



## INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

**Fecha de informe:** 30 agosto 2019

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

**Dependencia líder del proceso:** Dirección General.

**Servidor responsable del proceso:** Yianny Vanessa Palacios Moreno.

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

**Fecha de auditoría:** 21,22 y 23 agosto 2019.

**Equipo Auditor:** Juan Carlos Castellanos Mayorga.

### 0. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA.

Verificar a través del proceso de Evaluación Independiente el nivel de madurez del Subsistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo con el cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos en la norma NTC ISO 9001:2015.

### 1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.

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

### 2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR.

Entre los principales riesgos asociados se pueden identificar:

- Dificultad para acceder a las fuentes de información de la Dirección Territorial Chocó
- Imposibilidad de cumplir con el cronograma de auditoria interna planeado en los términos de tiempo y oportunidad establecidos.
- Desechar la pertinencia del informe de auditoría interna que es producto del proceso auditor realizado.
- Alarma en los servidores auditados de la entidad por el desconocimiento del proceso auditor como herramienta gerencial de la Unidad para la Atención y Reparación Integral de las Víctimas.
- Pérdida de información por falta de respaldo.

### 3. CRITERIOS DE AUDITORÍA.

Los criterios para tener en cuenta con procesos, procedimientos y demás instrumentos asociados al Subsistema de Gestión de Calidad: Proceso Servicio al Ciudadano: (Procedimiento Canal Presencial V9). Esta actividad se realiza en un punto de atención de la DT. Proceso de reparación integral: (Procedimiento Toma de solicitud de la Indemnización Administrativa V2, Procedimiento Notificación indemnización administrativa V2, Procedimiento Brindar Orientación y Asesoría para la adecuada Inversión de los Recursos en el Marco de las Líneas de Inversión V1 y el Procedimiento de Liquidación y Pago de Sentencias Judiciales V7). El corte de la información documentada a auditar es del 01 de enero de 2019 al 31 de julio de 2019.



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

Se evidencia cumplimiento de la Dirección Territorial Chocó de los requisitos del capítulo 4 de la norma ISO 9001:2015, los documenta, actualiza, implementa y apropia, se cuenta con la comprensión de la organización, su contexto (mediante el desarrollo de la metodología DOFA) y los servicios ofrecidos por la Unidad, las expectativas de las partes interesadas se encuentran identificadas y se les hace monitoreo, se desarrolla el sistema de calidad, sus procesos y su respectivo seguimiento evidenciado en las actas de reunión. El Sistema de gestión de la Calidad tiene identificadas las caracterizaciones, manuales, planes y programas, procesos, procedimientos, guías y demás información documentada necesaria para realizar la gestión de la Dirección Territorial, esta información documentada se encuentra publicada en la página web de la Unidad y se encuentra disponible para consulta. Con respecto a este capítulo se genera la observación 1, la cual se desarrolla en el numeral 11 de este informe.

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

Se evidencia cumplimiento en cuanto a los requisitos del capítulo 5 relacionados con el liderazgo y compromiso en la Unidad Territorial Chocó, al preguntarle a la Directora Territorial y al equipo de la DT sobre modelo de liderazgo, se evidencia el enfoque por procesos, pensamiento basado en riesgos y el enfoque hacia la satisfacción del cliente, se evidencia socialización de la Política y objetivos del SIG, se tienen establecidos los roles, responsabilidades y autoridad los cuales son monitoreados.

Entre los principales aspectos relacionados como fortalezas se destacan:

- Compromiso, dedicación y responsabilidad de los colaboradores de la Dirección Territorial Chocó.
- Disponibilidad para la solución de problemas y respuesta a inquietudes por parte de los funcionarios y colaboradores de la Dirección Territorial Chocó a las víctimas del conflicto.
- Calidez con que son atendidas las víctimas en el Centro de Atención Regional, disposición de servicio, escucha, atención y gestión personal para con la población víctima del conflicto que acude a dicho Centro Regional.
- La utilización de recursos alternativos de comunicación para el reporte de la operación y la comunicación interna, se pueden formalizar dichos canales.
- Se reconoce el trabajo de la profesional de participación encargada de interlocutar con la Mesa Departamental de Víctimas del Chocó y que fue reconocido en la Rendición de cuentas de dicha mesa. Es importante tener en cuenta que no solo es responsabilidad del enlace de participación sino de todos los funcionarios y colaboradores brindar apoyo a las diferentes organizaciones de participación de víctimas
- Apoyo y participación a la primera feria municipal juvenil: "Emprendemos por la paz y la igualdad de género".

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

Se evidencia cumplimiento de los requisitos del capítulo 6 y sus numerales, numeral 6.1 Acciones Para abordar Riesgos y Oportunidades, se evidencia desactualización del mapa de riesgos de acuerdo con la última actualización de Nivel Nacional, de esta forma La Dirección Territorial Choco puede actualizar los riesgos y oportunidades necesarias para asegurar el cumplimiento de los resultados planeados, y prevenir o reducir efectos no deseados. Se genera la observación 2 la cual se desarrolla en el numeral 11 de este informe.



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

Al evaluar los requisitos relacionados con el capítulo 7 Apoyo, se evidencia Incumplimiento de los requisitos en cuanto a la gestión de recursos necesarios relacionados con la infraestructura. Se genera la observación 3 la cual se desarrolla en el numeral 11 de este documento y las no conformidades 1,2 y 3 las cuales se desarrollan en el numeral 12 de este informe.

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

Al evaluar los requisitos relacionados con el capítulo 8, se evidencia cumplimiento para los requisitos relacionados con los numerales 8.4.1 control de los productos y servicios siniestrados externamente, 8.5.1 control de la producción y de la provisión delo servicio, 8.5.5 acciones posteriores a la entrega y 8.5.6 control de cambios. Se genera la observación 4, la cual se desarrolla en el numeral 11 de este documento y las no conformidades 4,5,6 y 7 las cuales se desarrollan en el numeral 12 de este informe

## 9. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 9 DE LA ISO 9001:2015.

En cuanto al seguimiento, medición, análisis y evaluación se evidencia incumplimiento de los requisitos por parte de la Dirección Territorial al no contar con los resultados de la evaluación de la satisfacción del cliente a pesar que se realizan encuestas para tal fin, de igual manera se evidencia falta de planeación en la formulación de los indicadores ya que se han modificado y eliminado, Se genera la observación 2 la cual se desarrolla en el numeral 11 de este informe y la no conformidad 8 la cual se desarrollan en el numeral 12 de este documento.

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

Se evidencia que el proceso ha generado y establecido planes de mejoramiento y oportunidades de mejora para el cierre de no conformidades del plan de acción y auditorías anteriores registradas en el aplicativo SISGESTION. Los requisitos asociados a este capítulo se documentan, actualizan, implementan y apropian.

## 11. OBSERVACIONES

**OBSERVACIÓN 1.** Se observa que se cuenta con la identificación de las partes interesadas y sus expectativas, sin embargo, falta consolidar dicha información y territorializar el formato partes interesadas de Nivel Nacional. esta situación se identifica al realizar la entrevista a la Directora Territorial y al enlace del SIG encargado, por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, numeral 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes Proceso responsable asociado a la observación Direccionamiento estratégico – Oficina Asesora de Planeación y Dirección Territorial Chocó.

**OBSERVACIÓN 2.** Se observa que a la fecha no se ha actualizado el mapa de riesgos, esto se evidenció al momento de solicitar información y no se obtuvo respuesta alguna al respecto. Esta situación se identifica al realizar la entrevista a la Directora Territorial y al enlace del SIG encargado, por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, numeral 6.1.2 La organización debe planificar a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades.



responsable asociado a la observación Direccionamiento estratégico – Oficina Asesora de Planeación y Dirección Territorial Chocó.

**OBSERVACIÓN 3.** Se observa falta de conocimiento y control por parte de la Dirección Territorial en las citas de Atención al Usuario que son asignadas desde Nivel Central, esto sucede en el momento en que se indaga acerca del tema y no se tiene soporte de dicha programación. Esta situación se identifica al realizar la entrevista a la Directora Territorial y al enlace del SIG encargado así mismo es importante que para dichos trámites, en el momento de la comunicación telefónica se enfatice sobre el lugar, fecha, número de modulo asignado y los documentos que debe aportar al momento de asistir a la cita asignada, de lo contrario estaríamos en presencia de reprocesos y no priorización de los casos que así lo ameriten, esto relacionado con el proceso de servicio al ciudadano, por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 numeral 7.4 la organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de calidad.

**OBSERVACIÓN 4.** Se observa falta de control y organización en el manejo de la información documenta relacionada con la evidencia de las actividades de los contratistas y registros físicos de planillas 472, Esta situación se identifica al realizar prueba de recorrido con la Directora Territorial y al enlace del SIG encargado así mismo en la Dirección Territorial por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 numeral 8.5.2 identificación y trazabilidad. Proceso asociado a la observación Dirección Territorial Chocó.

**OBSERVACIÓN 5.** Se observa al revisar el Plan de Acción de la Dirección Territorial, que se han modificado y eliminado varios indicadores a saber: 2019: 32 Indicadores anulados por el Nivel Nacional. Acta, 18. 1 Indicador.:85838, Acta 03. Indicadores 85362, 85763. - Indicadores modificados por el Nivel Nacional, Acta No. 20: Indicadores, 85653, 85913, 85935, 85789, 85438, 85571, 85662, 85944, 85751, 85682, 85872 y 85419.- Indicadores modificados propuesta D.T. Chocó. Acta 24, indicador. 85345. Esta situación se identifica al realizar la entrevista a la Directora Territorial y al enlace del SIG encargado así mismo, lo anterior evidencia falta de planeación y articulación de las dependencias de la Dirección Territorial al momento de discutir el Plan de Acción para el periodo pertinente, por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 numeral 9.1.1 seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.1 generalidades literal b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar los resultados válidos, de la norma ISO 9001:2015. Procesos responsables asociados a la observación: Dirección de Reparación – Oficina Asesora de Planeación. Dirección Territorial Chocó.

## 12. NO-CONFORMIDADES

**NO CONFORMIDAD 1.** No se evidencia registro documental o información alguna sobre el número de personas asignadas por el Operador Outsourcing S. A para el Centro Regional de Atención a las Víctimas Atrato, lo anterior se evidencia en el desarrollo de la entrevista a la Directora Territorial la Auditoria y no obtener dicha información; Proceso responsable asociado a la no conformidad a Nivel Nacional: Servicio al Ciudadano. Así las cosas lo que se percibió fue un desconocimiento del personal con el que se cuenta para realizar las actividades necesarias para el desarrollo del cumplimiento de los objetivos de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 numeral 7.1.2 Personas: la organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de calidad y para la operación y control de sus procesos.



**NO CONFORMIDAD 2.** No se evidencian condiciones óptimas de infraestructura, esto se observa al realizar prueba de recorrido al Centro Regional de Atención a las Víctimas del Atrato y encontrar: problemas de humedad generalizada, el muro de la fachada presenta un hueco donde cabe una persona, de igual manera objetos como aires acondicionados, ascensor, aviso de la Unidad y el sistema del digiturno se encuentra en mal estado, los vidrios de la fachada se encuentran fragmentados, lo anterior aumenta los riesgos asociados a un accidente de funcionarios, colaboradores y usuarios del Centro de Atención. Así mismo existen elementos físicos como sillas sin una destinación y espacio asignado, es decir no son administrados de ninguna manera. Proceso responsable asociado a la no conformidad. Direccionamiento Estratégico Secretaria General Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, numeral 7.1.3 Infraestructura literal d) la organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.

**NO CONFORMIDAD 3:** No se evidencian soportes documentales relacionados con la campaña “*¡Que no le echen cuentas!*” y *Elección de mesas de participación efectiva de las víctimas*, esto se detecta al realizar prueba de recorrido al Centro Regional de Atención a las Víctimas del Atrato y solicitar información relacionada con el tema, se informa que la Dirección Territorial Chocó no cuenta con elementos necesarios para la difusión de dichas campañas,. . No conformidad relacionada con el proceso de Nivel Nacional Gestión Jurídica (responsable de la campaña) y proceso de participación y visibilización. Esta situación conduce al incumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015 en el numeral 7.4 Comunicación la organización debe determinar las comunicaciones internas y externas literales a) que comunicar, b) cuando comunicar, c) a quien comunicar, d) como comunicar , e) quien comunica.

**NO CONFORMIDAD 4.** No se evidencia un correcto registro sobre la priorización de los casos según Resolución 1049 de 2019, labor que debe ser ejecutada por el operador Outsourcing S.A, lo anterior se denota en los meses de mayo y junio. Esta situación se evidencia al realizar la entrevista a los responsables del proceso de reparación integral y a la Directora Territorial. No conformidad relacionada Nivel Nacional con el proceso de reparación Individual. Esta situación conduce al incumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015 en el numeral 8.4.1 generalidades del control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, la organización debe asegurarse de que los procesos productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.

**NO CONFORMIDAD 5:** No se evidencia actualización de la imagen corporativa de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, esto se refleja en el momento de la visita a la sede de la Dirección Territorial Chocó y el Centro regional de Atención a Víctimas del Atrato. No conformidad relacionada Nivel Nacional con el proceso comunicación estratégica – proceso de gestión administrativa. Esta situación conduce al incumplimiento de los requisitos establecidos en la directiva Presidencial 03 de abril 2019 y la guía grafica del Gobierno de Colombia incumpliendo lo establecido en la Norma ISO 9001:2015 8.5.1 control de la producción y de la provisión del servicio No conformidad relacionada Nivel Nacional con el proceso comunicación estratégica – proceso de gestión administrativa.

**NO CONFORMIDAD 6:** No se evidencia respuesta de fondo al requerimiento elevado por el ciudadano identificado con cc XXXXX471 acerca del no pago de su recurso económico del cual fue notificado. Esto sucede al revisar del proceso de pagos del mes de junio N° 26410503, esta respuesta que debe ser generada por el proceso de servicio al ciudadano y el proceso de Valoración y Registro, no se cuenta con soporte de dicha novedad, es decir no existe Acto Administrativo que soporte dicho no pago. Esta situación conduce al incumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015 en el numeral 8.5.5. actividades posteriores a la entrega literal a) los requisitos legales y reglamentarios.



**NO CONFORMIDAD 7.** No se evidencia actualizado el formato del certificado laboral que expide la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, lo anterior se presenta al solicitar a un grupo de 8 funcionarios que lo genere y 6 de ellos lo hicieron satisfactoriamente en la plataforma MINOMI, los dos restantes tuvieron inconvenientes técnicos, no obstante con los que se generaron se logró visibilizar la desactualización del documento en cuanto la dirección de la sede, pues hace referencia al antiguo inmueble donde operaba la Unidad, es decir sede Avianca, al respecto se aclara que hace más de 8 meses ya no funciona dicha sede en este lugar. Proceso responsable asociado a la no conformidad a Nivel Nacional Gestión del Talento Humano. Esta situación conduce al incumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001 2015 numeral 8.5.6 control de cambios. La organización debe revisar y controlar los cambios.

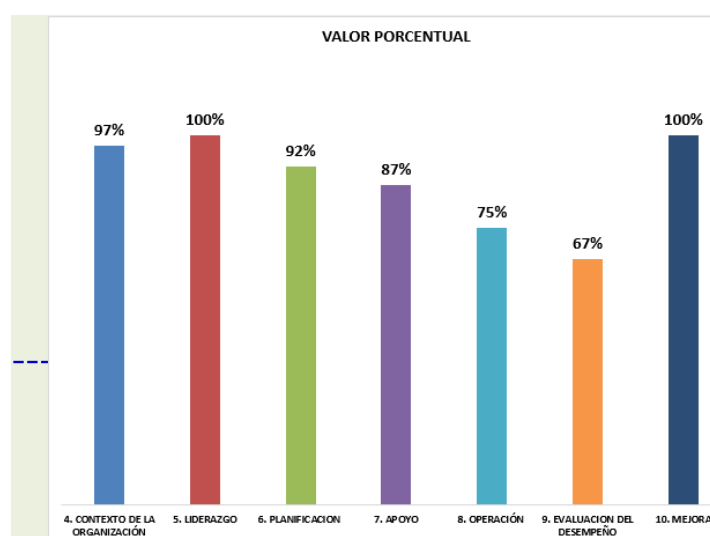
**NO CONFORMIDAD 8.** No se evidencian los resultados de las encuestas de satisfacción del cliente de reparación integral aplicadas del 16 de julio de 2019, lo anterior se presenta al solicitar en entrevista a la Directora Territorial dicha información y no contar con esta, el operador encargado de esta actividad informa que el análisis de la información se realiza mensualmente y no por evento. Esta situación conduce al incumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001 2015 numeral 9.1.3 análisis y evaluación. Proceso relacionado con la no conformidad de Nivel Nacional Reparación Individual.

La Directora Territorial Chocó manifiesta y hace énfasis en cuanto a la responsabilidad de las no conformidades y el plan de estas debe ser de los procesos asociados a Nivel Nacional.

### 13. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA.

#### DIRECCIÓN TERRITORIAL CHOCÓ.

Se presenta el resumen estadístico de la Auditoria Interna de Calidad con un promedio de cumplimientos de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 del 86% teniendo en cuenta las (8) no conformidades con responsabilidad de Nivel Nacional y las (5) observaciones con responsabilidad de Nivel Nacional.



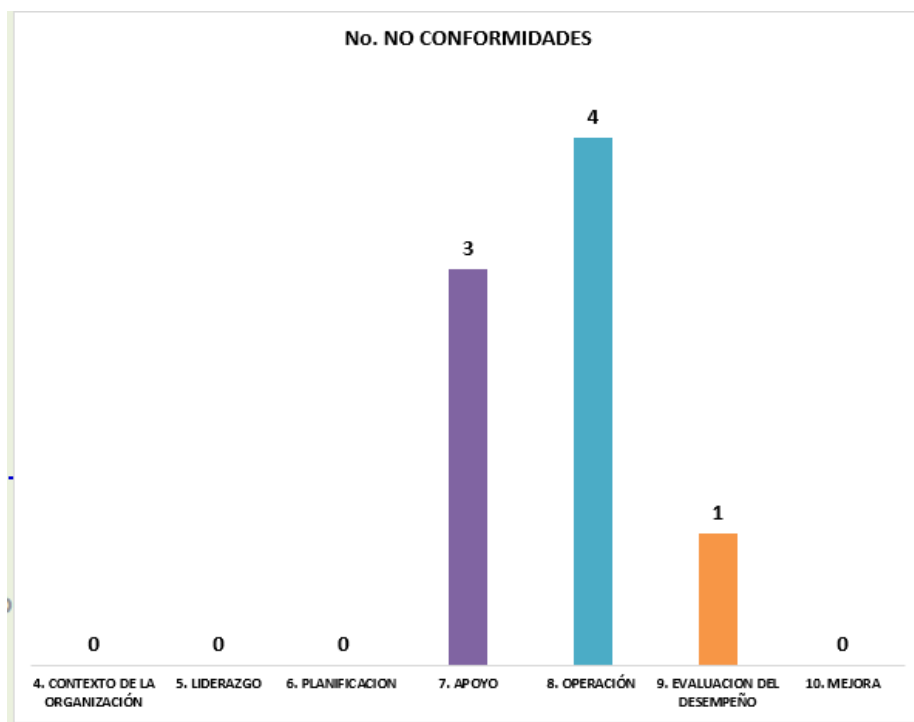
Con respecto a los capítulos 5 y 10 de la norma ISO 9001:2015 se evidencia que se documentan, actualizan, implementan y apropian dando el cumplimiento del 100% de los requisitos por parte de la Dirección Territorial, reflejando la identificación del contexto y la planificación para el sistema de gestión de calidad.





Para Los capítulos 4 y 6 de la norma ISO 9001:2015, se obtienen valores de evaluación superiores al 90 % por lo que se sugiere mantener y mejorar. El cumplimiento de los requisitos asociados a estos capítulos.

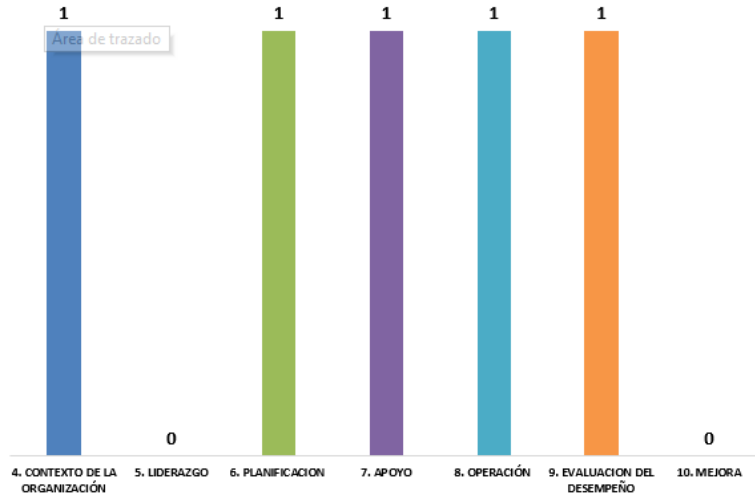
Para los capítulos 7,8 y 9 cuyo rango porcentual entre el 67% y 87 % se generan observaciones y no conformidades que se convierten en oportunidades de mejora para la dirección territorial y para los procesos relacionados a Nivel Nacional.



Como resultado de la Auditoria se genera un total de (8) ocho No conformidades, relacionadas con el Nivel Nacional. Capítulo 7 Apoyo (3) tres no conformidades, capítulo 8 Operación (4) cuatro no conformidades, y para el capítulo 9 Evaluación del desempeño (1) no conformidad, no conformidades asociadas al incumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.



No. OBSERVACIONES



Asi mismo se genera un total de (5) cinco observaciones para la Direccion territorial Choco y procesos de Nivel Nacional, observaciones relacionadas con los capítulos 4,6,7,8 y 9 de la norma ISO 9001:2015.

**Cordialmente:**





UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

**INFORME AUDITORIA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**

PROCEDIMIENTO AUDITORIA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-1

Versión: 05

Fecha: 22/05/2018

Página 9 de  
10

**Juan Carlos Castellanos Mayorga**  
Auditor líder

**Carlos Arturo Ordoñez Castro**  
Jefe Oficina de Control Interno.



1	30/30/05/2014	Creación del formato
2	24/02/2015	Se adicionó el número de auditoria, la definición de cada una de términos, la agenda de la auditoria, informe de la auditoria, conformidad, aspectos positivos, fortalezas, oportunidades de mejora, observaciones, no conformidades, ficha técnica y responsables de la auditoria.
3	6/11/ 2015	Se reestructura la presentación de la no conformidad
4	26/07/2017	Se modifica el nombre del formato de acuerdo con el procedimiento.se adiciona firma aprobación del Jefe Oficina de Control Interno
5	22/05/2018	Se modifica formato de acuerdo a nuevos lineamientos del Jefe de la Oficina de Control Interno, se eliminan cuadros en Excel.