

 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 14

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN

Fecha de informe: 23/05/2022

Nombre del proceso o dirección territorial auditada: Dirección Territorial Caquetá Huila.

Dependencia líder del proceso: Dirección General

Servidor responsable del proceso: Yhina Paola Lombana López

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

Fecha de auditoría: 9, 10, 11, 12 Y 13 DE mayo del 2022.

Equipo Auditor: Carlos Alberto Urzola Hernández (Auditor lider)

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 a la DT. Caquetá Huila, 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 19011:2018/5.3):

- 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.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 2 de 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)

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

La Dirección Territorial Caquetá Huila da cumplimiento a los requisitos del capítulo 4 Contexto de la Organización, se demuestra cumplimiento en los requisitos establecidos en el instrumento contexto estratégico V3, Instrumento Contexto Estratégico Direcciones Territoriales V2 y la Guía para la construcción contexto estratégico V3 en sus etapas de definición de las actividades claves de los SGC, SGA, SGSST y SGD y su alineación con los objetivos del sistema integrado de gestión y los objetivos estratégicos de la Entidad, identificación de factores internos y externos DOFA y formulación de estrategias. La Dirección Territorial Caquetá Huila cuenta con el instrumento contexto estratégico que se construyó en la vigencia 2021, esto se evidenció a través del acta # del 16, 22, 23 de julio del 2021 de la jornada de trabajo con el equipo de la Dirección Territorial. También, se evidenció la aprobación del contexto mediante el acta # 01 del 20 de agosto del 2021 y correos electrónicos de convocatoria para la socialización del contexto, correo electrónico de la remisión del acta de reunión de socialización contexto.

Los funcionarios de la dirección territorial Caquetá Huila conoce y ubica las partes interesadas determinadas por la Unidad para las Víctimas, esto se evidenció en el manual del SIG y la matriz de partes interesadas publicados en la página web de la Entidad. Sin embargo, se observa que al interior del equipo hay poca comprensión de la matriz de partes interesadas con código 100.01.15-48 versión 3. Esto sucede en la Dirección Territorial Caquetá Huila, lo anterior se evidenció durante la entrevista al personal de la DT frente al documento de partes interesadas con código 100.01.15-48 versión 3 y no hay mayor comprensión del mismo. Por lo anterior se debe realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 en el capítulo 4 contexto de la organización numeral 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 3 de 14

Los funcionarios de la dirección territorial Caquetá Huila conoce el alcance del Sistema Integrado Gestión de la Entidad, el cual fue ubicado en el manual del SIG que se encuentra en los documentos del Sistema Integrado de Gestión, además se evidenció que el manual del SIG cuenta con la información de que no hay exclusiones en los requisitos, todos los numerales de la norma son aplicables. (Evidencia manual del SIG).

La Entidad tiene definido, documentada e implementado el SGC y tiene identificados los procesos necesarios para su interacción, los funcionarios de la Dirección Territorial Caquetá Huila conocen la información, la ubican en la página de la web de la Entidad y se ha socializado el interior del proceso. Esto se evidenció durante la entrevista realizada por el auditor a través de teams.

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

Se evidencia que la Dirección Territorial Caquetá Huila con el liderazgo de la Directora Territorial que realiza Yhina Paola Lombana demuestra el compromiso y responsabilidad en relación a la implementación del SGC, se evidenció a través de las reuniones que realiza de manera mensual con el equipo de la DT para verificar temas como plan de acción, plan operativo y otros temas del SGC, esto se evidencia en el acta # 14 del 20 de agosto del 2021, acta 18 del 29 de octubre de 2021, acta # 22 del 21 de diciembre del 2021 y acta # 7 del 21 de abril del 2022.

También se evidenció que la DT realiza jornada de capacitación y fortalecimiento en los temas del SGC, lo anterior se evidencia en el acta # 2 del 01 de abril del 2022 con los temas del mapa de riesgos y salidas no conformes, entre otros.

En la Dirección Territorial Caquetá Huila comprenden y cumplen los requisitos del cliente y/o partes interesadas, los legales, reglamentarios y los de la organización, ubican la matriz de requisitos vs procesos e interpretan su contenido. A la fecha la dirección territorial no ha identificado salidas no conformes, además en las jornadas de capacitación tratan temas del SGC entre ellos salidas no conformes, esto se evidenció en el acta # 2 del 01/04/2022 y entrevista realizada por el auditor a través de teams.

En la Dirección Territorial Caquetá Huila dan cumplimiento a la política del sistema integrado de gestión, se evidenció que se mantiene publicada en carteleras (foto de la cartelera), la ubican en el manual del SIG, en la página web (pantallazos) y se socializó a través de correo electrónico al interior de la DT la nueva política (correo del día 02/05/2022).

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 4 de 14

Finalmente, en la DT Caquetá Huila conocen los roles y responsabilidades identificados en la matriz de roles y responsabilidades determinada por la Entidad, de igual manera los funcionarios de planta conocen la Resolución 06565 del 7 de mayo del 2018 que *“por el cual se ajusta el Manual Especifico de funciones y de competencias laborales para los empleos de la planta de personal de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas”*, el cual la Profesional grado 11 Maria Eugenia Rojas Puentes socializó a todos los presentes. También se evidenció que los funcionarios contratistas de la Unidad a través de sus contratos de prestación de servicio se determinan los roles y responsabilidades frente a las actividades contractuales y de los sistemas de gestión, esto se evidenció en el contrato de prestación de servicio # 940 del 2022 de Adriana Leyton Trujillo.

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

En cumplimiento con los requisitos del capítulo 6, la Dirección Territorial Caquetá Huila determinó los riesgos y oportunidades relacionado con el análisis del contexto, esto se evidenció inicialmente con la participación en una jornada de asistencia técnica con otras DTs realizada por el funcionario de la Oficina Asesora de Planeación Alexander Hernández Zorro con el fin de realizar la actualización del mapa de riesgo de la DT (correo 27/10/2021), así mismo se realizó la construcción del mapa de riesgos realizando mesa de trabajo donde se socializó la nueva metodología de la Unidad y se actualizó el mapa de riesgo de la DT. Esto se evidenció en el acta # 8 del día 9 de diciembre del 2021.

La Dirección Territorial Caquetá Huila realizó la aprobación del mapa de riesgos según acta del día 22 de diciembre del 2021.

Finalmente, se evidenció que aplican los controles determinados en los riesgos, el cual se pudo evidenciar para el riesgo de Tramitar jornadas de atención móvil de orientación y comunicación a las víctimas.

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

La Dirección Territorial Caquetá Huila en cumplimiento con los requisitos del capítulo 7 de la norma se evidenció que cuenta con los siguientes recursos: 57 personas (funcionario, contratistas, y personal operador) como recurso humano para el desarrollo de las actividades misionales y de apoyo, esto se evidenció en el listado de asistencia suministrado por la dirección territorial al equipo auditor a través de correo electrónico el día 3/05/2022. También como evidencia se solicitó los contratos de prestación de servicio de la vigencia 2022 a manera de muestreo de cuatros profesionales: Claudia Soraya Novoa, Ender Smith lavao Solorzano, Deivy Madrigal, Adriana Leyton Trujillo.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 5 de 14

Cuenta con la infraestructura física necesaria y adecuada en las dos sede, el cual se evidenció en los siguientes contratos: Ciudad de Neiva contrato 1488-2021 y la sede de Florencia según contrato 1506 del 2021, sus dos sedes cuentan con instalaciones físicas optimas con techo, piso y paredes en buen estado con aire acondicionado, buena iluminación, segura, sus equipos y dotación mobiliaria óptima para el desarrollo de las actividades por parte de los funcionarios, también se identifica que cuentan con dotación y equipo de emergencia como botiquín, camillas entre otros. Todo esto se evidenció a través de video realizado en ambas sedes quedando en grabación en Microsoft teams. Finalmente, se observa que hay un buen ambiente de trabajo en ambas sedes.

Las dos sedes de la dirección territorial cuentan con la matriz de identificación de peligros y están publicadas en la página web y han realizado inspecciones de orden y aseo aplicando las 5 "S" y reportado al nivel nacional. Esto se evidenció en el correo del 01/07/2021.

En la Dirección Territorial gestionan con los propietarios de las sedes administrativas los mantenimientos a las oficinas. Esto se evidenció con el acta del 09/12/2021 y el acta # 1 del día 1/12/2021, así mismo se tramitan los pagos de servicios públicos (acueducto, energía y gas) de las sedes administrativa. Esto se evidenció con los formatos diligenciados y el pago realizado por el nivel nacional (energía consumo del 24/12/2021 – 22/01/2022), (acueducto consumo 26/12/2021 -26/01/2022) y (gas consumo 14/12/2021 – 13/01/2022)

La Dirección Territorial cuenta con servicio de transporte el cual se puedo evidenciar en el correo recibido en la DT el día 24 de abril del 2022, donde se comunica el inicio del servicio de transporte de pasajero fijo y se evidencia los nombres de los conductores para la sede Neiva y Florencia. También se evidenció con los formatos de satisfacción del servicio de camioneta de las dos sedes (Neiva y Florencia) del mes abril del 2022.

Se cuenta con el servicio de vigilancia para garantizar la seguridad al personal de la DT y se lleva registro de ingreso en el libro de minuta de vigilancia, esto se evidenció a través del video q grabado en la entrevista por Microsoft teams.

En la DT se dispone métodos eficaces de seguimiento como reuniones de equipos de manera mensual, donde realizan seguimiento al plan de acción y plan operativo. Esto se evidenció en las actas # 7 del 21 de abril del 2022 y acta # 5 del 22 de marzo del 2022.

La dirección territorial en el marco del seguimiento y medición al cumplimiento del plan institucional de la Entidad realiza reporte y presentación de los indicadores del Plan de Acción en la herramienta dispuesta por la Entidad SISGESTION 2.0 (pantallazo de la

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 6 de 14

herramienta) y dispone de herramientas de control para el reporte del Plan de Acción y Plan de Implementación (tablero de control en archivos Excel).

Durante la entrevista con los funcionarios, contratistas y colaboradores de la dirección territorial Caquetá Huila en el desarrollo de la auditoría interna del 9 al 13 de mayo del 2022, se evidenció que el personal cuenta con los conocimientos necesarios para el desarrollo de las actividades misionales y de apoyo entregando productos y servicios conformes. (evidencia: grabación de las sesiones de la auditoría).

En cumplimiento a la competencia y toma de conciencia, la Unidad para las Víctimas en su manual de funciones según Resolución 06565 del 7 de mayo del 2018 que *“por el cual se ajusta el Manual Especifico de funciones y de competencias laborales para los empleos de la planta de personal de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas”* determina las competencias para los diferentes cargos en los procesos y direcciones territoriales, sin embargo en la dirección territorial Caquetá Huila se realizan jornadas de estudios para afianzar conocimientos de los diferentes temas entre ellos los del SGC. Evidencia acta del 1 abril del 2022, prueba de conocimiento aplicado por la Enlace SIG de la DT y el personal nuevo recibe capacitación de inducción y reinducción, esto se evidenció en el acta # 01 del 31/01/2022.

En el marco del plan institucional de capacitaciones participan en los cursos ofertados por la entidad, esto se evidenció en certificado del curso de conflictos de intereses en el ejercicio del servicio público realizado por la funcionaria Nora Elena Mendez Artunduaga del 25 de marzo del 2022 y El profesional Alberto Salinas donde realizó el curso de inducción y reinducción. (certificado).

La Unidad para la Víctimas tiene determinado los lineamientos de las comunicaciones internas y externas con los clientes y/o partes interesadas a través de la matriz de comunicaciones el cual fue ubicada y explicada por la funcionaria Susana Facundo Vargas con las comunicaciones del proceso de Gestión Interinstitucional (pantallazo). También, como estrategia de comunicación realizan reuniones para realizar socialización como la política del SIG y sus objetivos el cual se evidencia en el acta # 5 del 2 de mayo del 2022, registro fotográfico publicación en cartelera de la DT y correo electrónico del 02/05/2022.

Durante el desarrollo de la auditoría se evidenció que la Unidad para la Víctimas tiene la información documentada (caracterización, procedimientos, manuales, guías, instructivos, formatos entre otros) aplicable, requerida por la Norma Internacional y necesario para la eficacia de los procesos y direcciones territoriales y desde la dirección territorial se han socializado en especial al personal nuevo en la DT. Esto se evidenció en el acta 1 del 31 de enero del 2022.

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

En la dirección territorial se evidenció que la información requerida está disponible para su uso, protegida y almacenada en las herramientas disponible por la Oficina de Tecnologías de la Información de la Entidad como SharePoint, OneDrive y carpeta física de acuerdo con las TRD. Esto se evidenció en el desarrollo de la auditoría quedando en grabación en Microsoft Teams y pantallazo de la carpeta SharePoint.

Se observa que hay actas de reunión que no cuentan con la numeración como control de la documentación, esto sucede en la Dirección Territorial Caquetá Huila. Lo anterior se evidenció en las actas del día 09/12/2021 de inspección de las instalaciones del inmueble de la sede Caquetá Huila con el ingeniero Alexander Suarez y el acta del 22/12/2021 con el objetivo realizar aprobación del mapa de riesgos de la Dirección Territorial. Por lo anterior, se debe realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 capítulo 7 Apoyo numeral 7.5 información documentada, 7.5.2 creación y actualización literal a).

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

Al evaluar los requisitos relacionados con el capítulo 8, la Directora Territorial de la Dirección Territorial Caquetá Huila como supervisora de los contratos designados asegura que los productos y servicios suministrados estén conformes a los requisitos. Esto se evidenció en los contratos de prestación de servicio tomados como muestreo (contrato # 107-2022, 216-2022, 588-2022, 940-2022) y como medida de control y verificación se realizan reunión de contratistas de manera mensual con el objetivo de revisar el avance de las actividades contractuales (acta # 3 del 10/02/2022 y acta # 6 del 29/03/2022).

También, se evidenció que la DT Caquetá Huila aplica los controles a los procesos, productos y servicios cumplimiento con el procedimiento de supervisión y liquidación de contratos y convenios V7. Esto se evidenció con las evidencias solicitadas en el procedimiento como la designación de supervisión (formato de designación de supervisión contractual con fecha de 31 de enero del 2022 con los contratos 1050-2022, 1109-2022 y 1266-2022), (formato de designación de supervisión contractual de febrero 09 del 2022 con el contrato 737-2022), (formato de designación de supervisión contractual con los contratos 2016-2022 y 1249-2022) y (formato de designación de supervisión contractual con el contrato 940-2022), correo enviado a la Mesa de Servicio Tecnológicos del 21/01/2022. 02/02/2022, 18/01/2022.

Igualmente, la DT Caquetá Huila frente a la liquidación de contratos realizó cumplimiento de los lineamientos del Grupo de Gestión Contractual y el procedimiento de supervisión y liquidación de contratos y convenios V7, esto se evidenció en el informe final de liquidación

 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

del contrato 2268-2019 firmada el 28 de julio del 2021 y verificación del cargue de los documentos al SECOP I del contrato 2268-2019.

En verificación del procedimiento Estrategias Complementarias V11 código 740.04.08-7 del proceso Servicio al Ciudadano se cumplen con las actividades y los controles definidos para brindar atención y orientación a los ciudadanos y/o población víctimas de los servicios y trámites de la Entidad que inicia con la planeación y programación de la estrategia complementaria y finaliza con el reporte de cifras y datos de la estrategia desarrollada. Esto se evidenció en los siguientes soportes:

- Correo electrónico del 18 de agosto del 2021 del municipio de Albania con la solicitud de jornada en el municipio.
- Correo electrónico del día 15 de septiembre con respuesta al municipio de Albania con la solicitud logística en el municipio para garantizar la jornada.
- Correo electrónico del nivel nacional del día 16 de septiembre del 2021 con la aprobación programación de las jornadas cargadas en la herramienta SGV por las profesionales de la DT con ID 10435.
- Correo electrónico del día 4 de octubre del 2021 enviado al operador para la gestión del traslado a los orientadores al municipio de Albania.
- Correo electrónico del día 23 de octubre del 2021 del operador con las planillas de traslado de las jornadas.
- Informe pos – jornada con fecha 08 de octubre del 2021 de la jornada realizada en el municipio de Albania con los datos cualitativos y cuantitativos firmado por el profesional zonal de Outsourcing.

La DT a través de la herramienta SGV suministrada por la Entidad garantiza la protección de los datos personales y solicitudes recibidas de la población víctima atendida en las estrategias complementarias programadas, esto de acuerdo con la ley 1581 de 2012 (evidencia herramienta SGV). Los equipos utilizados por el operador para la atención de ciudadano y población víctima en las estrategias complementarias son de propiedad del operador y de acuerdo con el convenio establecido entre la Entidad y el operador.

Finalmente, los funcionarios, contratistas y operadores preservan las salidas de los productos y servicios desarrollando las actividades de acuerdo con los procedimientos, manuales, guías e instructivos de los procesos para garantizar la conformidad de los requisitos de las partes interesadas. Esto se verificó bajo el procedimiento Estrategias Complementarias V11 código 740.04.08-7 del proceso Servicio al Ciudadano que se cumplen con las actividades y los controles definidos para brindar atención y orientación a los ciudadanos y/o población víctimas de los servicios y trámites de la Entidad que inicia con la planeación y programación de la estrategia complementaria y finaliza con el reporte de cifras y datos de la estrategia desarrollada.

 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

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

En cumplimiento a los requisitos del capítulo 9, La Dirección Territorial realiza seguimiento de manera mensual a los indicadores del plan de acción y plan operativo con el objetivo de asegurar los resultados, cumplimientos de las metas de los indicadores del plan de acción y metas de las actividades del plan operativo, esto se evidenció en las siguientes actas: acta # 14 del 20 de agosto del 2021, acta # 22 del 21 de diciembre del 2021 y acta # 7 del 21 de abril del 2022.

La dirección territorial realiza el reporte y presentación del plan de acción en las fechas establecidas de acuerdo con los lineamientos del procedimiento formulación, aprobación y seguimiento al plan de acción institucional versión 12, esto se evidenció con el ingreso a la herramienta de SISGESTION 2.0 por parte de la enlace de planeación de la DT y se verificó el indicador 499 de la dirección general. (grabación de la auditoría y pantallazo).

La Dirección Territorial realiza el reporte y presentación de las actividades del plan de implementación del sistema integrado de gestión de acuerdo con el procedimiento de “*formulación y seguimiento al plan de implementación del sistema integrado de gestión versión 2*”, esto se evidencia realizando verificación en la herramienta SISGESTION 2.0 y 1.0 (grabación de la auditoría y pantallazo).

La Directora Territorial en su rol como supervisora de los contratos de prestación de servicios realiza reunión con los profesionales contratistas de manera mensual con el objetivo realizar seguimiento a las actividades contractuales de los profesionales de prestación de servicio. Esto se evidenció en las siguientes actas: acta # 2 del 31/01/2022, acta # 3 del 10/02/2022 y acta # 6 del 29/03/2022.

La Dirección Territorial Caquetá Huila como articuladora del SNARIV territorial realiza reunión de seguimiento con las entidades que hacen presencia en el CRAV Florencia. Esto se evidenció en el acta # 10 del 17/03/2022, así mismo se realiza reunión con el personal operador. Esto se evidenció en el acta # 03 del 22/03/2022.

La Dirección Territorial realiza socialización de los informes y análisis de las encuestas de satisfacción del canal presencial del segundo semestre de la vigencia 2021 con personal de la DT y personal del operador con objetivo de realizar análisis a los resultados obtenidos. Esto se evidenció en el acta # 03 22/03/2022.

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

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

En el informe de auditoría interna de la vigencia 2021 del sistema de gestión de calidad, la Dirección Territorial Caquetá Huila no tuvo no conformidades ni observaciones, esto se evidenció en el informe de auditoría interna publicado en la página web de la Entidad. De igual manera se revisó en herramienta SISGESTION 1 para verificar vigencias anteriores, evidenciando que no hay no conformidades, todas están cerradas. (evidencia pantallazo de la plataforma).

La Dirección Territorial Caquetá Huila como mejora continua implementa prueba de conocimiento a través de la herramienta Forms, con el objetivo fortalecer los conocimientos en los funcionarios, contratistas y operadores de la DT. Esto se evidenció en los pantallazos de la herramienta Forms entregado por la DT.

11. OBSERVACIONES

En el desarrollo de la auditoría interna a la DT Caquetá Huila se encontraron las siguientes observaciones:

- Se observa que al interior del equipo hay poca comprensión de la matriz de partes interesadas con código 100.01.15-48 versión 3. Esto sucede en la Dirección Territorial Caquetá Huila, lo anterior se evidenció durante la entrevista al personal de la DT frente al documento de partes interesadas con código 100.01.15-48 versión 3 y no hay mayor comprensión del mismo. Por lo anterior se debe realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 en el capítulo 4 contexto de la organización numeral 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- Se observa que hay actas de reunión que no cuentan con la numeración como control de la documentación, esto sucede en la Dirección Territorial Caquetá Huila. Lo anterior se evidenció en las actas del día 09/12/2021 de inspección de las instalaciones del inmueble de la sede Caquetá Huila con el ingeniero Alexander Suarez y el acta del 22/12/2021 con el objetivo realizar aprobación del mapa de riesgos de la Dirección Territorial. Por lo anterior, se debe realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 capítulo 7 Apoyo numeral 7.5 información documentada, 7.5.2 creación y actualización literal a).

 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

12. NO-CONFORMIDADES

En el desarrollo de la auditoría a la DT Caquetá Huila no evidenciaron No conformidades en la norma ISO 9001:2015.

13. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

13.1 Fortalezas

1. Se logro el objetivo de esta auditoria el cual era revisar el cumplimiento de los numerales de las normas nombradas y el grado de madurez en Dirección Territorial Caquetá Huila.
2. Compromiso de la Dirección Territorial Caquetá Huila con respecto a la implementación del sistemas de gestión de la Calidad.
3. Liderazgo y disposición de la Directora Territorial y compromiso de todo el grupo de trabajo en el desarrollo de actividades implementadas en la Dirección Territorial Caquetá Huila.
4. Organización por parte de la enlace del sistema integrado de la Dirección Territorial Caquetá Huila para el avance y actualización de la documentación correspondiente, así mismo como la socialización de los lineamientos en cuanto al sistema integrado.
5. Se evidenció en la Dirección Territorial utilización de herramientas de autocontrol para reportes y seguimientos de las actividades de los diferentes planes de la DT.
6. Se evidencia espacios de reunión de equipo para abordar temas de la Dirección Territorial de seguimiento y la toma de decisiones.

13.2 Debilidades

1. Se evidenció durante el desarrollo de la auditoria poca puntualidad por parte de algunos funcionarios.
2. Se evidencio debilidad por parte de la dirección territorial en el manejo y administración de las evidencias, para la entrega al 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 12 de 14

14. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

A continuación, se identifican los resultados de los datos estadísticos generados en la herramienta de trabajo de la auditoría interna de calidad ISO 9001:2015 aplicada a la Dirección Territorial Caquetá Huila.

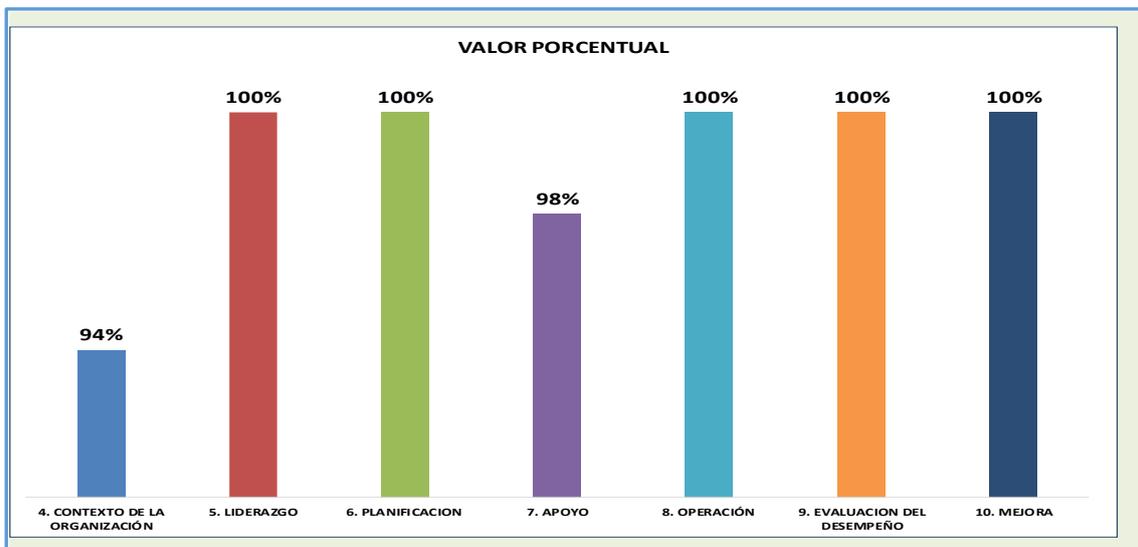
Tabla No 1 Valor Porcentual por numeral de la norma ISO 9001:2015

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	94%
5. LIDERAZGO	100%
6. PLANIFICACION	100%
7. APOYO	98%
8. OPERACIÓN	100%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%
10. MEJORA	100%
TOTAL DE NO CONFORMIDADES	99%
	MANTENER

Fuente: Herramienta para la auditoría interna de calidad

El valor porcentual alcanzado por la Dirección Caquetá Huila en cuanto al cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 es de 99% y la acción a implementar es MANTENER.

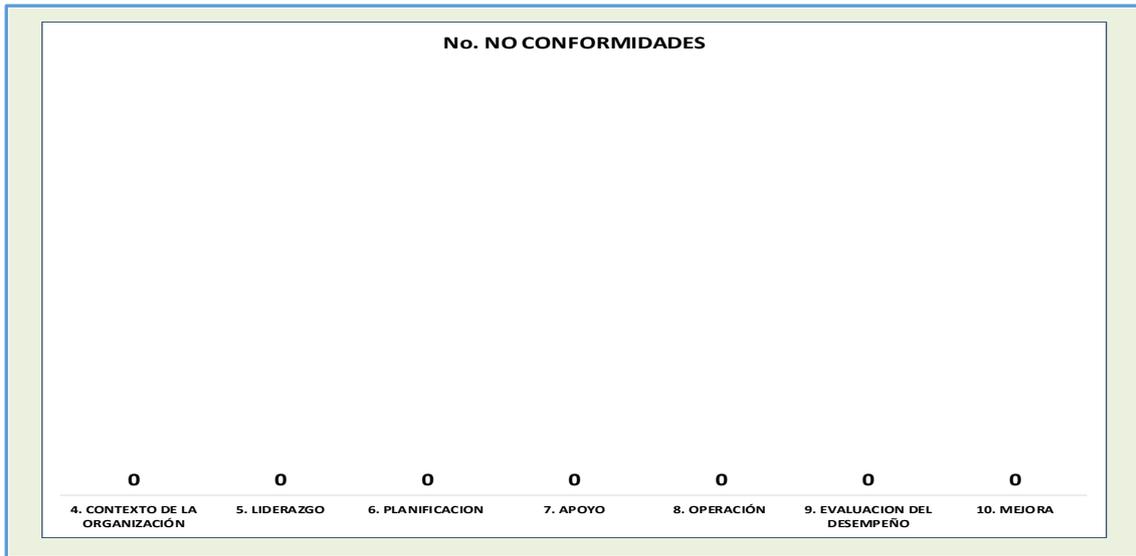
Grafica No 1: Valor Porcentual de cumplimiento por numeral de norma ISO 9001:2015



Fuente: Herramienta para la 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 13 de 14

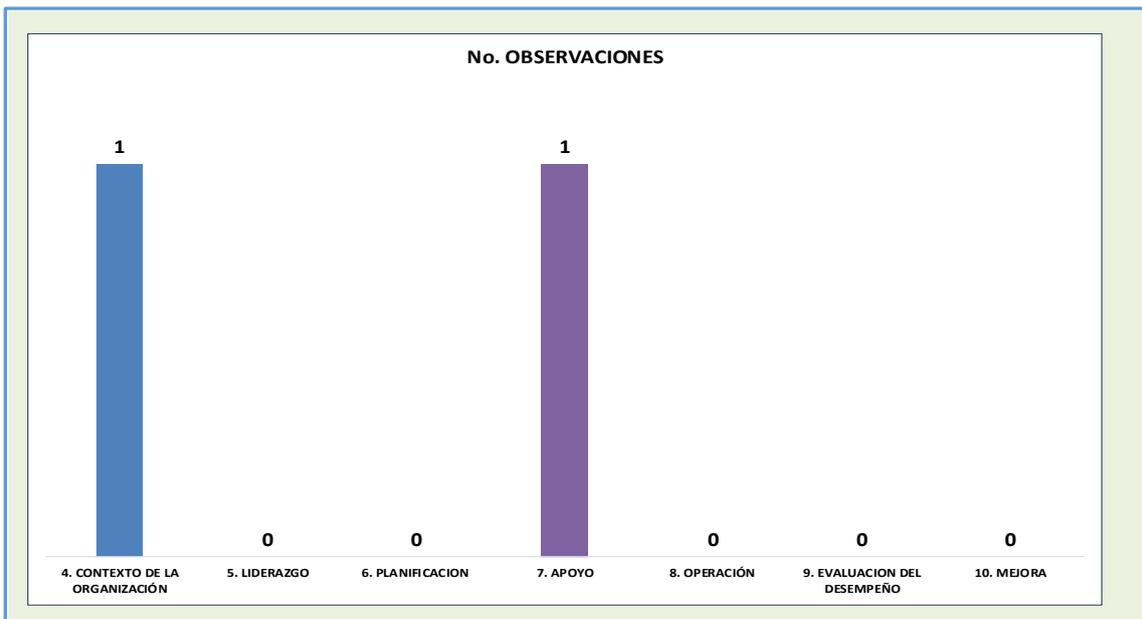
Grafica N°2: Numero de no conformidades por numeral de la norma ISO 9001:2015



Fuente: Herramienta para la auditoría interna de calidad

En el desarrollo de la auditoría interna a la DT Caquetá Huila no se identificaron no conformidades con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Grafica N°3 Numero de observaciones por numeral de la norma ISO 9001:2015



Fuente: Herramienta para la 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 14 de 14

Se identificaron dos (2) observaciones a la Dirección Caquetá Huila en los capítulos 4. Contexto de la organización y en el capítulo 7. Apoyo, respecto a la aplicación de la herramienta de evaluación de cumplimiento del nivel de madurez asociados a los requisitos del sistema de gestión de la calidad NTC ISO 9001:2015.

En conclusión, los requisitos implementados por la Dirección Territorial Caquetá Huila asociados al sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015, se establece en un total de 51 ítems, es decir el 99% de los requisitos de calidad a mantener y mejorar continuamente.

Cordialmente;

CARLOS ALBERTO URZOLA HERNÁNDEZ
Auditor líder

CARLOS ARTURO ORDOÑEZ CASTRO
Jefe Oficina de Control Interno

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
1	30/05/2014	Creación del formato
2	24/02/2015	Se adicionó el número de auditoría, la definición de cada una de términos, la agenda de la auditoria, informe de la auditoria, conformidad, aspectos positivos, fortalezas, oportunidades de mejora, observaciones, no conformidades, ficha técnica y responsables de la auditoria.
3	6/11/ 2015	Se reestructura la presentación de la no conformidad
4	26/07/2017	Se modifica el nombre del formato de acuerdo con el procedimiento. Se adiciona firma aprobación del Jefe Oficina de Control Interno
5	22/05/2018	Se modifica formato de acuerdo con nuevos lineamientos del Jefe de la Oficina de Control Interno, se eliminan cuadros en Excel.
6	05/02/2021	Se modifica el formato en el encabezado, se elimina el texto 9001:2015 de los numerales del 4 al 10 y se deja el texto (Describir la Norma auditada) para que sea diligenciado y se anexa el numeral 13 relacionado con las fortalezas y debilidades de la auditoria.