el responsable del proceso determina los riesgos y oportunidades relacionados con el análisis del contexto, lo anterior a través de los registros documentados como el mapa de riesgos código 100.01,15-2 versión 9 del 23 de noviembre del 2021; acta 01 del 2 de diciembre del 2021, aprobación del mapa de riesgos institucional del Proceso de Evaluación Independiente, de acuerdo con la metodología de administración de riesgos definida en la Unidad; correo del 2 de diciembre, remitido a la OAP, con ajustes mapa de riesgos institucional; correo del 2 de diciembre del 2021 de la OAP con aprobación del mapa de riesgos institucional; acta No. 01 del 28 de enero del 2022, lista de asistencia y presentación de la jornada de socialización realizada al equipo de la OCI, sobre el mapa de riesgos; correo del 7 de febrero del 2022, socialización metodología y mapa de riesgos al proceso de Evaluación Independiente.

Como resultado de la actualización del mapa de riesgos del 2 de diciembre del 2021, se definieron tres (3) riesgos de Gestión y uno (1) de corrupción, evidenciándose que el responsable del proceso, planifica las acciones para abordar los riesgos y las oportunidades, a través de los registros documentados que dan cuenta del seguimiento a los controles establecidos, para lo cual se tomó como referencia los riesgos No 1 y 2; en relación con el riesgo No.1 *“Posibilidad de pérdida económica y reputacional ante el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, funcionarios, contratistas, entes de control nacional y de certificación, por el incumplimiento de la ejecución del programa anual de auditoría, debido a situaciones de orden público o emergencias, así como la indisponibilidad del talento humano capacitado y la falta de actualización en técnicas de auditorías en el momento que se requiere llevar a cabo la actividad”*, se evidenció el cumplimiento del control establecido como es la definición y verificación de lineamientos para la planificación y ejecución de la auditoría interna, para lo cual se cuenta con los siguientes registros: correo 31 de marzo del 2022, envió de lineamientos auditorías internas para firma del director nacional; correo 11 de abril del 2022, firma de lineamientos por parte del director general;




 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 28

memorando 8 de abril del 2022, emitido por parte de la Dirección General, sobre lineamientos auditorías internas Sistemas integrados de Gestión, dirigido a la Subdirección General, subdirectores, directores territoriales, Secretaría General, jefes de Oficina, jefes de oficinas asesoras, coordinadores de grupos internos de trabajo, servidores y contratistas nacional y territorial; correo del 19 de abril del 2022, con fechas definitivas de las auditorías internas 2022.

En relación con el riesgo No. 2 *“Posibilidad de pérdida económica y reputacional ante el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, funcionarios, contratistas, entes de control nacional y de certificación, por el incumplimiento de la ejecución del plan anual de auditoría, debido a la falta de disponibilidad de tiempo por cargas laborales de los auditores internos de otras dependencias que participan en las auditorias programada, falta de seguimiento al programa anual de auditorías de la entidad y por no contar con el personal suficiente para realizar las auditorias de gestión y calidad en busca de una mayor cobertura y alcance”*, se evidencia que se están efectuando el control relacionado con la selección de los auditores para las auditorías internas de gestión, a través de los siguientes registros documentados: correo del 4 de febrero del 202 solicitando al Proceso de Talento Humano el listado actualizado de los auditores certificados en normas de calidad, SST, SGA, SGI; listado auditores internos procesos y direcciones territoriales; correo del 10 de febrero del 2022, con listado de auditores 2022 actualizado por Talento Humano; correo del 21 de abril del 2022, socialización cronograma definitivo auditorías internas vigencia 2022; correo 3 de junio del 2022, dirigido al Proceso de Gestión de Talento Humano, recordando cronograma de la auditoría interna; cronograma de programación de auditorías internas al Sistema de Gestión -Proceso Evaluación Independiente- código 150.19.15 – 15 versión No. 3 del 5 de febrero del 2021.

De igual manera, en el proceso de Evaluación Independiente, trimestralmente se analizan los riesgos y se reporta a la Oficina Asesora de Planeación, el seguimiento a los controles establecidos, evidenciado a través de los siguientes registros para la vigencia 2021: Diligenciamiento formato monitoreo a la materialización de los riesgos código 100.01.15-15, versión No. 4 del 30 de mayo del 2019, con el reporte correspondiente al periodo julio-septiembre del 2021; correo del 4 de octubre del 2021 enviado a la OAP con el seguimiento a la materialización de riesgos, periodo julio-septiembre del 2021; correo 23 de diciembre del 2021 envió a la OAP, monitoreo a la materialización de los riesgos del cuarto trimestre del 2021. De igual forma se evidenció el seguimiento durante la vigencia del 2022 a través de los siguientes soportes: correo 25 de marzo del 2022 reporte materialización riesgos primer trimestre 2022; correo 1 de julio del 2022, reporte materialización riesgos segundo trimestre 2022; formato código 100.01.15 – 15 versión 5 del 25 de marzo de 2022 Monitoreo a la materialización de los riesgos periodo enero a marzo del 2022; formato código 100.01.15 – 15 versión 5 del 25 de marzo de 2022, Monitoreo a la materialización de los riesgos periodo abril-junio del 2022. Finalmente, los colaboradores entrevistados, manifiestan que durante el periodo auditado que corresponde al 1 de julio del 2021 a la fecha, no se ha materializado ningún riesgo.



 <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 1 de 28

Con relación a los objetivos de calidad y su aporte al logro del Sistema de Gestión de la Unidad, se evidencia conocimiento de los nueve (9) objetivos del Sistema Integrado de Gestión, identificándose el colaborador entrevistado, con el objetivo No. 8 *“Fortalecer el compromiso con la calidad, excelencia e innovación a través de acciones que incidan en la toma de conciencia, cultura, apropiación y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión”*, sobre el cual evidencia su cumplimiento a través de la construcción de los siguientes informes durante las vigencias 2021 y 2022, los cuales se encuentran cargados en la página Web de la Unidad, como son los informes de transparencia financiera, de seguimiento avance plan de acción I trimestre 2022; seguimiento riesgos de corrupción primer cuatrimestre 2022, informe austeridad enero a marzo del 2022; autoevaluación segundo semestre 2021, informe segunda línea de defensa correspondiente al segundo semestre del 2021 e informe final planes de mejoramiento auditorías internas OCI vigencia 2021. De igual forma se evidencia la socialización de los objetivos a través de las capacitaciones efectuadas el 18 y 25 de febrero del 2022; correo del 25 de abril del 2022, socialización actualización de la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión, aprobada en el Comité Institucional de Gestión del Desempeño, el 31 de marzo del 2022.


Así mismo, se resalta sobre este objetivo, en lo que tiene que ver con la toma de conciencia, la implementación desde vigencias anteriores por parte del proceso de la Política de cero papel y la utilización de la plataforma Teams, para todo tipo de reuniones, la cual a raíz de la emergencia sanitaria, se institucionalizó su uso por parte de la entidad, aunque se aclara, por parte del responsable del proceso, que esta es una muy buena práctica que se venía implementando al interior de la OCI desde antes de la pandemia, la cual contribuye al cumplimiento de las políticas establecidas en el Sistema de Gestión Ambiental.

De acuerdo con lo anterior, no se genera ningún hallazgo del capítulo 6, acciones para abordar riesgos y oportunidades de la norma ISO 9001:2015.

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

El responsable del Proceso de Evaluación Independiente determina, solicita y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de su proceso. Lo anterior se evidencia a través de los registros documentados como: Plantilla Plan Anual de Adquisiciones vigencia 2022, la cual contiene los requerimientos de los servicios que son necesarios contratar para la ejecución de los objetivos del proceso y que incluye información relacionada con la descripción del servicio, duración de los contratos, modalidad de selección, fuente de los recursos y valor estimado para la vigencia, entre otros aspectos; correo del 8 de noviembre del 2021 remitido al Grupo de Gestión Contractual, informando que en el aplicativo ONE DRIVE, se encuentran cargados estudios previos y análisis del sector vigencia 2022, de los contratistas que hacen parte de la Oficina de Control Interno; correo del 7 de diciembre del 2021 de Gestión Contractual informando a OCI, que las minutas de los contratos fueron elaboradas y se encuentran surtiendo el flujo de revisión y aprobación; contrato de prestación de servicios profesionales y / o de apoyo a la gestión No. 134 del 2022, con el objeto de *“prestar sus servicios profesionales con el fin de apoyar la gestión de la oficina de control interno en 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 1 de 28


proceso de auditorías internas a los sistemas de gestión y auditorías de gestión institucional contenidas en el plan de acción de la oficina”; matriz control contratistas vigencia 2021 y 2022, con información del objeto del contrato y obligaciones específicas; pantallazo ingreso a SECOP II Contrato 170-2002 objeto:” Prestar sus servicios profesionales a la Oficina de Control Interno, con el fin de apoyar la evaluación del Sistema de Control Interno que apliquen los procesos y Direcciones Territoriales en el ámbito de tecnologías de información”; presentación informe de empalme Gobierno Nacional julio 2022, con registro de información de funcionarios, contristas a cargo y recursos.

Con relación al recurso humano, el Proceso de Evaluación Independiente cuenta con diez y siete (17) colaboradores, de los cuales doce (12) son funcionarios de planta y cinco (5) contratistas. Así mismo, se evidencia que el responsable del proceso determina, solicita y proporciona las personas con las competencias que son necesarias para la implementación eficaz del mismo, la operación y su control, a través de los registros documentados como: Plantilla Plan Anual de Adquisiciones vigencia 2022; correo del 8 de noviembre del 2021 remitido al Grupo de Gestión Contractual, informando que en el aplicativo ONE DRIVE, se encuentran cargados estudios previos y análisis del sector vigencia 2022, de los contratistas que hacen parte de la Oficina de Control Interno; correo del 7 de diciembre del 2021 de Gestión Contractual informando a OCI, que las minutas de los contratos fueron elaboradas y se encuentran surtiendo el flujo de revisión y aprobación.

Entre otras evidencias se encuentran los documentos *“formato estudios previos contratación servicios profesionales y / o apoyo a la gestión de la entidad”*, código 760.10.15-11 versión 11 del 5 de octubre del 2021; documento *“formato análisis del sector para los contratos de prestación de servicios profesionales y / o apoyo a la gestión”*, código 760.10.15-54 versión 5 del 5 de octubre del 2021, los cuales corresponden al Enlace SIG; De igual forma se cuenta como soportes del contrato de prestación de servicios profesionales y / o de apoyo a la gestión No. 134 del 2022 y pantallazo ingreso a SECOP II Contrato 170-2002. Finalmente se evidencia que en los estudios previos, en el numeral 5 *“criterios para seleccionar la oferta más favorable”*, se establece que *“ no se utilizan criterios de selección, por cuanto se contrata a la persona natural o jurídica que este en capacidad de ejecutar el objeto y las obligaciones contractuales, en atención a su idoneidad y experiencia”* y para la muestra que se toma, se requiere un profesional que cumpla con el perfil académico como profesional en ingeniera industrial y experiencia profesional de 33 meses, el cual cumple con los requisitos exigidos.

Se observa que el responsable del proceso mantiene la infraestructura, necesarios para lograr la conformidad de los servicios y la satisfacción del cliente y partes interesadas. Lo anterior se evidencia a través de las entrevistas realizadas a los colaboradores, quienes manifiestan contar con la infraestructura necesaria para la operación de su proceso, de igual forma, se cuenta con los registros documentados como correo del 4 de marzo del 2022, de solicitud a la Mesa de Servicios Tecnológicos de adaptadores para manos libres en cada uno de los puestos asignados a los colaboradores de la OCI; correo del 7 de marzo del 2022 de entrega de 17 conectores de audio conforme a solicitud realizada por la OCI; correo del 19 de noviembre del 2021 dirigido a la Mesa de Servicios solicitud cambio de

Deiro

 <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 1 de 28

equipo para los puestos de trabajo 0212 y 0214; pantallazos puestos de trabajo debidamente dotados con equipos de cómputo, sillas, teléfono; correo 17 de septiembre del 2021 de la OTI del tercer seguimiento de la Gestión del respaldo de la información en ONE DRIVE; correo del 29 de diciembre del 2022 solicitud actualización de los discos duros HDD de todos los equipos de cómputo de la OCI a uno de tipo estado sólido HD SSD, que otorgue mayor velocidad de escritura y apoyo en el procesamiento de multitareas que se realizan; correo del 2 de febrero del 2022, reiterando solicitud a la OTI sobre los discos sólidos y correo del 10 de febrero del 2022 de aprobación solicitud discos sólidos.


Al interior del Proceso de Evaluación Independiente, se mantiene un ambiente necesario para la operación de los procesos, evidenciado a través de los registros documentados como pantallazos de actividades de integración con colaboradores OCI, tarde de café y actividades navideñas; así mismo se cuenta como soporte el correo del 16 de septiembre del 2021 del Proceso de Gestión de Talento Humano, solicitando fecha para aplicación de la batería de riesgo psicosocial y el correo del 17 de septiembre del 2021 del proceso de Evaluación Independiente, confirmando cronograma para su aplicación del día 21 de septiembre del 2022, al respecto en entrevista con los colaboradores, manifiestan que se efectuó la aplicación de la batería en la fecha programada.

Al indagar sobre la retroalimentación por parte del Proceso de Gestión de Talento Humano, se informa por parte de los auditados, que a la fecha no se ha recibido el análisis de la evaluación de factores de riesgo psicosocial, producto de la aplicación de la batería a 16 colaboradores del Proceso de Evaluación Independiente, situación que no permite contribuir al mantenimiento de un ambiente adecuado para la operación del proceso, en el cual se tiene en cuenta la combinación de factores sociales, psicológicos y físicos; en razón a que esta situación conduce al incumplimiento de requisitos legales resolución 2764 de 2022 emitida por el Ministerio de Trabajo y requisitos norma ISO 9001:2015, capítulo 7 apoyo, numeral 7.1.4. Ambiente para la operación del proceso, se genera una (1) no conformidad al proceso de Gestión de Talento Humano.

Respecto a los métodos que tiene el proceso, para garantizar la trazabilidad de sus operaciones, se evidencian soportes como: pantallazo aprobación seguimiento del SIG-Plan de Implementación- dependencia Oficina de Control Interno- Proceso Evaluación Independiente del 11 de enero del 2022. De igual manera para la actual vigencia, se tiene bajo su responsabilidad, la implementación de acciones para dos (2) indicadores, correspondientes al No. 362 -1 *“Realizar la evaluación independiente a través de las auditorías de resultado (gestión) y calidad en la entidad”* y el No. 363-1 *“Realizar el seguimiento a los planes de mejoramiento suscritos con la CGR”*. De acuerdo con lo programado, el proceso de Evaluación Independiente con corte a la fecha registra 100% de cumplimiento con el reporte del indicador 363.

Se observa que el proceso de Evaluación Independiente, determina los conocimientos necesarios para la operación de su proceso y para lograr la conformidad de los productos y servicios, lo anterior se evidencia en la permanente actualización y capacitación de los colaboradores, con el fin de aumentar competencias, desempeño y capacidad, que




 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 28

contribuyen al cumplimiento de la misión institucional y por ende al desarrollo personal, aprovechando la oferta institucional y alianzas con entidades privadas, como las que se realizan en el marco del Plan Institucional de capacitación a cargo del Proceso de Gestión de Talento Humano, relacionadas con los cursos de inducción y reinducción, conflicto de intereses en el ejercicio del servicio público; los cursos de auditor interno en sistemas de gestión integrados HSEQ ISO 9001:2015, ISO 45001:2018; ISO 14001:2015, formación empresarial de auditores en el sistema de gestión de registro NTC ISO 30301:2019, con entidades como SGS e ICONTEC, cursos de Integridad, transparencia y Lucha contra la corrupción con la Función Pública, cursos de innovación y creatividad con el ICBF y Liderazgo, trabajo en equipo y toma de decisiones con la Universidad Nacional.

Se observa que, por parte del responsable del Proceso de Evaluación Independiente, se determina las competencias necesarias de los colaboradores, basándose en la educación, formación, habilidades y experiencia, para lo cual se tomó como referencia el correo del 18 de enero remitido por parte del jefe de Control Interno a la Oficina Asesora de Planeación, mediante el cual designa responsabilidades como Enlace SIG -MIPG y Enlace Plan de Acción, evidenciándose a través de los siguientes soportes que el Enlace SIG cumple con las competencias necesarias: curso auditor interno Enlace SIG, en Sistemas de Gestión Integrados HSEQ-ISO 9001:2015; ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 28 de julio del 2021 – 40 horas; curso de inducción y reinducción 100 horas Universidad Nacional – Unidad para las Víctimas 8 de junio del 2021-Enlace SIG; certificado diplomado Excel Básico, intermedio y avanzado convenio Universidad Nacional -Unidad para las víctimas 5 de noviembre del 2021 – Enlace SIG; curso conflicto de intereses en el ejercicio del servicio público convenio Unidad para las víctimas-Universidad Nacional 22 de febrero del 2022 Enlace SIG.

De igual manera y en razón a que, de acuerdo al procedimiento del proceso de Evaluación Independiente relacionado con los *“criterios, selección, capacitación y evaluación de competencias de auditores internos del SIG”*, código 150.19.08-4 versión No. 1 del 27 de octubre del 2020, se establece en el numeral 6, *“Descripción de actividades”* – PC No. 9, que Talento Humano debe: *“Enviar a la Oficina de Control Interno por correo electrónico los soportes de la formación, entrenamiento y cualificación de las competencias realizada en la capacitación a los auditores internos-SIG”*; se solicita al proceso de Evaluación Independiente, los soportes de la formación, de la última capacitación adelantada por parte del proceso de Talento Humano, sobre lo cual se aportan las siguientes evidencias: correo 4 de febrero del 2022 enviado por el Proceso de Evaluación Independiente al Proceso de Gestión de Talento Humano, solicitando listado actualizado de los auditores certificados en las normas ISO (9001:2015, 14001:2015, 45001:2018, 19011:2018, 27001:2013), según matriz adjunta, con el fin de establecer el cronograma de las auditorías vigencias 2022; correo del 10 de febrero del 2022 del Proceso de Gestión de Talento Humano, adjuntando la lista de los auditores actualizado a la fecha según matriz adjunta, listado de los auditores de las Direcciones Territoriales actualizado y anexo de certificaciones de los auditores certificados en la norma HSEQ (ISO901:2015, ISO14001:2015, ISO45001:2018) vigencia 2021, por lo anterior se evidencia el cumplimiento de este procedimiento por parte de los dos procesos involucrados, en lo que tiene que ver con garantizar la formación, entrenamiento y cualificación de los auditores internos.



 <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 1 de 28


En el Proceso de Evaluación Independiente, se evidencia la toma de conciencia por parte de los colaboradores a través de su participación en el concurso de huellas de integridad, liderado por la Dirección General, con el objetivo de reconocer prácticas que permitan visibilizar los valores del código de integridad de la Unidad para las Víctimas, soportado mediante los siguientes registros documentados: correo 6 de junio del 2022, socialización encuestas Huellas de Integridad; correo del 23 de mayo del 2022, solicitud diligenciamiento encuesta de integridad en el servicio público; pantallazos diligenciamiento encuestas de integridad en el servicio público; socialización resultados aplicación encuesta de integridad; obteniendo como resultado, que el valor a fortalecer al interior del proceso, para mejorar el desempeño y la calidad del servicio en la Unidad, es el de Justicia. Con la participación de los colaboradores en estos espacios, se está teniendo en cuenta la resolución No.03439 del 31 de julio del 2018 y los principios establecidos en ella, que guían el comportamiento en el servicio público.

Se observa un alto nivel de apropiación y de conocimiento de los colaboradores sobre la matriz de comunicaciones, evidenciado a través de los registros documentados en la página Web de la Unidad, a la cual el colaborador auditado ingreso, con el fin de ubicar el sitio donde se encuentra dispuesta con sus partes interesadas y con los lineamientos del qué, cómo, a quién y cuándo comunicar. Con base en la matriz de comunicaciones código No.120,01,15-14 versión 1 del 22 de octubre del 2021, se tomó como referencia, el qué comunicar del proceso de Evaluación Independiente, los informes de auditoría, así mismo, de las partes interesadas a quien se debe comunicar, se identifica a la Unidad de Víctimas y en el cómo comunicar, se identifica el código No. 11, que corresponde a comunicaciones enviadas a través de SUMA, en este orden de ideas, seguidamente por parte del auditado, se comparte las evidencias que dan cuenta de su cumplimiento, a través de los siguientes soportes: correo del 19 de julio del 2022, socialización documento de apoyo auditoría interna proceso de Evaluación Independiente; SUMA 2021, fomento de la Cultura de Control Interno de los meses de julio, septiembre y noviembre.

De igual manera se evidencia que mediante correo del 3 de agosto del 2022, se realizó la socialización por parte del Enlace SIG, de los cambios efectuados en la matriz de comunicaciones, los cuales fueron compartidos por el auditado, como son la inclusión del proceso "*Gestión para la Asistencia*", cambio de nombres de los procesos "*Prevención Urgente y Atención en la Inmediatez*" y "*Relación con el Ciudadano*"; la inclusión de dos nuevos canales de comunicación, la ampliación de dos de ellos y "*cambios en los registros internos de la matriz de cada proceso y parte interesada*". De igual forma se aporta otra evidencia de la socialización de este documento al interior del proceso, como es la herramienta de repaso de temas generales del Sistema Integrado de Gestión (auditoría de Calidad, SST Y SGA.).

Respecto a la información documentada, el Proceso de Evaluación Independiente, cuenta con la caracterización, procedimientos, documentos y formatos asociados, evidenciados a través de las entrevistas realizadas a los colaboradores en el transcurso de la auditoría y los registros compartidos, como actas, informes, planes de mejoramiento institucional,




 <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 1 de 28

programas de auditoría interna al SIG, información que se encuentra registrada en la tabla de retención documental correspondiente al proceso de Evaluación Independiente, código 710.14,15-4 versión 3 del 14 de noviembre del 2019, registrada por series, subseries y tipos documentales, así como el tipo de soporte, clasificación, tiempo de retención y disposición final.

Se observa que el Proceso de Evaluación Independiente, actualiza información documentada, asegurándose de su identificación, revisión y aprobación acorde con las directrices del SGC. Lo anterior se evidencia a través de los siguientes registros documentados: *“Formato para cambios a los documentos del SIG”*, código 710.14.15-1 versión 03 del 18 de febrero del 2022, del 25 de febrero del 2022, mediante el cual se solicita la modificación del Procedimiento auditorías internas al Sistema de Gestión código 150.19.08-1 versión 8, actualizando las actividades 25, 26, 27 y 28 respecto a la descripción, responsables y salidas, de acuerdo con los niveles de responsabilidades, necesidades actuales de la auditoría y los requerimientos de las directrices de la norma ISO 19011:2018; correo del 21 de enero del 2022 envió al jefe de la OCI, procedimiento auditorías internas al sistema de gestión código 150.19.08-1 versión 8, con los ajustes realizados a las actividades 25,26,27 y 28; correo 24 de enero del 2022; respuesta del jefe de la OCI con documento firmado y con la recomendación a la OAP, *“que debe realizar los cambios en el procedimiento de no conformidades y acciones correctivas v9, de las actividades 13 y 14, debido que el responsable de verificar las causas, acciones y cierre de las no conformidades en el aplicativo SISGESTION, es el auditor y no el profesional de la OCI”*; correo del 24 de enero, enviado a la Oficina Asesora de Planeación por parte de la OCI, con el procedimiento de *“auditorías internas al sistema de gestión - V7 ”* ajustado en las actividades 25,26,27,28, validados por el responsable del proceso de evaluación independiente, donde se modificó los responsables de las actividades, la descripción y salidas del producto; para su respectiva validación y continuar con el proceso de publicación; correo del 10 de febrero del 2022 con propuesta del procedimiento de auditorías en Word; correo del 11 de febrero del 2022, con cambios realizados al procedimiento por parte de la OAP, solicitan validar y ajustar; correo del 24 de febrero dirigido a la OAP, para revisión y publicación de la nueva versión del procedimiento de auditorías internas al Sistema de Gestión V8, asociado al proceso de Evaluación Independiente; teniendo en cuenta las indicaciones OAP; correo del 25 de febrero del 2022 de la OAP a Gestión Documental, informando que se da visto bueno al documento para proceder a su codificación, generación de acta de aprobación del proceso y actualización del documento adjunto en repositorio del Sistema de Gestión; correo 2 de marzo del 2022 de Evaluación Independiente al proceso de Gestión administrativa y documental adjuntando acta de aprobación del documento *“procedimiento de auditorías internas al SIG - V8”*; correo 3 de marzo del 2022, del proceso de Gestión Administrativa al Proceso de Evaluación Independiente, informando sobre la publicación de los documentos en la página Web.; *Formato para cambios a los documentos del SIG*, código 710.14.15-1 versión 03 del 18 de febrero del 2022, solicitud del 13 de diciembre del 2021, modificación documento formato Plan Anual de Auditorias, código 150.19.15-21 versión No. 3, *“se modifica el nombre de formato de Plan de Auditorías Internas de Gestión por Plan Anual de Auditorías (donde se planifican las auditorías internas para el Sistema Integrado de Gestión y las*



 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 1 de 28

auditorias de gestión para el sistema de control interno). Así mismo, el formato estandarizado en Excel pasa ahora en formato Word para más facilidad en la redacción del documento”.

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


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

Se resalta que por parte del Proceso de Evaluación Independiente, se efectúa el control de los servicios suministrados externamente y se tiene en cuenta los criterios establecidos para la selección, evaluación y seguimiento. Lo anterior se evidencia a través de los registros documentados como: correo 27 de septiembre del 2021, mediante el cual se adjunta la base para que se analice necesidades de contratación de prestación de servicios para la vigencia 2022; correo 29 de septiembre respuesta OCI, remisión base contratación prestación de servicios; correo del 4 de octubre del 2021, aval de la base para continuar con la etapa inicial de contratación, lo cual incluye entre otros, la elaboración de estudios previos y análisis del sector; correo del 15 de octubre del 2021, con autorización para radicación de carpetas contractuales para el Proceso de Evaluación Independiente, se autorizan cinco contratos; correo del 4 de enero del 2022 con visto bueno para los contratos de prestación de servicios 2022, memorando 23 de noviembre del 2021, de la OCI a Secretaría General con solicitud de contratación a través de la modalidad de prestación de servicios profesionales; correo del 7 de diciembre del 2021, con aval de estudios previos y análisis del sector; documento formato análisis del sector para los contratos de prestación de servicios profesionales y / o apoyo a la Gestión - contrato No. 134 del 2022, código 760.10.15 -54 versión No. 5 de 5 de octubre del 2021; correo del 2 de marzo del 2022, con formato de designación de supervisión contratos de prestación de servicios vigencia 2022; documento formato estudios previos contratación servicios de profesionales y / o apoyo a la gestión de la entidad, código 760.10,15 – 11 versión No. 11 del 5 de octubre del 2021.

De igual forma, el responsable del Proceso de Evaluación Independiente comunica los requisitos de los servicios a proporcionar por parte del equipo de contratistas, evidenciado a través de los registros documentados como el memorando del 23 de noviembre del 2021 enviado por la OCI a la Secretaría General, mediante el cual hace solicitud de contratación a través de la modalidad de prestación de servicios profesionales de cinco (5) contratistas que cuentan con la idoneidad y experiencia, así mismo, en este documento, se relacionan los colaboradores, con su correspondiente objeto contractual; correo del 24 de noviembre remitido al equipo de contratistas por parte del jefe OCI, con el memorando para la solicitud de contratación vigencia 2022; y cuadro control donde se relacionan los contratistas vigencia 2021 y 2022 con información del objeto del contrato y obligaciones específicas.

Se evidencia que el responsable del proceso, establece condiciones controladas para la provisión del servicio por parte de los contratistas, para lo cual se toma como referencia el contrato de prestación de servicios profesionales y / o de apoyo a la gestión No. 134 del 2022, cuyo objeto es *“prestar sus servicios profesionales con el fin de apoyar la gestión*




 <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 1 de 28

de la oficina de control interno en el proceso de auditorías internas a los sistemas de gestión y auditorías de gestión institucional contenidas en el plan de acción de la oficina” y el informe de actividades del mes de junio, a través del cual se verificó el cumplimiento de la obligación No. 1 “Apoyar a la jefatura de la oficina en la planeación y control de las auditorías internas de los sistemas de gestión y auditoría de gestión contenidas en el plan de acción de la oficina de Control interno”, sobre la base de esta obligación, se aportan las siguientes evidencias, que dan cuenta de su cumplimiento: correo 31 de mayo del 2022 aprobación programa de auditoria Eje Cafetero por parte del Proceso de Evaluación Independiente; correo 3 de junio del 2022, aprobación programa de auditoria Proceso de Gestión Financiera, por parte del Proceso de Evaluación Independiente; correo 13 de junio del 2022 aprobación programa de auditoria Proceso de Gestión de Talento Humano, por parte del Proceso de Evaluación Independiente; correo 7 de junio del 2022, aprobación informe final auditoría interna al sistema de gestión de calidad Proceso de Gestión para la Asistencia (ISO 9001:2015). correo 10 de junio del 2022, aprobación informe final de auditoría interna al sistema de gestión de calidad a la DT. Cesar Guajira (ISO 9001:2015); matriz de seguimiento con la trazabilidad de la entrega de informes de las auditorias del Sistemas Integrados de Gestión vigencia 2022; matriz seguimiento con trazabilidad de las etapas de auditorías de Sistemas integrados de gestión vigencia 2022; presentación en Power Point reunión apertura auditoría interna Dirección Territorial Norte de Santander, del 13 al 17 de junio del 2022, a cargo del Enlace SIG; programa de auditoría código 150.19.15-3 versión No. 4 del 5 de febrero del 2021 de la Dirección Territorial Norte de Santander – Arauca; acta de apertura No. 01 del 13 de junio del 2022 auditoría interna al sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2015 del 13 al 17 de junio de 2022; acta de cierre No. 1 del 17 de junio del 2022, auditoría interna al sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2015 del 13 al 17 de junio de 2022; Herramienta de trabajo diligenciada auditoría interna norma ISO 9001:2015, Dirección Territorial Norte de Santander-Arauca; e informe de auditoría interna al sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2015 del 13 al 17 de junio de 2022.

El proceso, identifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes, evidenciado en los siguientes registros documentados: Informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano PAAC primer cuatrimestre 2022 del 2 de junio del 2022, con el objetivo de realizar seguimiento a este plan de conformidad con lo establecido en el Decreto 124 del 26 de enero de 2016 y a las estrategias para la construcción del plan anticorrupción de atención al ciudadano PAAC 2015 -versión 2 de la Presidencia de la República y el DAFP; Correo del 22 de abril del 2022 dirigidos a la Dirección General, Subdirección General, Reparación Colectiva, Grupo de Gestión Administrativa y documental, Oficina Asesora de Planeación, Red Nacional de Información, OTI, Oficina Asesora de Comunicaciones, Oficina Asesora Jurídica, Proceso de Gestión de Talento Humano, solicitando él envió de la información y las evidencias del Plan Anticorrupción correspondiente al primer cuatrimestre 2022; Formato de seguimiento al Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, código 150.19.15 – 14 versión No. 05 del 21 de abril del 2021 publicado el 13 de mayo del 2022, con el seguimiento No. 1 del 1 de enero al 30 de abril del 2022, en los componentes de Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de riesgos de Corrupción racionalización de tramites, rendición de cuentas, Mecanismos para



 <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 1 de 28

Mejorar la Atención al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información e iniciativas adicionales; Pantallazo página Web Institucional informe Plan Anticorrupción y atención al ciudadano correspondiente al primer cuatrimestre 2022; Informe 13 de diciembre del 2021, verificación avance o logro de las actividades propuestas por los responsables del proceso para superar las debilidades del Sistema de Control Interno relacionadas con la Dirección Territorial Norte de Santander y Arauca; Informe 29 de noviembre del 2021, Verificar la efectividad de las actividades propuestas por los responsables de la Dirección Territorial Central para superar las debilidades del Sistema de Control Interno de la auditoria de gestión vigencia 2019; Informe 16 de mayo del 2022, auditoría interna Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 realizada del 9 al 13 de mayo del 2022 a la Dirección Territorial Cauca.

Se evidencia que el responsable del proceso revisa y controla los cambios, para la producción y prestación del servicio, para lo cual se toma como referencia la auditoría Interna realizada al Proceso de Control Interno Disciplinario, al cual por parte de la auditora asignada, se remitió correo el 29 de junio del 2022, informando que del 25 al 29 de julio de 2022, *“se realizará la auditoría Interna Combinada del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo- SGSSTISO 45001:2018 y Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015”*, al respecto se recibe el correo del 1 de julio del 2022, por parte del Proceso de Control Interno disciplinario, solicitando cambio de fecha para realizarla del 8 al 12 agosto, teniendo en cuenta que durante las fechas programadas, se estará en proceso de empalme; por lo anterior se evidencia que se remite correo el 15 de julio del 2022, por parte del responsable del Proceso de Evaluación Independiente, informando sobre la concertación de la nueva fecha establecida para la auditoria al proceso de Control Interno disciplinario y solicitando ajuste del cronograma, lo cual no afectó el programa de auditoría, toda vez que las nuevas fechas que se concertaron, se encuentran dentro del corte definido para la realización de las auditorias.

Teniendo en cuenta que para el Proceso de Evaluación Independiente, no aplica el procedimiento de identificación y control de salidas no conformes, código 100.01.08 – 6 versión 11 del 27 de septiembre del 2021, en razón a que en el numeral 4 *“Criterios de operación”*, lo establece solo para los seis (6) procesos misionales y dos (2) estratégicos, como son el Proceso de Gestión Interinstitucional y Proceso de Gestión de la Información, se resalta la práctica de mejora continua, que al interior del proceso se implementa, como es la de contar con un equipo de trabajo, que controla la calidad de los informes de auditorías que se ejecutan en la entidad, aplicando los filtros respectivos para su posterior validación, antes de ser entregados a los procesos auditados, controlando de esta manera la materialización de posibles riesgos; lo cual se evidencia en los siguientes registros documentados: correo 4 de mayo del 2022, informando sobre el inicio de auditoría interna al Proceso Comunicación Estratégica del 9 al 13 de mayo del 2022; correo 30 de julio del 2022 adjuntando informe de auditoría del proceso comunicación estratégica para su aprobación por parte del proceso de evaluación independiente; correo del 1 de agosto del 2022, con observaciones realizadas al informe de auditoría del proceso de Comunicación estratégica por parte del Proceso de Evaluación Independiente; correo 2 de agosto del 2022



 <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 1 de 28

-envió informe de la DT Santander, para que se realice el análisis del respectivo control de calidad por parte de Evaluación independiente, de acuerdo a las directrices impartidas, correo del 3 de agosto del 2022 del Proceso de Evaluación Independiente, con observaciones realizadas al informe anterior.


Al evaluar el procedimiento “*auditorías internas al Sistema de Gestión,*” código 150.19.08-1 versión No. 08 del 25 de febrero del 2022, se evidencia el cumplimiento total de las etapas No. 1, 2 y 3 relacionadas con la Planeación, ejecución y verificación de la auditoría interna al Sistema de Gestión, contando con la trazabilidad de las actividades realizadas, para lo cual se tomó como muestra la auditoría interna realizada al Proceso de Gestión de la Información, del 3 al 6 de mayo del 2022, evidenciando su cumplimiento a través de los siguientes registros documentados: correo del 4 de febrero del 2022, del proceso de evaluación independiente al Proceso de Gestión de Talento Humano, solicitando remitir el listado actualizado de los auditores certificados en las normas del Sistema de Gestión Integral, según matriz adjunta; formato “*procedimiento criterios, selección, capacitación y evaluación de competencias de auditores internos del SIG*” código 150.19.15-22 versión 01 del 27 de octubre del 2020, debidamente diligenciado, con la información de datos generales, con calificación de los tres auditores asignados para adelantar la auditoria al proceso de Gestión de la Información, de acuerdo a los criterios de selección como son educación, experiencia laboral, formación como auditor interno y experiencia en auditorias; Excel con listado de auditores internos vigencia 2022; correo del 10 de febrero del 2022, del proceso de Gestión de Talento Humano, adjuntando lista de auditores actualizada; cronograma de programación de auditorías internas del sistema de gestión; acta No. 01 del 3 de mayo del 2022 de reunión de apertura; acta No. 02 del 9 de mayo del 2022, de cierre, de la auditoría realizada al proceso de Gestión de la información; correo 23 de mayo del 2022, aprobación por parte de la OCI del informe final de la auditoria, correo 23 de mayo del 2022, envió informe final al proceso auditado; correo 27 de mayo del 2022 envió plan de mejoramiento por parte del proceso auditado; correo del 7 de junio del 2022 con aprobación del plan de mejoramiento por parte del auditor.

De acuerdo con lo anterior no se genera hallazgo del capítulo 8. Operación, de la norma ISO 9001:2015.

9. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 9 DE LA ISO 9001:205. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Se evidencia seguimiento al plan de acción durante la vigencia del 2021 y 2022 y su reporte en el aplicativo SISGESTION – V2. Para la vigencia 2021, el proceso de Evaluación Independiente tuvo bajo su responsabilidad el reporte de los indicadores No. 144 “*Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento suscritos con la Contraloría General de la República*” y el 147 “*Realizar la evaluación independiente a través de las auditorias de resultado (Gestión) y calidad en la entidad*”; para evidenciar su reporte y cumplimiento, se ingresó por parte del auditado, a la plataforma SISGESTION, desde la cual se mostró la trazabilidad del reporte de estos dos indicadores en la vigencia anterior, con cumplimiento del 100% con corte al 30 de diciembre del 2021, como se puede evidenciar en el pantallazo



 <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 1 de 28

reporte plan de acción vigencia 2021; de igual manera, en el informe de seguimiento del plan de acción con corte a diciembre del 2021 de la Oficina Asesora de Planeación.

Con relación a la vigencia 2022, se mantienen los mismos indicadores, a los cuales se les asigna los siguientes códigos; 362 correspondiente al indicador: *“Realizar la evaluación independiente a través de las auditorías de resultado (gestión) y calidad en la entidad”* y el No. 363 para el indicador: *“Realizar el seguimiento a los planes de mejoramiento suscritos con la CGR”*, de los cuales con corte al 30 de julio y de acuerdo a lo establecido en la programación, se reportó en el primer semestre el indicador No.363, con 100% de cumplimiento, como se evidencia en los registros documentados como el pantallazo reporte plan de acción vigencia 2022; pantallazo trazabilidad reporte indicador No. 363 *“Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento suscritos con la Contraloría General de la Republica”*.

De igual manera el Proceso de Evaluación Independiente realiza informes de seguimiento del Plan de acción de las dependencias del nivel nacional, como de las direcciones territoriales, en el cual se hace un análisis de la información, sobre la base de lo reportado en el aplicativo SIGGESTION Versión 2 y se brindan las recomendaciones respectivas, informes que son remitidos a la Dirección y Subdirección General para los fines pertinentes, lo anterior se evidencia en el *“informes de seguimiento avance plan de acción correspondiente al primer trimestre de la vigencia 2022 de nivel nacional”* código 150.19.15.-10 versión 4 del 30 de abril del 2020, fecha emisión de informe del 20 de mayo del 2022.


En relación con las actividades del Plan de Implementación SIG, se evidencia su cumplimiento a través de los siguientes registros documentados: aprobación reporte plan de implementación SIG último trimestre del 2021; pantallazo 15 de octubre del 2021, aprobación Plan de Implementación SIG, reporte julio a septiembre del 2021; Excel Plan implementación SIG Proceso Evaluación Independiente.

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

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

En la auditoría Interna de calidad realizada en la vigencia del 2021 al proceso de Evaluación Independiente, se evidencia que no se generaron hallazgos de No conformidades, sin embargo, se generó la siguiente observación: *“Se observa, que el documento “contexto estratégico” no se encuentra actualizado dentro del alcance de la presente auditoria (01 de Julio 2020 a 03 de junio 2021) a pesar de que el proceso tiene una propuesta de actualización que no ha sido actualizada con la oficina asesora de planeación OAP (2021_Propuesta contexto estratégico evaluación independiente _alineado con la nueva cacterizacion_2021.xls). Esto sucede en el proceso de Evaluación Independiente. Lo anterior se evidencia en el proceso de la auditoria. Por lo anterior se deben realizar prácticas*

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 1 de 28


de mejora continua para asegurar el cumplimiento de 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” se evidencia en la evaluación del capítulo 4 de la norma”; en entrevista con el Enlace SIG, se informa que este hallazgo fue subsanado, lo cual se evidencia en la actualización del contexto, tanto para la vigencia del 2021, como para la vigencia del 2022.

Por parte de los auditados, se hace referencia al *“informe ejecutivo de auditorías internas al Sistema de Gestión”*, código 150.19.15 -19 versión 03 del 5 de febrero del 2021, con fecha de emisión del 23 de septiembre del 2021, el cual contiene entre otros temas, lo relacionado con análisis de hallazgos de auditoría, (conformidad, aspectos positivos y fortalezas), oportunidades de mejora, observaciones, resultados de los hallazgos N.C. auditorías internas de calidad, comportamiento no conformidades 2021, comportamiento no conformidades en las Direcciones Territoriales vigencia 2021, comportamiento histórico de no conformidades desde el año 2015 al 2021 y conclusiones, de la cual se destaca la relacionada con el nivel de madurez y desempeño progresivo, que ha tenido la Unidad para las Víctimas, *“donde en el periodo 2021 con 60 No Conformidades equivalente al (23.08%), presenta un nivel de mejora representativo referente al periodo 2020 con 78 No Conformidades equivalente al (76.92%). Esto nos indica que el sistema de gestión de la calidad asociado al sistema integrado de gestión de la “Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas” ha mantenido e incrementado su nivel de madurez y desempeño, respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015”*.

Se evidencia que el responsable del proceso implementa permanentemente acciones de mejora, contribuyendo a la eficacia del proceso; soportado en los siguientes registros documentados:

- El avance en la construcción de una herramienta que permita tener la trazabilidad de las auditorías internas realizadas, así como información de los auditores con su cargo, profesión y certificados vigentes; procesos y / o Direcciones Territoriales auditadas en los Sistemas de Gestión Integral, desde la vigencia del 2020 hasta la fecha, a partir de esta información sistematizada, se podrá generar informes ejecutivos oportunamente.
- La permanente actualización y capacitación de los colaboradores que integran el Proceso de Evaluación Independiente, con el fin de aumentar competencias, desempeño y capacidad, que contribuyen al cumplimiento de la misión institucional y por ende al desarrollo personal, aprovechando la oferta institucional y alianzas con entidades privadas, como las que se realizan en el marco del Plan Institucional de capacitación a cargo del Proceso de Gestión de Talento Humano, relacionadas con los cursos de inducción y reinducción, conflicto de intereses en el ejercicio del servicio público; los cursos de auditor interno en sistemas de gestión integrados HSEQ ISO 9001:2015, ISO 45001:2018; ISO 14001:2015, formación empresarial de auditores en el sistema de gestión de registro NTC ISO 30301:2019, con entidades como SGS e ICONTEC, cursos de Integridad, transparencia y Lucha contra la



 <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 1 de 28

corrupción con la Función Pública, cursos de innovación y creatividad con el ICBF y Liderazgo, trabajo en equipo y toma de decisiones con la Universidad Nacional.

- De igual forma, los auditados resaltan entre otras acciones de mejora, la construcción del informe “*Resultados del modelo de autoevaluación por procesos periodo julio-diciembre del 2021*”, en cumplimiento al Decreto 1499 de 2017 y la circular No. 016 del 6 de junio del 2018 de la Dirección General, tomándose para el informe en referencia, las autoevaluaciones realizadas por los procesos de la Unidad para las Víctimas y las Direcciones Territoriales, en las catorce (14) variables relacionadas con los temas de Gestión Documental, sistemas de información, Servicio al usuario, Gestión de la Comunicación, de Planeación, de Talento Humano, Gestión de Control, Gestión de Indicadores, Gestión del Riesgo, de Innovación y Mejora, Gestión de la Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el trabajo y Gestión de la Gerencia y Dirección. Producto del análisis realizado a este ejercicio de autoevaluación, el proceso de Evaluación Independiente resalta el compromiso de la Alta Dirección y la mejora continua por parte de los dieciocho (18) procesos y las veinte (20) Direcciones Territoriales, lo cual ha permitido la renovación de la certificación en ISO 9001:2015, ISO 45001:2018 y la certificación en 14001:2015 por parte de ICONTEC como ente certificador.
- Otra acción de mejora del proceso de Evaluación Independiente es la herramienta denominada: “*Sistema Integrado de Gestión -sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 – Herramienta para la Auditoria interna de calidad*”, la cual se actualizó con todos los documentos vigentes para facilitar el desarrollo de las auditorias y la generación de informes ejecutivos. En esta herramienta identifica cada capítulo de la norma ISO 9001:2015, permitiendo a su vez, evaluar los criterios del nivel de madurez, obteniendo como resultado los niveles de brecha, hallazgos y el porcentaje de cumplimiento de los requisitos de la norma.

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


11. OBSERVACIONES

No se generan observaciones para el Proceso de Evaluación Independiente.

12. NO-CONFORMIDADES

Direccionamiento Estratégico.

1. No se evidencia la construcción de una metodología y procedimiento, que permita la actualización de las partes interesadas y sus requisitos, así como el seguimiento y la revisión de la información sobre las mismas. Esto sucede en el Proceso de Direccionamiento Estratégico, evidenciado a través de las entrevistas realizadas a los colaboradores del proceso de Evaluación independiente y sobre la información

 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 28

documentada, que se encuentra publicada en la página de la Unidad, matriz partes interesadas código 100.01.15 – 48 versión 3 del 4 de agosto del 2021. Lo anterior se evidencia al indagar al proceso auditado, sobre las razones por las cuales al ingresar a la matriz por la parte correspondiente a “*Consolidados tipos*”, (MACRO PROCESO SEGUIMIENTO Y CONTROL), no se encuentra registrada información relacionada con necesidades, requisitos, expectativas y acciones para el cumplimiento de las partes interesadas, información que si se encuentra relacionada al acceder por el link de “*procesos*”, al respecto manifiestan que desde vigencias anteriores, por parte del Jefe de Control Interno, se han realizado recomendaciones para que se estandarice una metodología con lineamientos de acuerdo con las normas AA1000APS:2018 y la norma AA1000SES, gestión y compromisos con Stakeholder (partes interesadas) 2015, recomendación que se reiteró en reunión efectuada el 19 de abril del 2022, con la Oficina Asesora de Planeación, sobre la cual se tiene como evidencia la grabación de la reunión. Esta situación conduce al incumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, capítulo 4 contexto de la organización, numeral 4.2. comprensión de necesidades y expectativas de partes interesadas, capítulo 7 apoyo, numeral 7.5.3. Control de información documentada.

Proceso de Gestión Talento Humano:


2. No se evidencia la entrega del análisis y la evaluación de factores de riesgo psicosocial, producto de la aplicación de la batería de riesgos, realizada el 21 de septiembre del 2021 a 16 colaboradores del Proceso de Evaluación Independiente. Esto sucede en el Proceso de Gestión de Talento Humano, código 770.12.09, en la auditoria al proceso de Evaluación Independiente. Lo anterior se evidencia que no se ha entregado el análisis y la evaluación de los factores de riesgos psicosocial, asociado a la aplicación de este instrumento, que permita contribuir al mantenimiento de un ambiente adecuado para la operación del proceso, en el cual se tiene en cuenta la combinación de factores sociales, psicológicos, y físicos. Esta situación conduce al incumplimiento de a) requisitos legales resolución 2764 de 2022 emitida por el Ministerio de Trabajo. b) requisitos norma ISO 9001:2015, capítulo 7 apoyo, numeral 7.1.4. Ambiente para la operación del proceso

13. FORTALEZAS Y DEBILIDADES.

13.1. Fortalezas

- Alto compromiso del Proceso de Evaluación Independiente, en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo los requisitos ISO 9001:2015, en cada uno de los temas y numerales auditados.
- Se resalta puntualidad, disposición y permanencia por parte de los colaboradores que se conectaron a través de la plataforma Teams, para atender y desarrollar la auditoria, compartiendo a tiempo las evidencias solicitadas por el equipo auditor.




 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 1 de 28

- Se destaca la competencia del Enlace SIG, por su organización documental, por la disposición al momento de entregar la información y cargar los soportes solicitados en la plataforma SharePoint, dispuesta para tal fin.
- Se valora la gestión que se lleva a cabo en el Proceso de Evaluación Independiente, en relación con el seguimiento y cumplimiento del plan de acción y plan de implementación del Sistema Integrado de Gestión, durante la vigencia 2021 y lo que va corrido de la vigencia 2022.
- Se tiene conocimiento amplio de las rutas documentales dispuestas en la página de la Unidad con referencia del Sistema de Integrado de Gestión.
- Se evidencia en el proceso de Evaluación Independiente, que se realizan socializaciones del Sistema Integrado de Gestión, mediante replica de las publicaciones SUMA, capacitaciones, entre otros.
- La designación de roles y responsabilidades por parte del responsable del proceso de Evaluación Independiente, de acuerdo con la formación y experticia de cada uno de los colaboradores.

Aspectos para destacar

- El avance en la construcción de una herramienta que permita tener la trazabilidad de las auditorías internas realizadas, así como información de los auditores con su cargo, profesión y certificados vigentes; procesos y / o Direcciones Territoriales auditadas en los Sistemas de Gestión Integral, desde la vigencia del 2020 hasta la fecha, a partir de esta información sistematizada, se podrá generar informes ejecutivos oportunamente.
- La permanente actualización y capacitación de los colaboradores que integran el Proceso de Evaluación Independiente, con el fin de aumentar competencias, desempeño y capacidad, que contribuyen al cumplimiento de la misión institucional y por ende al desarrollo personal, aprovechando la oferta institucional y alianzas con entidades privadas, como las que se realizan en el marco del Plan Institucional de capacitación a cargo del Proceso de Gestión de Talento Humano, relacionadas con los cursos de inducción y reinducción, conflicto de intereses en el ejercicio del servicio público; los cursos de auditor interno en sistemas de gestión integrados HSEQ ISO 9001:2015, ISO 45001:2018; ISO 14001:2015, formación empresarial de auditores en el sistema de gestión de registro NTC ISO 30301:2019, con entidades como SGS e ICONTEC, cursos de Integridad, transparencia y Lucha contra la corrupción con la Función Pública, cursos de innovación y creatividad con el ICBF y Liderazgo, trabajo en equipo y toma de decisiones con la Universidad Nacional.
- La construcción del informe *“Resultados del modelo de autoevaluación por procesos periodo julio-diciembre del 2021”*, en cumplimiento al decreto 1499 de 2017 y la circular No. 016 del 6 de junio del 2018 de la Dirección General, tomándose para el



 <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 1 de 28

informe en referencia, las autoevaluaciones realizadas por los procesos de la Unidad para las Víctimas y las Direcciones Territoriales, en las catorce (14) variables relacionadas con los temas de Gestión Documental, de Sistemas de información, Servicio al usuario, Gestión de la Comunicación, de Planeación, de Talento Humano, Gestión de Control, Gestión de Indicadores, Gestión del Riesgo, de Innovación y Mejora, Gestión de la Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el trabajo y Gestión de la Gerencia y Dirección. Producto del análisis realizado a este ejercicio de autoevaluación, el proceso de Evaluación Independiente resalta el compromiso de la Alta Dirección y la mejora continua por parte de los dieciocho (18) procesos y las veinte (20) Direcciones Territoriales, lo cual ha permitido la renovación de la certificación en ISO 9001:2015, ISO 45001:2018 y la certificación en 14001:2015 por parte de ICONTEC como ente certificador.

- El Proceso de Evaluación Independiente, cuenta con la herramienta denominada: “*Sistema Integrado de Gestión -sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 – Herramienta para la Auditoria interna de calidad*”, la cual se actualizó con todos los documentos vigentes para facilitar el desarrollo de las auditorias y la generación de informes ejecutivos. En esta herramienta, se identifica cada capítulo de la norma ISO 9001:2015, permitiendo a su vez, evaluar los criterios del nivel de madurez, obteniendo como resultado los niveles de brecha, hallazgos y el porcentaje de cumplimiento de los requisitos de la norma.

Recomendaciones

- Reiterar mediante comunicación escrita dirigida por parte del responsable del proceso de Evaluación Independiente, al Proceso de Direccionamiento Estratégico, sobre la necesidad prioritaria de la construcción de una metodología y procedimiento, que permita realizar el ejercicio de actualización de las matrices de las partes interesadas y los requisitos de estas para los procesos, en cada uno de los sistemas de gestión adoptados por la entidad.


13.2. Debilidades.

- No se diligencia la totalidad de los ítems requeridos en el formato del acta código 710.14.15-10 versión No 4 del 7 de octubre del 2021, toda vez que se evidenció que las actas de reunión de apertura y de cierre de la auditoría interna realizada al Proceso de Gestión de la información del 3 al 6 de mayo del 2022, se encuentran sin las firmas de los auditores, por lo que se debe realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma.

14. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

PROCESO DE EVALUACION INDEPENDIENTE.



 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 28

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 al Proceso de Evaluación Independiente.

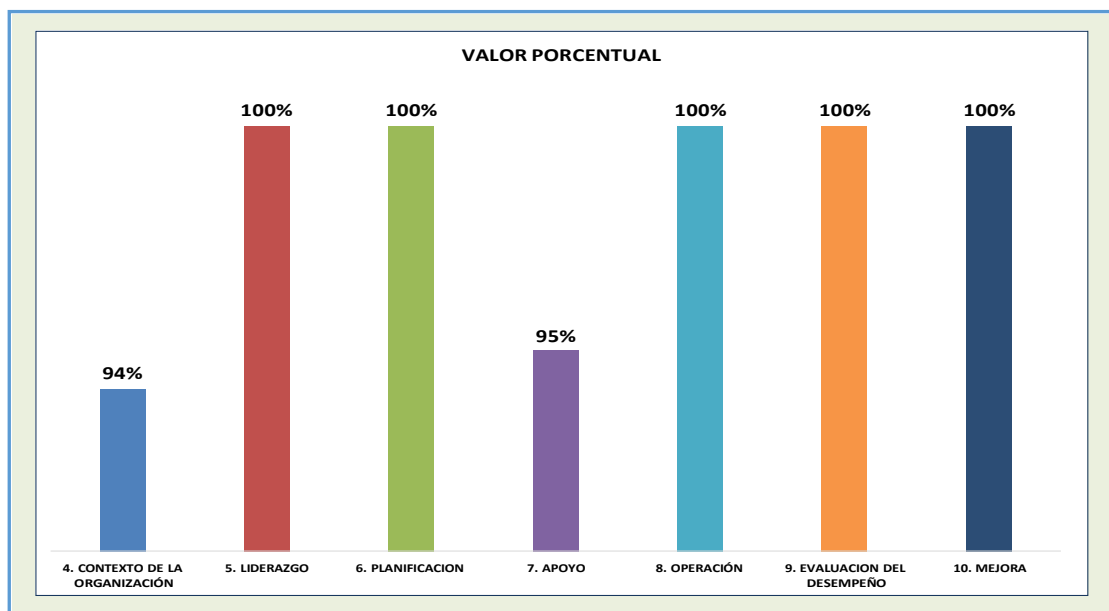
a. Cumplimiento de la norma

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

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	94%
5. LIDERAZGO	100%
6. PLANIFICACION	100%
7. APOYO	95%
8. OPERACIÓN	100%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%
10. MEJORA	100%
TOTAL DE NO CONFORMIDADES	99%
	MANTENER


Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de Calidad.

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%.

 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 28

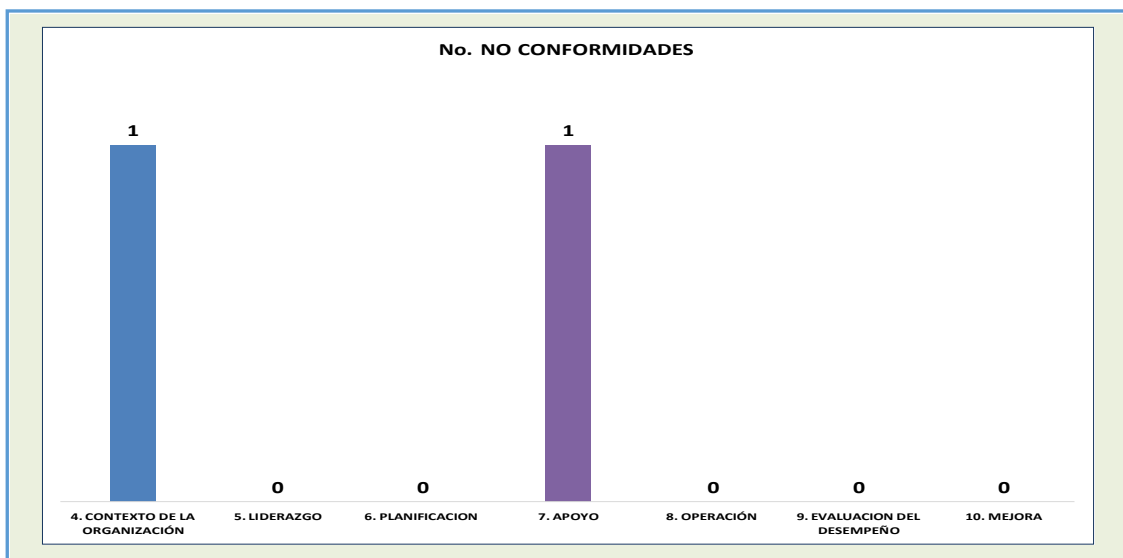
b) Número de No conformidades y Observaciones.

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	1	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.

Gráfica No.2. Número de No conformidades.



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de Calidad

Se identificó dos (2) no conformidades, una (1) en el Capítulo 4. Contexto de la organización, numeral 4.2. Comprensión de necesidades y expectativas de partes interesadas e involucra el capítulo 7. Apoyo, numeral 7.5.3. Control de información documentada y una (1) en el capítulo 7. Apoyo, numeral 7.1.4. Ambiente para la operación del proceso; respecto al cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del sistema de gestión de la calidad NTC ISO 9001:2015. Se acota que las dos (2) no conformidades van direccionada al proceso de Direccionamiento Estrategico y Gestión del Talento Humano.


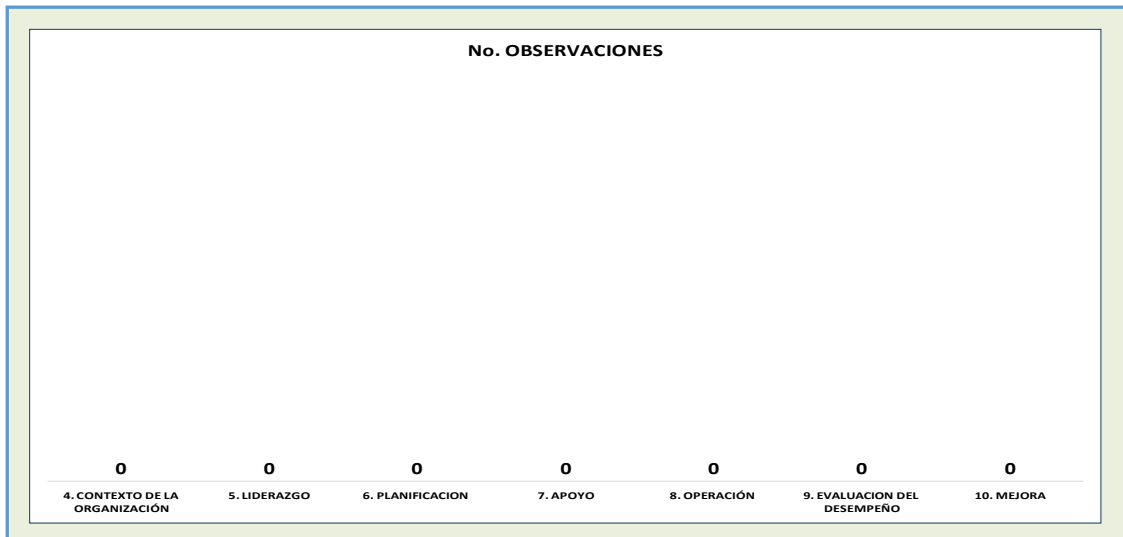
 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 1 de 28

Gráfico No. 3. Número de observaciones

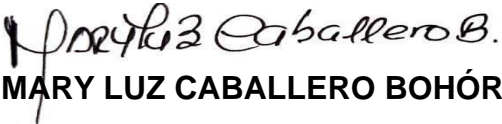


Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de Calidad.


Como resultado de la auditoria no se presentan hallazgos de observaciones con respecto a los requisitos del Sistema de Gestión de calidad de la norma ISO 9001.2015, razón por la cual la gráfica arroja un resultado equivalente a 0%.

En conclusión, el nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de la Calidad en el proceso de Evaluación Independiente, es del 99% de los 54 ítems evaluados.

Cordialmente;


MARY LUZ CABALLERO BOHÓRQUEZ.
 Auditor líder


INGRID MILAY LEÓN TOVAR
 jefe Oficina de Control Interno (E)

 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 28

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.

Handwritten signature