	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 14

INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Fecha de informe: mayo 16 de 2022

Nombre del proceso o dirección territorial auditada: DT Antioquia

Dependencia líder del proceso: Direccion General

Servidor responsable del proceso: Wilson Cordoba Mena

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

Fecha de auditoría: 9 al 13 de mayo de 202

Equipo Auditor: Claudia Patricia Martínez Monroy (Líder)

0. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar a través del proceso de Evaluación Independiente el nivel de madurez de los sistemas de gestión de la calidad, gestión ambiental y seguridad y salud en el trabajo, de acuerdo con el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma NTC ISO 9001:2015.


1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La auditoría interna a la Direccion Territorial Antioquia, inicia con la reunión de apertura, la ejecución de la auditoria 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

Riesgos de la auditoria (ISO 9001-2015):

- 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 2 de 14

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Generales: Documentos (procedimientos, guías, instructivos, formatos) y demás instrumentos asociados a los sistemas de gestión de la Unidad: Sistema de gestión de calidad norma ISO 9001:2015: Procedimiento de Supervisión y Liquidación de Contratos y Convenios V7 y Servicio al ciudadano (puntos y/o centros de atención)


El corte de la auditoria relacionado con la información documentada a auditar es del (01 julio 2021 al 8 de mayo de 2022).

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

Se evidencia que en la Direccion Territorial Antioquia se debe fortalecer el cumplimiento a los requisitos legales asociados al capítulo 4 Contexto de la Organización, el cual cuenta con la comprensión de la organización, su contexto (mediante el desarrollo de la metodología del instructivo para la construcción del contexto estratégico), el conocimiento de las generalidades del sistema de Gestión de la Calidad frente a la entrega del contexto estratégico, mapa de riesgos, matriz de comunicación, comprensión de las partes interesadas, procedimientos de los procesos auditados (Caracterización del proceso (Rendición de Cuentas V1 - Revisión por la Dirección V8) e interacción entre los procesos identificados en la unidad. Se recomendó mejorar los canales de comunicación y las estrategias de capacitación a todo el equipo del proceso Direccionamiento Estratégico, con el propósito de que se conozca la metodología implementada para la construcción del contexto estratégico, ya que se evidencia en varias personas que hacen parte del equipo un desconocimiento de la metodología para la construcción de este documento en el proceso. Quedando grabación en teams de esta revisión el día 09 de mayo de 2022.

Se evidencio el manejo, organización y conservación de la información, utilización y uso del OneDrive en general. Se debe fortalecer el uso de estos sistemas en la Dirección del proceso de Direccionamiento Estratégico.

De acuerdo con lo anterior se generan dos observaciones del Capítulo 4. Numerales 4.1 conocimiento de la organización y de su contexto y 4.4 sistema de gestión ambiental del Contexto de la organización de la norma ISO 9001:2015; Se aclara que en el Capítulo 7. Apoyo. Numeral 7.3. literal c) y d) Toma de conciencia quedará una no conformidad con respecto al conocimiento de aspectos generales del sistema de gestión de calidad, donde se debe fortalecer la unificación de conceptos y generar más espacios de participación por parte de los funcionarios del proceso en lo referente a la construcción, actualización y socialización de los temas de este capítulo.

 <p>El futuro es de todos 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 3 de 14

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

Con respecto al liderazgo por parte del director territorial Antioquia en la implementación, comprensión del Sistema de Gestión de calidad y la socialización, si bien se han asignado responsabilidades en el enlace administrativo y los enlaces del sistema integrado de gestión, el auditor no cuenta con evidencia suficiente, con la que pueda concluir un liderazgo efectivo en los aspectos que contempla este sistema de gestión de la calidad. Se establece el cumplimiento de las necesidades de las partes interesadas a través de la ejecución de los planes de acción de cada una de sus actividades internas planeadas. Esto se observa a través de las actas de comité técnico de seguimiento de funciones de 03-21-2022 cuyo objeto es *“realizar comité técnico de seguimiento a funciones con el personal de la dirección territorial de Antioquia correspondiente al mes de marzo de 2022”* y 05-06-2022 cuyo objeto es *“realizar comité técnico de seguimiento a funciones con el personal de la dirección territorial de Antioquia correspondiente al mes de abril de 2022”*, realizando el seguimiento a los avances y resultados del plan de acción y plan operativo de cada una de las misionales.


La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad, ya que se evidencia baja participación en los espacios relacionados con el Sistema de gestión de la calidad (socializaciones – capacitaciones) con el objetivo de que exista compromiso y responsabilidad de los roles definidos en cabeza del líder del sistema dando cumplimiento a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015 numeral 5.1.1 literales h), i) y j) relacionados con Liderazgo y compromiso - Generalidades.

Finalmente, en cuanto a roles, responsabilidades y autoridades se evidencia por parte del director territorial Antioquia la delegación de actividades y lineamientos con acta del 04-05-2022 cuyo objeto es el *“seguimiento Plan Operativo mayo DAE DT Antioquia –Claridades reemplazo periodo de Vacaciones profesional DAE”*.

De acuerdo con lo anterior se genera una no conformidad del Capítulo 5. Liderazgo con respecto a la norma ISO 9001:2015; con el objetivo de que exista compromiso y responsabilidad de los roles definidos en cabeza de los líderes del sistema dando cumplimiento a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015 numeral 5.1.1 literales h), i) y j) relacionados con Liderazgo y compromiso - Generalidades.

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

Se evidencia la definición de riesgos al interior de la DT, la implementación efectiva de los controles y la documentación de sus evidencias, a través de la matriz y/o mapa de riesgos institucional de corrupción y gestión, publicada en la web institucional, esta se encuentra

 <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 4 de 14

actualizada de acuerdo a la metodología de administración de riesgos (código:100,01,15-2, versión 09 del 23-11-2021), se observa en general el conocimiento al interior del personal de la Dirección Territorial Antioquia que participo en el ejercicio auditor.

Así mismo, se evidencia la aplicación y entendimiento de los objetivos de calidad y objetivos estratégicos del Sistema Integrado de Gestión como se pudo constatar con imagen que aporta el proceso sobre el seguimiento al indicador táctico institucional y objetivo estratégico. Quedando grabación en teams del seguimiento de esta revisión el 09-05-2022.

En cuanto a su planificación (plan de acción) se observó el conocimiento, seguimiento y ejecución de las actividades programadas para esta vigencia, así como las evidencias que soportan la implementación de estas actividades logrando los objetivos planificados, como se pudo constatar con el ingreso a la herramienta SIGESTION verificando el seguimiento y con el acta de 05-26-2022 cuyo objeto es *“realizar comité técnico de seguimiento a funciones con el personal de la dirección territorial de Antioquia”*.


De acuerdo con lo anterior no se genera ningún hallazgo del capítulo 6. Planificación.

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

Se evidencia compromiso en los equipos responsables en la ejecución de las actividades misionales en el marco de los procedimientos auditados (Procedimiento de Supervisión y Liquidación de Contratos y Convenios V7 y Servicio al ciudadano (puntos y/o centros de atención) a aquellos colaboradores que participaron en el ejercicio auditor.

Al evaluar los requisitos relacionados con el capítulo 7 Apoyo, se observa que la Dirección territorial Antioquia, gestiona los recursos necesarios para la ejecución de sus actividades (en el seguimiento en el Plan de Acción aplicativo SIGESTIÓN), Se identifica desconocimiento con la información sobre el plan de adquisiciones consolidado V2 de fecha abril 22 publicado el 26 de abril de 2022 y su ubicación en la intranet, lo cual se evidencia al entrevistar a varios participantes del ejercicio auditor; como también la falta de apropiación y conocimiento en lo que tiene que ver con la matriz de comunicaciones, su ubicación en la intranet y la caracterización del proceso servicio al ciudadano (procedimiento puntos y/o centros de atención) al no identificar el ciclo PHVA.

Se evidencia incumplimiento en la apropiación de los aspectos generales del sistema integrado de gestión en la unificación de conceptos de algunos colaboradores de la DT Antioquia, en cuanto a su contribución al Sistema de Gestión de Calidad y las consecuencias de no cumplir los requisitos del mismo. Esto sucede a través de entrevistas virtuales aleatorias realizadas al personal sobre los elementos que integran el sistema de Gestión de Calidad (contexto estratégico, plan estratégico, políticas y roles, responsabilidad

 <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 5 de 14

y autoridad) al verificar en la participación del ejercicio de auditoría interna realizado durante el día 9 de mayo del 2022, en donde de un total de 63 colaboradores adscritos a la entidad 53 iniciaron la participación de la misma que se vio centrada en 8 personas de la DT., durante el desarrollo del ejercicio los auditados generaron una baja participación ocasionando que esta quedara en cabeza de unos pocos. Esta situación conduce al incumplimiento del requisito 7.3 literal c) y d) de la norma ISO9001:2015 relacionada con la toma de conciencia de los colaboradores frente a la eficacia del sistema de gestión de calidad.


Se evidencia deficiencias en el conocimiento de la caracterización del proceso en la DT Antioquia. Esto sucede al realizar la entrevista virtual sobre los elementos constitutivos de la caracterización, en cuanto a entradas, salidas y puntos de control. Lo anterior evidencia desconocimiento al no identificar el ciclo PHVA del proceso Servicio al ciudadano procedimiento (puntos y/o centros de atención). Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 relacionada con el numeral 7.3 toma de conciencia y 7.4.1 comunicación Generalidades.

Se evidencia incumplimiento al manual de imagen institucional dado que, en el desarrollo de la auditoria, a la solicitud que realiza la auditora de soportar unas evidencias y para lo cual se muestran correos electrónicos. Esto sucede a la DT Antioquia donde se observa que el auditado soporta dichas evidencias. Lo anterior se evidencia al revisar la información suministrada donde se identifica que se está incumpliendo con el manual de imagen institucional versión 6, código 140,11,06-2 con fecha del 28 /04/2021 en la página 24, que establece la firma digital en el correo electrónico y en el queda las instrucciones de cómo se debe configurar dicha firma en los correos adjuntos como evidencia (correo electrónico construcción contexto estratégico enviado a funcionarios y contratistas de la DT Antioquia); por lo tanto no están acatando los lineamiento que establece el documento. Esta situación conduce al incumplimiento de requisitos en la norma ISO 9001: 2015 capítulo 7. Apoyo, numeral 7.5.2, creación y actualización, literal b). el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico).

De acuerdo con lo anterior se generan 3 no conformidades en el capítulo 7 7.3 literal c) y d), 7.3 toma de conciencia, 7.4.1 comunicación Generalidades y numeral 7.5.2, creación y actualización, literal b).

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

Al realizar la auditoria virtual a la DT. Antioquia, se evidencia el cumplimiento de requisitos del capítulo 8 en cuanto a la planificación, el control operacional, para los servicios, la revisión de requisitos, el control de servicios suministrados externamente para el caso de

 <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 6 de 14

la infraestructura suministrada por terceros para la operación (equipos de cómputo, instalaciones físicas donde se opera), provisión del servicio y el control, en el cumplimiento de los requisitos se evidencia las siguientes situaciones: - Respecto al numeral 8.4 Control de los Procesos, Productos y Servicios suministrados externamente, la Dirección Territorial Antioquia identifica las partes interesadas, los recursos que necesita para su operación, la interacción con los procesos de Nivel Nacional, procedimientos, manuales e Instructivos para estandarizar sus actividades; donde se evidencia mediante acta de fecha 14-02-2022 cuyo objeto es *“realizar seguimiento a las metas propuestas por el nivel nacional para la DT Antioquia en el proceso de RyR.”*


En lo concerniente a la comunicación con el cliente se evidencia que el proceso mantiene permanente comunicación con sus partes interesadas a través de canales para dar respuesta a solicitudes peticiones quejas y reclamos mediante la implementación de estrategias por la contingencia COVID 19 dadas por el proceso de servicio al ciudadano del Nivel Nacional. - Respecto al numeral 8.5 Producción y Provisión del Servicio y el numeral 8.6 Liberación de los Productos y Servicios; el proceso Dirección Estratégico, determina y revisa los requisitos para los productos y servicios, se evidencia que define los requisitos, controles, revisión y lo comunica a las partes interesadas asociados a la Caracterización del proceso (Rendición de Cuentas V1 - Revisión por las Dirección V8) mediante la aprobación y ejecución de diferentes actividades como encuesta de satisfacción y reuniones con los grupos de interés. Esto lo podemos apreciar en el video grabado en teams sobre el seguimiento de esta revisión el 09-05-2022.

En cuanto al control de las salidas no conforme, al indagar sobre este tema, manifiestan que el proceso para el año 2022 no ha presentado salidas de los servicios y/o productos no conformes, por tal motivo no ha sido necesario establecer acciones correctivas y análisis de causas raíz.

De acuerdo con lo anterior no se generan hallazgos relacionado al capítulo 8.

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

Se evidencia el cumplimiento del numeral 9. Evaluación mediante el seguimiento, medición, análisis y evaluación de indicadores los cuales se encuentran en el Plan de Acción – y herramienta SIGESTIÓN corte primer trimestre de 2022, como también se verifica a través de la matriz reporte al seguimiento plan de acción 2022 primer trimestre; así mismo en cuanto a la implementación de actividades relacionados con la satisfacción del cliente en el marco de la prestación de los servicios a las víctimas evidenciado en la encuesta de *“satisfacción a la respuesta de peticiones, quejas, reclamos y denuncias v2”* cuyo objeto es determinar la satisfacción del usuario con respecto a la respuesta brindada a las peticiones,

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 7 de 14

quejas, reclamos y denuncias realizadas a la Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas, se realiza permanentemente.

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


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

Respecto al cumplimiento del numeral 10. Mejora al indagar por el estado de las no conformidades de la auditoría interna de calidad realizada en el mes de octubre de 2021 y al preguntar sobre el tema, manifiestan que se presentó dos no conformidades, por tal motivo fue necesario establecer acciones correctivas y análisis de causas raíz. Al ingresar en la herramienta SIGESTION ya se encuentran cerradas.

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


11. OBSERVACIONES

1. Se observa que falta un mayor nivel de apropiación de la metodología sobre la base de la cual se construyó el contexto interno y externo. Esto sucede en la Dirección Territorial Antioquia. 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. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, en cuanto a la identificación y análisis de su contexto de acuerdo con lo establecido en el capítulo 4, numeral 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.
2. Se observa que se debe mejorar los canales de comunicación y las estrategias de capacitación a todo el equipo de la Dirección. Esto sucede en la Dirección Territorial Antioquia, con el propósito de que se conozca el documento caracterización del proceso, su estructura y la información allí consignada. Lo anterior se evidencia a las personas a quienes se les entrevisto no contestaron; sin embargo el enlace SIG y algunos profesionales intervinieron para dar claridad al equipo auditor frente al documento (salidas - en el planear). Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 capítulo 4. Contexto Organizacional, numeral 4.4. Sistemas de gestión de la calidad y sus procesos.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 8 de 14

12. NO-CONFORMIDADES

1. No se evidencia, apropiación de los aspectos generales del sistema integrado de gestión en la unificación de conceptos de algunos colaboradores de la DT, en cuanto a su contribución al Sistema de Gestión de Calidad y las consecuencias de no cumplir los requisitos del mismo. Esto sucede en la Dirección Territorial Antioquia. Lo anterior se evidencia a través de entrevistas virtuales aleatorias realizadas al personal sobre los elementos que integran el sistema de Gestión de Calidad (contexto estratégico, plan estratégico, políticas y roles, responsabilidad y autoridad) y al verificar en la participación del ejercicio de auditoría interna realizado durante el día 9 de mayo del 2022, en donde de un total de 63 colaboradores adscritos a la entidad 53 iniciaron la participación de la misma que se vio centrada en 8 personas de la DT. Durante el desarrollo del ejercicio los auditados generaron una baja participación ocasionando que esta quedara en cabeza de unos pocos. Esta situación conduce al incumplimiento de los requisitos del capítulo 7. Apoyo. Numeral 7.3 literal c) y d) de la norma ISO9001:2015 relacionada con la toma de conciencia de los colaboradores frente a la eficacia del sistema de gestión de calidad.
2. Se evidencia deficiencias en el conocimiento de la caracterización del proceso en la DT del proceso de Servicio al Ciudadano. Esto sucede en la Dirección Territorial Antioquia. Lo anterior se evidencia al realizar la entrevista virtual sobre los elementos constitutivos de la caracterización, en cuanto a entradas, salidas y puntos de control., evidenciando desconocimiento al no identificar el ciclo PHVA del proceso de Servicio al Ciudadano - procedimiento (puntos y/o centros de atención). Esta situación conduce al incumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 relacionada con el capítulo 7. Apoyo, numeral 7.3. Toma de conciencia y 7.4.1. comunicación Generalidades.
3. Se evidencia que la alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad. Esto sucede en la Dirección Territorial Antioquia. Lo anterior se evidencia en la baja participación en los espacios relacionados con el Sistema de gestión de la calidad (socializaciones – capacitaciones) con el objetivo de que exista compromiso y responsabilidad de los roles definidos en cabeza del líder del sistema. Esta situación conduce al incumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 relacionada con el capítulo 5. Liderazgo, numeral 5.1.1 literales h), i) y j) relacionados con Liderazgo y compromiso - Generalidades.
4. Se evidencia incumplimiento al manual de imagen institucional dado que, en el desarrollo de la auditoria, a la solicitud que realiza la auditora de soportar unas evidencias y para lo cual se muestran correos electrónicos. Esto sucede a la Dirección Territorial Antioquia donde se observa que el auditado soporta dichas

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 9 de 14

evidencias. Lo anterior se evidencia al revisar la información suministrada donde se identifica que se está incumpliendo con el manual de imagen institucional versión 6, código 140,11,06-2 con fecha del 28 /04/2021 en la página 24, que establece la firma digital en el correo electrónico y en el queda las instrucciones de cómo se debe configurar dicha firma en los correos adjuntos como evidencia (correo electrónico construcción contexto estratégico enviado a funcionarios y contratistas de la DT Antioquia); por lo tanto no están acatando los lineamiento que establece el documento. Esta situación conduce al incumplimiento de requisitos en la norma ISO 9001: 2015 capítulo 7. Apoyo, numeral 7.5.2, creación y actualización, literal b). el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico).


13. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

13.1 Fortalezas

- Se destaca la asistencia del director, funcionarios y contratistas de la DT Antioquia, donde se evidenció la participación de cada una de estas personas cuando se le requirió.
- Se destaca el compromiso del enlace SIG en el proceso, evidenciada por la participación y conocimiento de la intranet.
- Se evidencia compromiso en los equipos responsables en la DT Antioquia de la ejecución de las actividades estratégicas en el marco de la interacción de los procesos y sus procedimientos (Supervisión y Liquidación de Contratos y Convenios V7 y Servicio al ciudadano (puntos y/o centros de atención)).
- Se identifico buenas prácticas e implementación de estrategias en el seguimiento y evaluación al cumplimiento de los indicadores del plan de acción.
- Se identifico la buena disposición y compromiso del equipo que participo para dar cumplimiento al desarrollo del ejercicio auditor.
- Disposición acotación de instrucciones frente a las recomendaciones realizadas por parte del Equipo Auditor disponibilidad de todo el personal para atender la auditoria.

13.2. Debilidades:

- Fortalecer la apropiación en los colaboradores del Sistema Integrado de Gestión - SIG

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 10 de 14

- Mejorar los canales de comunicación y las estrategias de capacitación a todo el equipo del proceso Direccionamiento Estratégico.
- La Dirección Territorial Antioquia debe diseñar una estrategia con el objetivo de que exista compromiso y responsabilidad de los roles definidos en cabeza de los líderes del sistema.

14. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

Dirección Territorial Antioquia.


A continuación, se identifican los resultados de los datos estadísticos generados en la herramienta papel de trabajo de la auditoría interna de calidad ISO 9001:2015 aplicada en la DT Antioquia

a) Numeral de porcentajes

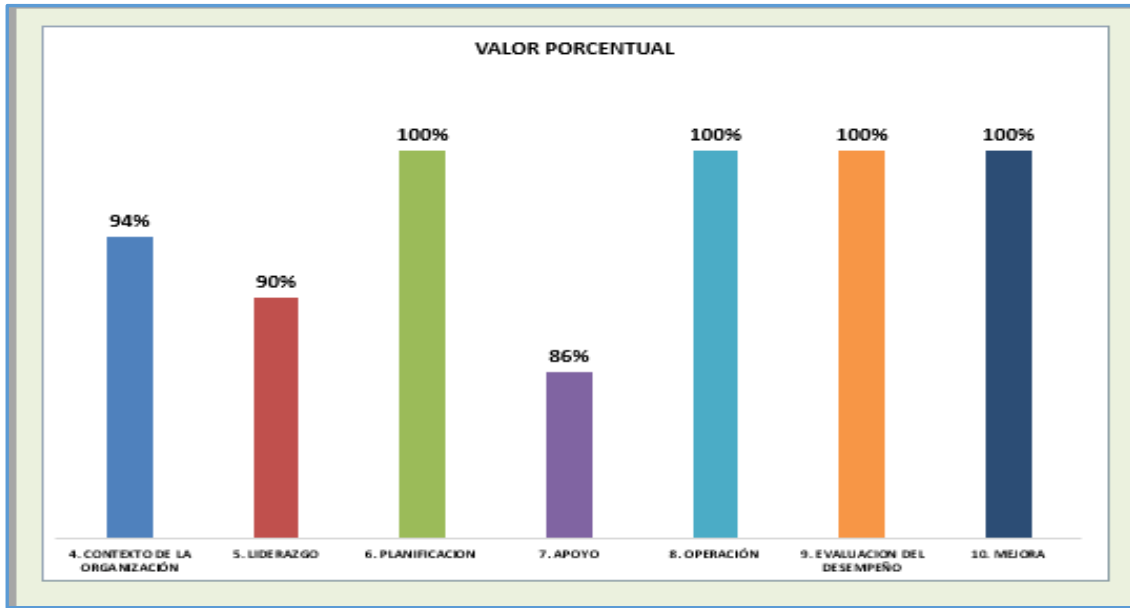
Tabla No.1 Porcentaje por numeral de la Norma ISO 9001-2015

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL	No. NO CONFORMIDADES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	94%	0
5. LIDERAZGO	90%	1
6. PLANIFICACION	100%	0
7. APOYO	86%	3
8. OPERACIÓN	100%	0
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%	0
10. MEJORA	100%	0
TOTAL DE NO CONFORMIDADES	96%	4
	MANTENER	7,41%

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 11 de 14

Gráfica No. 1 Porcentaje por numeral de la Norma ISO 9001-2015



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.


El Porcentaje promedio del (96%) de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Subsistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015.

b) Numero de no conformidades y observaciones

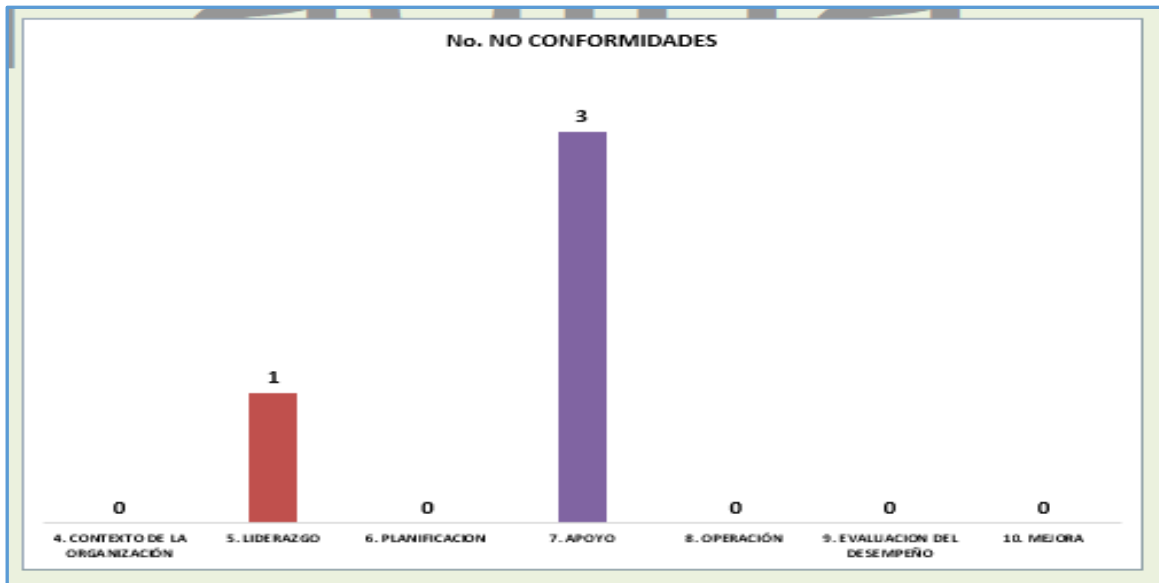
Tabla No. 2 Número de NC y Observaciones

VALOR PORCENTUAL	No. NO CONFORMIDADES	No. OBSERVACIONES
94%	0	2
90%	1	0
100%	0	0
86%	3	0
100%	0	0
100%	0	0
100%	0	0
96%	4	2
MANTENER	7,41%	4%

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 12 de 14

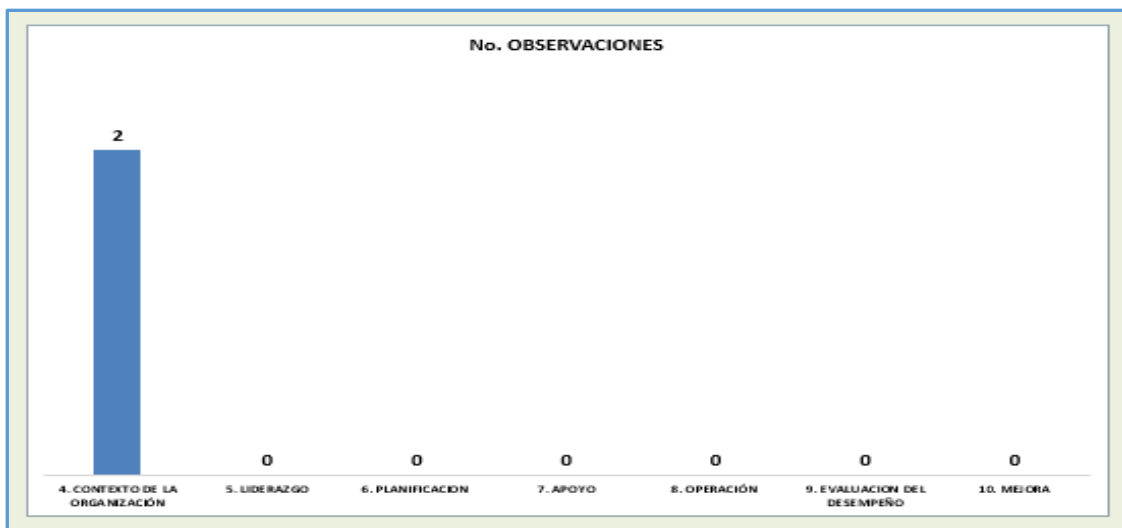
Gráfica No. 2 Número de NC




Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad

Se identificó cuatro (4) No Conformidades, en el Capítulo 5 una NC del numeral 5.1 y en el capítulo 7. Apoyo tres NC relacionadas al numeral 7.3 toma de conciencia, 7.4 comunicación, 7.5.1. generalidades; respecto a la aplicación de la herramienta de evaluación de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del sistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015.

Gráfica No. 3 Número de Observaciones



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

 <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 14 de 14