

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: 150,19,15-8
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO	Fecha: 25/10/2022 Página 1 de 9

INFORME FINAL DE AUDITORIA AL CUMPLIMIENTO DE “DEBES” DE LA NORMA TECNICA ISO 9001:2015

El Equipo Auditor de la Oficina de Control Interno, en ejercicio de las funciones legales dispuestas en la Ley 87 de 1993, el Decreto 943 de 2014 y la Resolución 100 del 5 de febrero de 2016 de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, además de las normas que reglamentan o modifican las anteriores disposiciones normativas en el ámbito de la evaluación del Sistema de Control Interno, y lo relacionado con lo dispuesto en la NTC ISO 9001:2015 presenta el informe final de auditor al cumplimiento de “debes” de la norma que se relacionan a continuación:

Nombre:	Cumplimiento de “debes” de la NTC ISO 9001:2015
Dependencia líder implementador:	Oficina Asesorade Planeación
Responsable del Proceso:	Linda Marcela Acosta Ortiz
Tipo de auditoría realizada:	Interna de sistemas de gestión
Fecha de auditoría:	Del 27 de octubre al 16 de noviembre de 2023
Equipo Auditor:	Liliana Marcela Criales Rincon - Auditora Líder Basco German Ricaurte Guerra – Auditor Francisco Orlando Wilches Salazar – Auditor Isaias Lozano Vera – Auditor Juan Carlos Castellanos Mayorga-Auditor William Arturo Marquez Montero – Auditor William Mahecha Hernandez - Auditor

Es de anotar que la Oficina de Control Interno siguiendo los lineamientos del plan de auditorias aprobado por el Comité Institucional de Control Interno, dispuso que el seguimiento a la implementación de los “debes” de la norma técnica colombiana NTC ISO 9001;2015, sistema de gestión de calidad, se realiza exclusivamente al líder implementador y para ello se elabora una herramienta de trabajo que permite determinar el porcentaje de cumplimiento de los “debes” de norma que pueden llevar en un futuro a la implementación del certificado de calidad.

1. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

La auditoría tiene como objetivo evaluar que el líder implementador de norma técnica colombiana NTC ISO 9001;2015 juntamente con los lideres de procesos y dependencias de la UARIV estén dando cumplimiento a todos los “debes” de la norma, que se constituyen en los mínimos requeridos para futuras certificaciones.

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: 150,19,15-8
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO	Fecha: 25/10/2022 Página 2 de 9

2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Inicia con la recolección y análisis de la información obtenida por el Equipo Auditor de la Oficina de Control Interno de las fuentes identificadas y concluye con el informe final de auditoría. Se tiene como lapso de auditoría desde el mes el 1° de septiembre de 2022 al 29 de septiembre de 2023.

3. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR

Durante el desarrollo del proceso auditor no se materializan los riesgos asociados al a gestión auditora identificados en el Programa de Auditoria para la vigencia 2023. En especial se debe resaltar que el acceso a las fuentes de información del proceso por parte del auditor se realiza de manera armónica y ello no genera ninguna perturbación a la gestión.

Por lo demás, el trabajo mancomunado con el auditado y la claridad en las actividades permiten que el proceso se cumpla dentro de los plazos y cronogramas establecidos. Por último, los servidores que atienden la auditoría tienen claridad de este tipo de procesos y brindan la colaboración esperada, contribuyendo con ello a crear un clima de confianza, respeto y lealtad

4. METODOLOGIA UTILIZADA

El Equipo de Auditoria de la Oficina de Control Interno para el desarrollo de la auditoria aplica la norma técnica colombiana NTC – ISO 19011 versión 2018. Igualmente se apoya en las recomendaciones que sobre el particular establece el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna del Instituto de Auditores Interno de Colombia IIA, versión 2016. En los temas relacionados con aspectos financieros se usa la Norma Internacional de Auditoría, NIA, y en lo pertinente utiliza las guías del Departamento Administrativo de la Función Pública.

5. RESULTADOS DE LA AUDITORIA DE CUMPLIMINETOOS A “DEBES” DE LA NTCISO 9001:2015

Los resultados de la auditoria de cumplimiento a los “debes” de la NTC ISO 9001:2015 se presentan desde dos perspectivas; la primera un consolidad general de la totalidad de “debes” de norma y su representación porcentual, acompañado de un histograma de frecuencia.

El segundo escenario corresponde al nivel de cumplimiento de los “debes” de la norma teniendo en consideración la estructura de alto nivel. Es este acápite se muestran únicamente los debes que le corresponden al numeral en examen, los cumplidos y su representación porcentual acompañados del histograma de frecuencia.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: 150,19,15-8
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO	Fecha: 25/10/2022 Página 3 de 9

Para la interpretación de los resultados, en la primera perspectiva se deben tener en cuenta los “debes” de la norma que carecen de evidencia respecto de su cumplimiento y de los cuales la Oficina de Control Interno recomienda tomar las acciones que se consideren pertinentes por parte del líder implementador y de los líderes de procesos o dependencias que tengan injerencia directa en su logro.

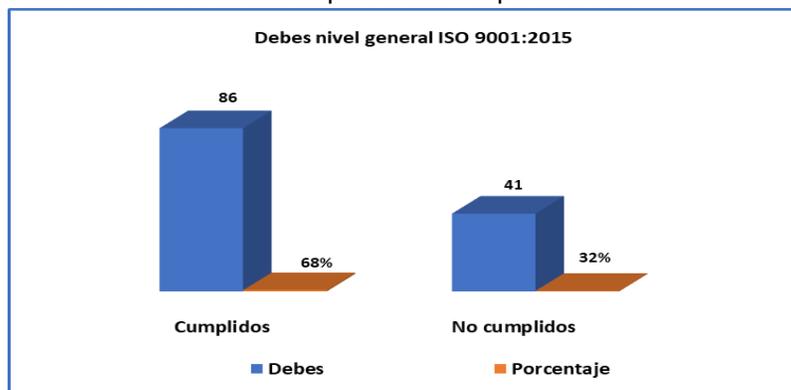
Para el segundo de los escenarios, la interpretación es idéntica sino limitada a cada uno de los numerales de la estructura de alto nivel.

Los “debes” de norma identificados como incumplidos, no requieren de un plan de mejoramiento para ser remitido a la Oficina de Control Interno, dado que este ejercicio tiene el propósito de mostrar aquellos “debes” que requieren evidencia de cumplimiento, en el caso que la Alta Dirección considere certificar el sistema de gestión en el futuro inmediato.

5.1 Nivel de cumplimiento de “debes” de la NTC ISO 9001:2015 a nivel general.

Número total de “debes de norma	127
Total, de “debes” cumplidos a nivel general	86
Total, de “debes” no cumplidos a nivel general	41
Porcentaje de “debes” cumplidos	68%
Porcentaje de “debes” no cumplidos	32%

Grafica de comportamiento de “debes” cumplíos e incumplidos de la NTC ISO 9001;2015



Fuente: Herramienta análisis de riesgos de la OCI

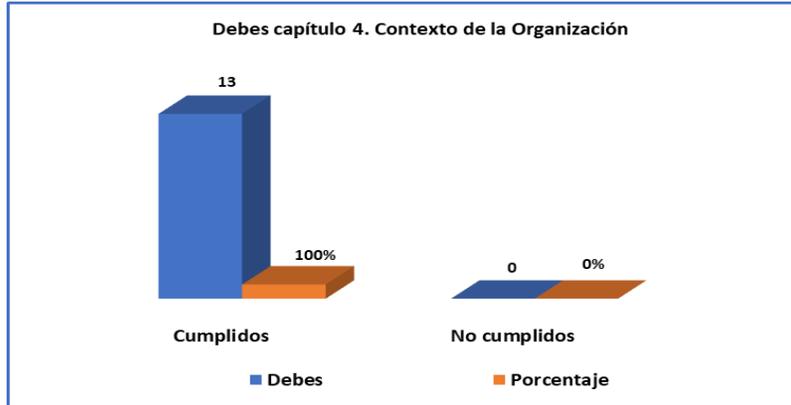
5.2 Nivel de cumplimiento de “debes” de la NTC ISO 9001:2015 a nivel Contexto de la organización

Número total de “debes de norma	13
Total, de “debes” cumplidos a nivel Contexto de la Organización	13

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: 150,19,15-8
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO	Fecha: 25/10/2022 Página 4 de 9

Total, de “debes” no cumplidos a nivel Contexto de la Organización	0
Porcentaje de “debes” cumplidos	100%
Porcentaje de “debes” no cumplidos	0%

Grafica de comportamiento de “debes” cumplíos e incumplidos de la NTC ISO 9001;2015

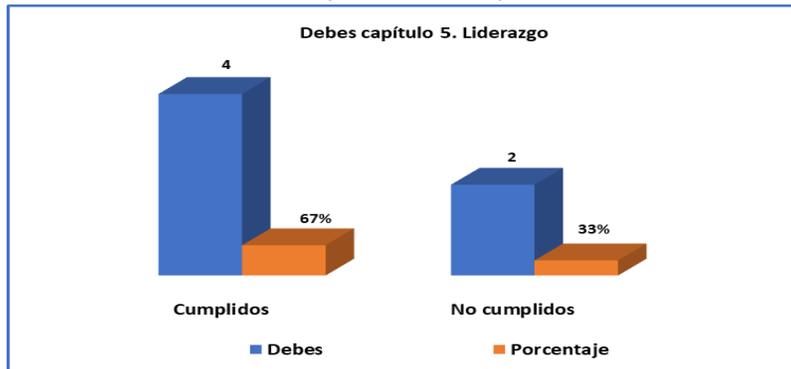


Fuente: Herramienta análisis de riesgos de la OCI

5.3 Nivel de cumplimiento de “debes” de la NTC ISO 9001:2015 a nivel Liderazgo

Número total de “debes de norma	6
Total, de “debes” cumplidos a nivel Liderazgo	4
Total, de “debes” no cumplidos a nivel Liderazgo	2
Porcentaje de “debes” cumplidos	67%
Porcentaje de “debes” no cumplidos	33%

Grafica de comportamiento de “debes” cumplíos e incumplidos de la NTC ISO 9001;2015



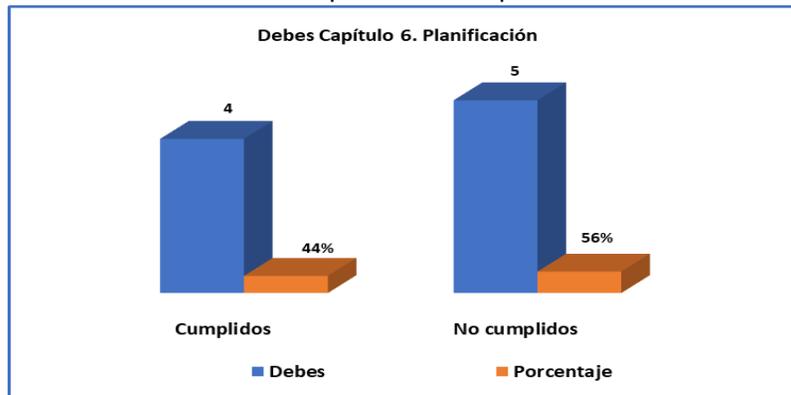
Fuente: Herramienta análisis de riesgos de la OCI

5.4 Nivel de cumplimiento de “debes” de la NTC ISO 9001:2015 a nivel Planificación

Número total de “debes de norma	9
---------------------------------	---

Total, de “debes” cumplidos a nivel Planificación	4
Total, de “debes” no cumplidos a nivel Planificación	5
Porcentaje de “debes” cumplidos	44%
Porcentaje de “debes” no cumplidos	56%

Grafica de comportamiento de “debes” cumplíos e incumplidos de la NTC ISO 9001;2015

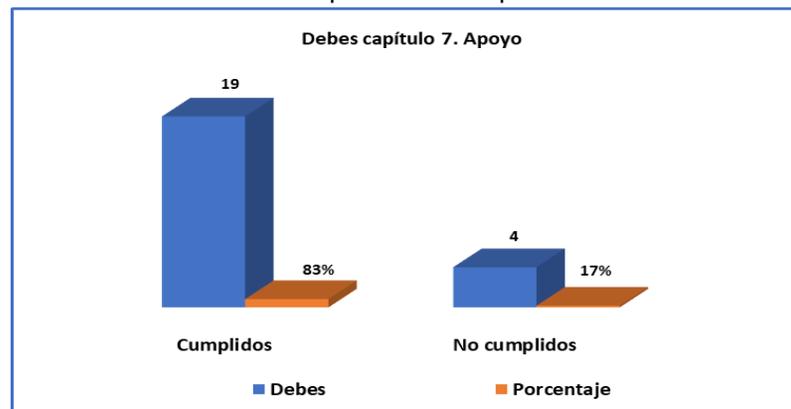


Fuente: Herramienta análisis de riesgos de la OCI

5.5 Nivel de cumplimiento de “debes” de la NTC ISO 9001:2015 a nivel Apoyo

Número total de “debes de norma	23
Total, de “debes” cumplidos a nivel Apoyo	19
Total, de “debes” no cumplidos a nivel Apoyo	4
Porcentaje de “debes” cumplidos	83%
Porcentaje de “debes” no cumplidos	17%

Grafica de comportamiento de “debes” cumplíos e incumplidos de la NTC ISO 9001;2015

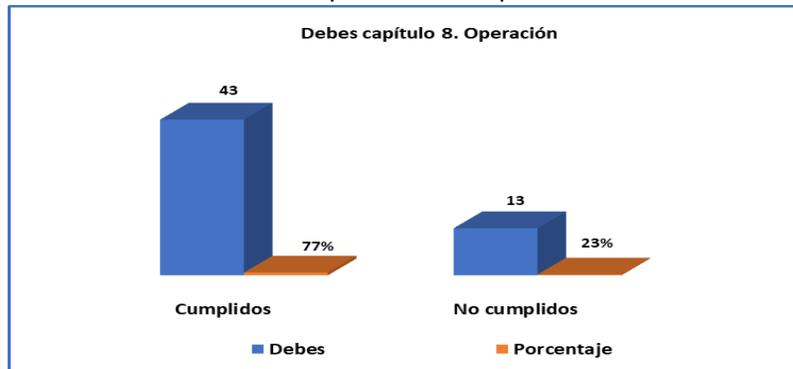


Fuente: Herramienta análisis de riesgos de la OCI

5.6 Nivel de cumplimiento de “debes” de la NTC ISO 9001:2015 a nivel Operaciones

Número total de “debes de norma	56
Total, de “debes” cumplidos a nivel Operaciones	43
Total, de “debes” no cumplidos a nivel Operaciones	13
Porcentaje de “debes” cumplidos	77%
Porcentaje de “debes” no cumplidos	23%

Grafica de comportamiento de “debes” cumplíos e incumplidos de la NTC ISO 9001;2015

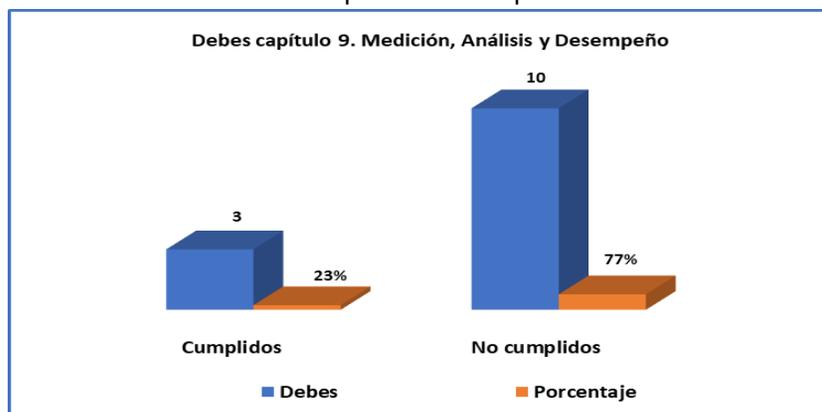


Fuente: Herramienta análisis de riesgos de la OCI

5.7 Nivel de cumplimiento de “debes” de la NTC ISO 9001:2015 a nivel Medición, Análisis y Desempeño

Número total de “debes de norma	13
Total, de “debes” cumplidos a nivel Medición, Análisis y Desempeño	3
Total, de “debes” no cumplidos a nivel Medición, Análisis y Desempeño	10
Porcentaje de “debes” cumplidos	23%
Porcentaje de “debes” no cumplidos	77%

Grafica de comportamiento de “debes” cumplíos e incumplidos de la NTC ISO 9001;2015



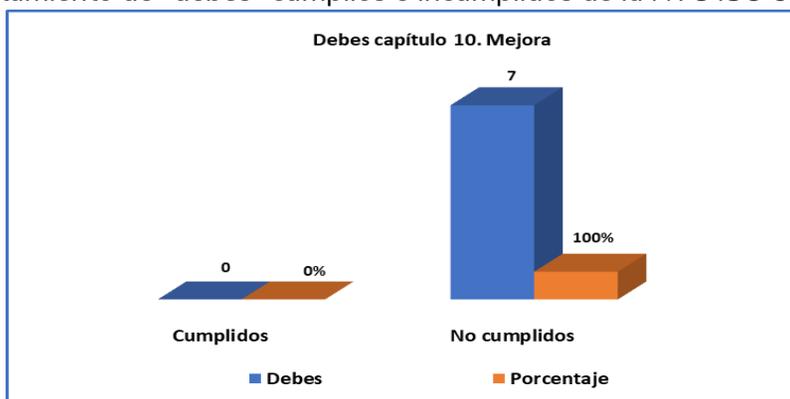
Fuente: Herramienta análisis de riesgos de la OCI

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: 150,19,15-8
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO	Fecha: 25/10/2022 Página 7 de 9

5.8 Nivel de cumplimiento de “debes” de la NTC ISO 9001:2015 a nivel Mejora

Número total de “debes de norma	7
Total, de “debes” cumplidos a nivel Mejora	0
Total, de “debes” no cumplidos a nivel Mejora	7
Porcentaje de “debes” cumplidos	0%
Porcentaje de “debes” no cumplidos	100%

Grafica de comportamiento de “debes” cumplíos e incumplidos de la NTC ISO 9001;2015



Fuente: Herramienta análisis de riesgos de la OCI

6. DEBILIDADES IDENTIFICADAS DURANTE EL EJERCICIO AUDITOR

A partir de lo evidenciado en el proceso auditor y cotejado ello con los marcos normativos, administrativos y de gestión, el Equipo Auditor considera que siguiendo los lineamientos establecidos para esta auditoría de cumplimiento a los “debes” de la norma NTC ISO 9001:2015, no tiene debilidades del sistema de control interno por cuanto la norma técnica no hace parte integral del normograma institucional.

7. ASPECTOS SOBRESALIENTES

El equipo auditor ha evidenciado como aspectos positivos en la auditoria de cumplimiento de los “debes” de norma, lo siguiente:

Se evidencia en el líder implementador y su equipo de trabajo un interés por lograr cada uno de los debes por parte de los responsables de los mismo. En este ejercicio han elaborado escenarios participativos que permiten dar claridad sobre la gestión que se debe realizar.

Por otra parte, hay un trabajo con los lideres de los procesos en la tarea de revisar las caracterizaciones y los procedimientos a fin de actualizarlos, si bien en el proceso de revisión se

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: 150,19,15-8
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO	Fecha: 25/10/2022 Página 8 de 9

evidencia que existen procesos con versiones antiguas y uso de simbología e imagen institucional obsoleta, el trabajo debe ser reconocido.

Se debe resaltar el esfuerzo de capacitar a los servidores que voluntariamente deseen ser auditores internos en la norma ISO de calidad, con el propósito de tener un grupo de personas conocedoras no solo en las técnicas de auditoría sino que con sus conocimientos ayuden dentro de sus mismos procesos a la adopción de acciones cumplidoras de los deberes de norma.

8. RESULTADOS DE LAS ACCIONES DEL PLAN DE MEJORAMIENTO.

En esta auditoría no se revisaron los planes de mejoramiento dispuestos por los líderes de procesos y dependencias en pretéritos ejercicios de auditoría interna al sistema de gestión, dado el alcance de este trabajo y la ausencia de una auditoría interna del sistema.

9. RESULTADOS DE LOS LOGROS DE GESTIÓN

El resultado de la gestión en la implementación, seguimiento y mantenimiento de los “debes” de la norma corresponde a lo que se determina la madurez del sistema de gestión NTC ISO 9001;2015, esto es un 68%

10. CONCEPTO DE AUDITORIA

El propósito de la auditoría de cumplimiento a los deberes de la norma NTC ISO 9001;2015 es establecer el porcentaje de cumplimiento y en su defecto el de incumplimiento, el concepto del Equipo Auditor se circunscribe a este lineamiento de la siguiente manera:

Evaluadas las evidencias presentadas por el sistema auditado se encuentra que el porcentaje de cumplimiento respecto al total de los deberes requeridos por la norma ISO 9001:2015 es de 68%, tal y como quedo consignado en el numeral 5.1 de este documento.

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno a través del Equipo Auditor recomienda a la Dirección General solicitar al líder implementador y otros procesos asociados o responsables de su coadyuvancia la elaboración, si lo considera pertinente, de una estrategia de trabajo para lograr el cumplimiento de los “debes” de la norma sea que se tenga en consideración una futura certificación o se use como una buena práctica institucional

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: 150,19,15-8
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 08
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO	Fecha: 25/10/2022
		Página 9 de 9

Cordialmente,



LILIANA MARCELA CRIALES RINCÓN
Auditor Líder



CARLOS ARTURO ORDOÑEZ CASTRO
Jefe Oficina de Control Interno

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	30/04/2014	Se crea formato
2	24/02/2015	Se incluye el ítem de número de informe. Se elimina el ítem 4.2 oportunidades de mejora.
3	21/07/2015	Se incluye la opción tipo de informe, con el fin de poder entregar un informe preliminar o final.
4	15/04/2016	Se incluye cuadro elaboró, revisó y aprobó. Se incluyen numerales 4.4 Sobre indicadores, 4.5 Verificación de riesgos y 4.6 verificación de controles Se incluye cuadro responsable de la auditoria
5	05/06/2017	Se modifica formato, se adiciona aprobación Jefe Oficina de Control Interno.
6	Abril /2018	Se modifica formato de acuerdo a nuevos lineamientos del Jefe de la Oficina de Control Interno, se eliminan cuadros en Excel.
7	17/04/2019	Se modifica formato según lineamientos del jefe de la Oficina de Control Interno.
8	28/10/2022	Se actualiza el formato en pie de página con los logos de certificación asociados al sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, ambiental ISO 14001:2015, seguridad y salud en el trabajo ISO 45001:2018 seguridad de la información ISO 27001:2013.