 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 1 de 15

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN

**Fecha de informe:** 08 junio de 2022

**Nombre del proceso o dirección territorial auditada:** Dirección Territorial Cesar y Guajira

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

**Servidor responsable del proceso:** Victor Hugo Mosquera Galvis

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

**Fecha de auditoría:** 23 al 27 de mayo de 2022

**Equipo Auditor:** Diego Yesid Silva Gualteros

### 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

Auditoría interna a la DT. Cesar y Guajira, 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

- 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.

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 2 de 15

### 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 - a la fecha del año 2022).

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

La dirección Territorial Cesar y Guajira realizó la actualización de su contexto estratégico mediante mesa de trabajo interna “*REUNION DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACCION Y ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO TERRITORIAL AL PLAN DE ACCION Y PLAN OPERATIVO MISIONAL DT CESAR/LA GUAJIRA*”, acta del 09 y 03 de septiembre de 2021. Enlace de la evidencia:

[https://unidadvictimas.sharepoint.com/:b:/s/AUDITORIASGESTIN2019/EQ8V06hKxopFqO\\_Tn7z8YPEB3BW9KbK1k-1kAanXh40Dig?e=8lavNP](https://unidadvictimas.sharepoint.com/:b:/s/AUDITORIASGESTIN2019/EQ8V06hKxopFqO_Tn7z8YPEB3BW9KbK1k-1kAanXh40Dig?e=8lavNP). A partir del “*instrumento contexto estratégico*” la Dirección Territorial determina las cuestiones internas y externas que son pertinentes para cumplir con su propósito para la vigencia 2021, todo se identifica a través de la entrevista efectuada en Teams y de acuerdo con la evidencia documentada en el archivo “*Contexto 2021 DT’s Cesar y Guajira*”, según enlace:

<https://unidadvictimas.sharepoint.com/:x:/s/AUDITORIASGESTIN2019/EVpdOFSqmMFIhHpEXS4nxZABkGoMStqc4hOqbHlmsDWGtA?e=TSvzVj>


En la auditoria el contexto se evaluada de la siguiente manera.:

- Actividades claves identificadas en el contexto estratégico:

La dirección territorial identifica el alcance del sistema de calidad en la página web de la entidad, como el mapa de procesos del sistema, comprendiendo y conociendo cada uno de sus componentes.

- Actividades priorizadas (criticas)

1. Realizar jornadas de atención y/o Ferias de Servicio.
2. Notificar las cartas de indemnización.

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 3 de 15

3. Acompañar y brindar asistencias técnicas a las entidades territoriales.
4. Acompañar al proceso de elección e instalación de las mesas de participación.


Se validan los factores negativos internos, externos y los factores positivos internos, externos que corresponden las actividades priorizadas (criticas) identificadas por la dirección territorial Cesar y Guajira. Así mismo se observa que el proceso tiene definidos las estrategias DO, FA, FO y DA para actividades priorizadas (criticas) identificadas, así como el pleno conocimiento de ellas por parte del equipo que hace parte la dirección territorial. Dentro de ese análisis se resaltan las siguientes estrategias:

#### **DA: (Debilidades y Amenazas)**

1. Realizar reuniones de forma remota (virtual y/o telefónica) para apoyar actividades del proceso y/o realizar seguimiento a compromisos con los EETT y otras partes interesadas.
2. Realizar capacitaciones a los funcionarios, contratistas y colaboradores de la DT, en el código de integridad y sus valores establecidos por la Unidad, con el propósito de aumentar el sentido de honestidad y transparencia, evitando que tramitadores puedan acceder a información confidencial.
3. Realizar estrategias con el ente territorial para orientar e informar a la población víctima que no se logra atender por temas de conectividad y/o incidencias en las herramientas de consulta.
4. Realizar estrategias con el ente territorial para orientar e informar a la población víctima que no se logra atender por temas de conectividad y/o incidencias en las herramientas de consulta.
5. Aplicar las medidas y protocolos de seguridad que se determinen ante situaciones adversas de forma oportuna, de modo que se puedan tener alternativas de solución sin que se afecten las programaciones de las actividades.
6. Implementar el protocolo indicado por el COMR en caso tal de que se verifique que hay alteración en el orden público en alguna zona.

En lo referente a las partes interesadas y al momento de preguntar sobre las necesidades y expectativas de estas, los colaboradores de la territorial conocen, identifican y manifiestan que a través de la página web de la entidad se encuentra el documento “*Identificación partes interesadas*”, en donde se establecen requisitos, expectativas y acciones para el cumplimiento. Enlace de la plataforma de teams:

<https://unidadvictimas.sharepoint.com/:i/s/AUDITORIASGESTIN2019/Ef9CPdicjWZJstUKSS5gu6EBnTRmCOeA6w3wCUHAHimrkQ?e=Qam2QR>

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN</b>	Versión: 06
	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Fecha: 05/02/2021 Página 4 de 15

De acuerdo con lo anterior no se genera ningún hallazgo del capítulo 4. Contexto de la organización de la norma ISO 9001:2015.

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

El líder de la dirección territorial Cesar y Guajira demuestra liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad y su interacción con el proceso y sus productos. Lo cual se evidencia a través de memorando interno de la “socialización memorando DT. Victor Hugo” realizado el 11 de agosto de 2021. se adjunta enlace en OneDrive: <https://unidadvictimas.sharepoint.com/:b:/s/AUDITORIASGESTIN2019/EQHIBXkFjnJDrdqHJHBwPfsBJy1JrimInxDoFqfD0fjEFw?e=LHskCK>. Así mismo se valida que los funcionarios y contratistas conocen el “manual del sistema integrado de gestión”, ubicado en la página web y la política del SIG, donde describen con claridad los lineamientos que la componen.


Con respecto al tema de enfoque al cliente del sistema de gestión de la Unidad, se evidencia conocimiento con la identificación, comprensión y análisis de los requisitos implementados en la “matriz de requisitos vs procesos, código: 120.01.15-1, versión 01” y con relación a los roles y responsabilidades, los auditados describen dicho requisito contemplados en la Resolución 569 de 2017 y la Resolución 2728 de 2021 “por el cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y se deroga las Resoluciones No 1250 de 2018 y 1538 de 2019 sobre el Comité Institucional de Gestión y Desempeño”, donde expresan con claridad la comprensión de los requisitos que contempla dicho documento.

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

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

La dirección territorial Cesar y Guajira, determina los riesgos y oportunidades relacionados con el análisis del contexto, las necesidades y expectativas de las partes interesadas y los procesos; así como también planifica las acciones para abordar los riesgos, las oportunidades, como se evalúan estos riesgos y oportunidades para determinar acciones proporcionales al impacto potencial. Lo anterior se evidencia a través del “mapa de riesgos institucional 2022 v1”, publicado en la página web de la entidad, según enlace: <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/mapa-de-riesgos-institucional-corrupcion-y-gestion/60377>.

Se evidencia la socialización de “metodología de riesgos –construcción mapa de riesgos de la DT Cesar-Guajira con la nueva metodología”, con acta No. 05 del 25 de octubre de 2021, registrada en el enlace de teams:

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN</b>	Versión: 06
	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Fecha: 05/02/2021 Página 5 de 15

<https://unidadvictimas.sharepoint.com/:b:/s/AUDITORIASGESTIN2019/EdTWfTg7OW9BgRyUPaZu2kEBEDOHz-b9MYu8OR0gSDQIHw?e=wKlcqm>


Finalmente se observa la gestión de actualización del mapa de riesgos, donde se evalúa los siguientes riesgos:

- **RIESGO 1:** Posibilidad de pérdida económica y reputacional ante las víctimas y el SNARIV por el incumplimiento de la realización de las jornadas de atención y/o Ferias de Servicio, debido a causas como catástrofes naturales, riesgos de seguridad y biológicos, temas presupuestales y de conectividad.
- **RIESGO 2:** Posibilidad de pérdida económica y reputacional ante las víctimas y sus familiares por no notificar las cartas de indemnización, debido a errores en las cartas, que la víctima no pueda ser ubicada, fallecimiento, catástrofes naturales, riesgos de seguridad y biológicos, temas presupuestales o de conectividad.
- **RIESGO 3:** Posibilidad de pérdida económica y reputacional ante las entidades del SNARIV o con los representantes de las víctimas por no acompañar o brindar asistencias técnicas, siempre que estas sean presenciales, debido a la no aprobación viáticos, falta de conectividad cuando son de manera remota o virtual, catástrofes naturales o riesgos de seguridad o biológicos.
- **RIESGO 4:** El profesional de Reparación Colectiva, realiza semestralmente una revisión del avance en la implementación de los planes de RC, con el fin de evaluar la migración al nuevo modelo, en caso de que no sea óptimo el resultado se plantearan capacitaciones y los planes de contingencia para mejorar el cambio de los modelos. Evidencia: Correos, oficios, actas.
- **RIESGO 5:** Corrupción: Uso indebido por parte de las entidades territoriales y/o el operador, de los Bienes y/o Productos suministrados para proyectos de prevención e inmediatez en beneficio o interés particular o de un tercero.

Analizados y evaluados los riesgos se cuenta con el seguimiento y los soportes de los controles y acciones realizadas. Toda la evidencia está registrada en las carpetas de la auditoría en teams.

Se valida el conocimiento de la dirección territorial de Cesar y Guajira a los objetivos de calidad, ubicados en la página web.

[https://unidadvictimas.sharepoint.com/:i:/s/AUDITORIASGESTIN2019/EXqtKcNLx4dOoSHQWLHvQm0BYQIFKQCF8sy\\_HkGtHk3J9w?e=eXKGqu](https://unidadvictimas.sharepoint.com/:i:/s/AUDITORIASGESTIN2019/EXqtKcNLx4dOoSHQWLHvQm0BYQIFKQCF8sy_HkGtHk3J9w?e=eXKGqu), demostrando claridad de cada uno de estos al momento de entrevistar a los funcionarios y contratistas.

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 6 de 15

De acuerdo con lo anterior, no se genera ningún hallazgo en el capítulo 6. Planificación de la norma ISO 9001:2015.

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


El responsable de la dirección territorial Cesar y Guajira ha determinado, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de los procesos adscritos a la territorial, se relaciona el correo con el personal de planta y contrato que hace parte de la dirección territorial Cesar y Guajira

<https://unidadvictimas.sharepoint.com/sites/AUDITORIASGESTIN2019/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?e=5%3A82c6e621b2fd44b28484886ff2c4e701&at=9&FolderCTID=0x012000560E32E193C5A24D9EFE11CC080E5CA1&id=%2Fsites%2FAUDITORIASGESTIN2019%2FDocumentos%20compartidos%2FGeneral%2F2022%2FS%2E%20GES%2E%20CALIDAD%20%2D%20ISO%209001%2FDIRECCIONES%20TERRITORIALES%2FDirecci%C3%B3n%20Territorial%20Cesar%20y%20Guajira%2F4%2E%20EVIDENCIA%2FNumeral%207%2F7%2E1&viewid=29eebee4%2D24b1%2D4700%2D9d0b%2Df76627167405>, así mismo La dirección realiza su respectivo seguimiento y control a la matriz del plan de acción, según soporte registrado aportado. Enlace:

[https://unidadvictimas.sharepoint.com/:x/s/AUDITORIASGESTIN2019/ET6N1r40I5tKjGv1HAD6W1YB7d9Rs5Rv8I9f7qUxhZ6M\\_Q?e=fKYzx0](https://unidadvictimas.sharepoint.com/:x/s/AUDITORIASGESTIN2019/ET6N1r40I5tKjGv1HAD6W1YB7d9Rs5Rv8I9f7qUxhZ6M_Q?e=fKYzx0)

Respecto a las estrategias de comunicación la dirección territorial Cesar y Guajira presenta evidencias de sus comunicaciones internas y externas, donde describe la participación en el entorno. Se adjunta los siguientes pantallazos tomados de muestra por parte del auditor, donde se describe claramente las estrategias implementadas.



 <p><b>El futuro es de todos</b></p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN</b>	Versión: 06
	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Fecha: 05/02/2021 Página 7 de 15



**CESAR**  
**Un camino a la reparación de víctimas del conflicto en el Cesar**

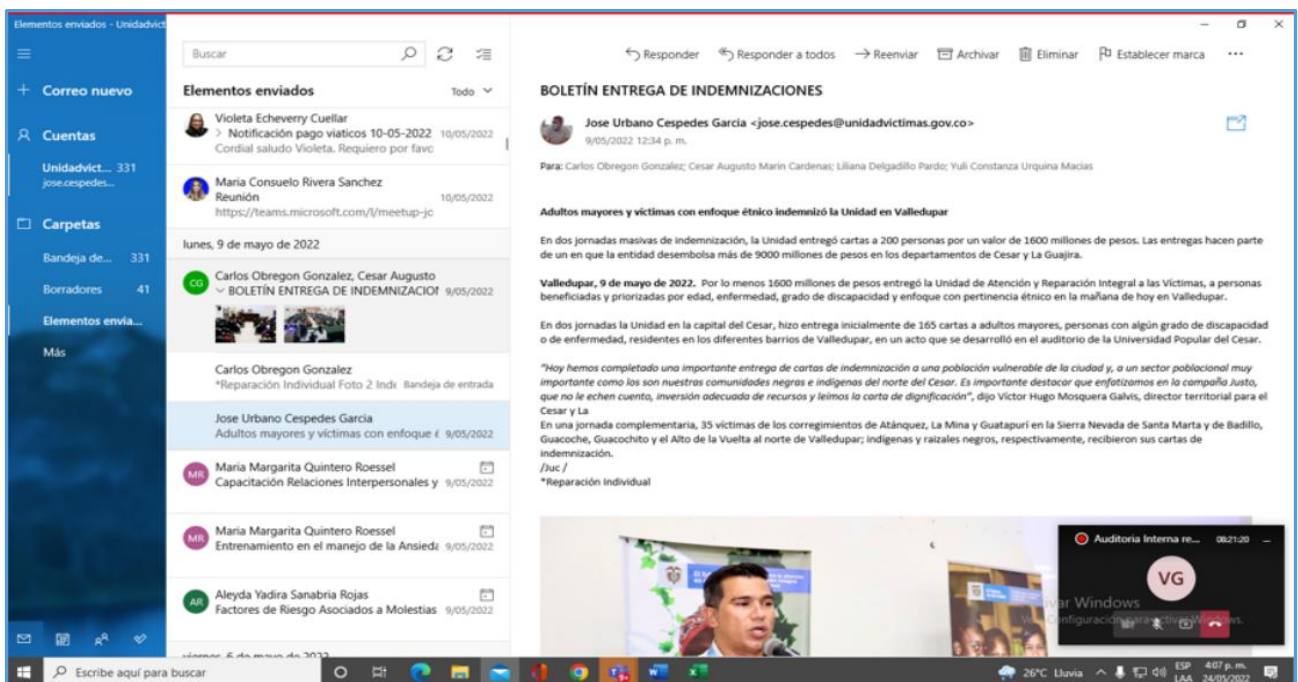
*Victor Hugo Mosquera, director territorial Cesar - La Guajira de la UARIV. / FOTO: CORTESÍA.*  
**6 abril, 2022**

privadas, miembros de la UARIV a nivel nacional, entre otros actores que aportarán al desarrollo del tema.

**DÍA DE SOLIDARIDAD CON LAS VÍCTIMAS**

El conversatorio se da en el marco del Día Nacional de la Solidaridad con las Víctimas, cuya conmemoración es el 9 de abril de cada año, por lo que el director territorial también mencionó que para esta fecha se desarrollarán, en el corregimiento Los Tupes, municipio de San Diego, Cesar, la proyección de un documental sobre la resiliencia, nominaciones a algunas víctimas y otras actividades en este sitio afectado por el conflicto armado.

Espre mañana la ampliación de esta noticia.



**BOLETÍN ENTREGA DE INDEMNIZACIONES**

Jose Urbano Cespedes Garcia <jose.cespedes@unidadvictimas.gov.co>  
 9/05/2022 12:34 p. m.

Para: Carlos Obregon Gonzalez; Cesar Augusto Marin Cardenas; Liliana Delgado Pardo; Yuli Constanza Urquina Macias

**Adultos mayores y víctimas con enfoque étnico indemnizó la Unidad en Valledupar**

En dos jornadas masivas de indemnización, la Unidad entregó cartas a 200 personas por un valor de 1600 millones de pesos. Las entregas hacen parte de un en que la entidad desembolsa más de 9000 millones de pesos en los departamentos de Cesar y La Guajira.


**Valledupar, 9 de mayo de 2022.** Por lo menos 1600 millones de pesos entregó la Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas, a personas beneficiadas y priorizadas por edad, enfermedad, grado de discapacidad y enfoque con pertinencia étnico en la mañana de hoy en Valledupar.

En dos jornadas la Unidad en la capital del Cesar, hizo entrega inicialmente de 165 cartas a adultos mayores, personas con algún grado de discapacidad o de enfermedad, residentes en los diferentes barrios de Valledupar, en un acto que se desarrolló en el auditorio de la Universidad Popular del Cesar.

*"Hoy hemos completado una importante entrega de cartas de indemnización a una población vulnerable de la ciudad y, a un sector poblacional muy importante como los son nuestras comunidades negras e indígenas del norte del Cesar. Es importante destacar que enfatizamos en la campaña Justo, que no le echen cuenta, inversión adecuada de recursos y leimos la carta de dignificación",* dijo Victor Hugo Mosquera Galvis, director territorial para el Cesar y La

En una jornada complementaria, 35 víctimas de los corregimientos de Abánquez, La Mina y Gustapuri en la Sierra Nevada de Santa Marta y de Badillo, Guacoché, Guacochito y el Alto de la Vuelta al norte de Valledupar; indígenas y raizales negros, respectivamente, recibieron sus cartas de indemnización.

/fuc /  
 \*Reparación Individual

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 8 de 15

Respecto al recurso humano la Dirección cuenta con los funcionarios, contratistas y operadores, personas aptas para la gestión de la operación basada en educación, formación y experiencia, así mismo tienen las competencias necesarias requeridas para dar cumplimiento a dicha responsabilidad.

Con relación a la infraestructura y el ambiente para la operación de los procesos, la Dirección Territorial cuenta con instalaciones apropiadas para el desarrollo de su gestión, así como equipos tecnológicos, servicios y recursos presupuestales acorde a sus necesidades. Respecto a la disponibilidad de la información y el control de esta, la dirección cumple con los lineamientos de la Oficina de Tecnología de la Información -OTI, donde almacena la documentación en carpetas de OneDrive.

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

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


La dirección territorial Cesar y Guajira asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente sean conformes a los requisitos. Se da cumplimiento a cada una de las actividades de los procesos de “*notificación de indemnización administrativa y servicio al ciudadano*”, todo esto se evidencia en la auditoria, los soportes de cada una de las actividades priorizadas para la operación de su gestión se adjuntan en el enlace.

Dg - Oficina De Control Interno AUDITORIAS GESTIÓN - Numeral 8 - Todos los documentos (sharepoint

<https://unidadvictimas.sharepoint.com/sites/AUDITORIASGESTIN2019/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?e=5%3A82c6e621b2fd44b28484886ff2c4e701&at=9&FolderCTID=0x012000560E32E193C5A24D9EFE11CC080E5CA1&id=%2Fsites%2FAUDITORIASGESTIN2019%2FDocumentos%20compartidos%2FGeneral%2F2022%2FS%2E%20GES%2E%20CALIDAD%20%2D%20ISO%209001%2FDIRECCIONES%20TERRITORIALES%2FDirecci%C3%B3n%20Territorial%20Cesar%20y%20Guajira%2F4%2E%20EVIDENCIA%2FNumeral%208&viewid=29eebee4%2D24b1%2D4700%2D9d0b%2Df76627167405t.com>)

Respecto al procedimiento del proceso de Contratación “*Supervisión y Liquidación de Contratos y Convenios V7*”, se evidencia gestión y control de las actividades realizadas, donde cuentan con la trazabilidad de cada una de las actividades ejecutadas. Con relación a la supervisión de los contratos de prestación de servicio recolectar la información de las actividades ejecutadas mensualmente y realizan seguimiento de acuerdo con las directrices dadas por el director territorial.



 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN</b>	Versión: 06
	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Fecha: 05/02/2021 Página 9 de 15

Referente al proceso de Servicio al Ciudadano 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, iniciando con la planeación y programación de la estrategia y finalizando con el reporte de cifras y datos del desarrollo de esta.

En cuanto al control de las salidas no conforme, la Dirección Territorial Cesar y Guajira manifiesta que tanto el año pasado y a la fecha no se han presentado salida no conforme del producto o servicio y conocen todo el trámite si se llegara a presentarse, describiendo cada uno de los requisitos del procedimiento. Enlace:

<https://unidadvictimas.sharepoint.com/sites/AUDITORIASGESTIN2019/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?e=5%3A82c6e621b2fd44b28484886ff2c4e701&at=9&FolderCTID=0x012000560E32E193C5A24D9EFE11CC080E5CA1&id=%2Fsites%2FAUDITORIASGESTIN2019%2FDocumentos%20compartidos%2FGeneral%2F2022%2FS%2E%20GES%2E%20CALIDAD%20%2D%20ISO%209001%2FDIRECCIONES%20TERRITORIALES%2FDirecci%C3%B3n%20Territorial%20Cesar%20y%20Guajira%2F4%2E%20EVIDENCIA%2FNumeral%208%2F8%2E7&viewid=29eebee4%2D24b1%2D4700%2D9d0b%2Df76627167405>

De acuerdo con lo anterior no se genera ningún hallazgo en el capítulo 8. Operaciones de la norma ISO 9001:2015.


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

El líder de la dirección territorial Cesar y Guajira realiza el seguimiento de las actividades del plan de acción de manera trimestral, alineado con el informe suministrado por el área de planeación del nivel nacional, de acuerdo con el siguiente enlace:

<https://unidadvictimas.sharepoint.com/:i/s/AUDITORIASGESTIN2019/EUVKPSaLBipGIhB2xHey3O0B6807TLVAepvvKQglz33IOQ?e=4ukOYc>

La dirección territorial de Cesar y Guajira realiza el seguimiento a sus metas y actividades a través de los siguientes soportes “*REUNION GENERAL DE LA DT CESAR/LA GUAJIRA REUNION GENERAL PARA EL SEGUIMIENTO A LAS METAS ACCIONES Y ACTIVIDADES DEL PLAN DE ACCION TERRITORIAL, SUPERVISION DE CONTRATOS, PLAN OPERATIVO MISIONAL DE LA DT CESAR/LA GUAJIRA Y RESULTADOS DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN*”, donde se destaca la participación del líder y el equipo de trabajo, enlace:

<https://unidadvictimas.sharepoint.com/:i/s/AUDITORIASGESTIN2019/EUVKPSaLBipGIhB2xHey3O0B6807TLVAepvvKQglz33IOQ?e=zHpkDa>

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 10 de 15

Referente al plan de implementación del SIG, las actividades se reportan trimestral de acuerdo con las indicaciones dadas desde el nivel nacional por parte de la Oficina Asesora de Planeación, donde por medio del correo electrónico informan sobre la “(...) *habilitación de la plataforma, las fechas máximas para el reporte, archivo en Excel de los indicadores y demás aspectos para tener en cuenta (...)*”.

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

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

La dirección territorial Cesar y Guajira ejecuta las oportunidades de mejora, siguiendo los parámetros establecidos en su plan de mejoramiento elaborado en el año 2021.

Con relación al seguimiento a las no conformidades, se evidencia la gestión realizada de las acciones implementadas para la NC No. 2452. Evidencia registradas en el siguiente enlace: <https://unidadvictimas.sharepoint.com/:f/s/AUDITORIASGESTIN2019/EiPkUmoLRnJlqxu1G9eJpkwBxBawF0JwiY6Mqm6d5GQHxw?e=7xm26T>

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


## 11. OBSERVACIONES

### 1). Observación a la dirección territorial Cesar y Guajira

- Se observó que, durante la ejecución de la auditoría interna, se solicitó la evidencia acta del comité al Servicio al Ciudadano 000222 del 11 de marzo del 2022, presentando inconsistencia. Esto sucede en la DT, Cesar Guajira. Lo anterior se evidencia ya que se encuentra en versión 3 toda vez que la versión autorizada para la generación del documento del acta se debe realizar en su versión 4, cuya fecha de actualización fue el 07 de octubre del año 2022. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, capítulo 7. Apoyo, numeral 7.5.3. Control de la información documentada.

## 12. NO-CONFORMIDADES

En lo evidenciado en la auditoria no se generan hallazgos de no conformidades asociadas a la dirección territorial Cesar y Guajira.

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 11 de 15

## 13. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

### 13.1. Fortalezas ISO 9001

1. La Dirección territorial de Cesar y Guajira presenta el contexto estratégico, los factores internos y externos, a su vez las estrategias correspondientes al sistema de gestión de calidad.
2. La Dirección territorial de Cesar y Guajira, cuenta con la información de riesgos documentada y soportes de los controles realizados a cada uno de los riesgos de gestión y riesgo de corrupción asociado.
3. La Dirección territorial de Cesar y Guajira, presenta un uso ágil de la herramienta ONE DRIVE para el acopio de documentos relacionados con sus actividades.
4. La Dirección territorial de Cesar y Guajira, presenta un alto grado de atención al cliente resaltado en los indicadores de la revisión por la dirección en sus sedes de Valledupar y Riohacha.

### 13.2. Debilidades ISO 9001


1. Algunos funcionarios presentan inconvenientes técnicos y de infraestructura que no permiten la adecuada conexión remota para el cumplimiento de sus actividades, esto se ve reflejado en la presentación de evidencias durante el ejercicio de auditoría interna.

## 14. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

### DIRECCIÓN TERRITORIAL CESAR GUAJIRA.

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

#### a) Cumplimiento de la norma.

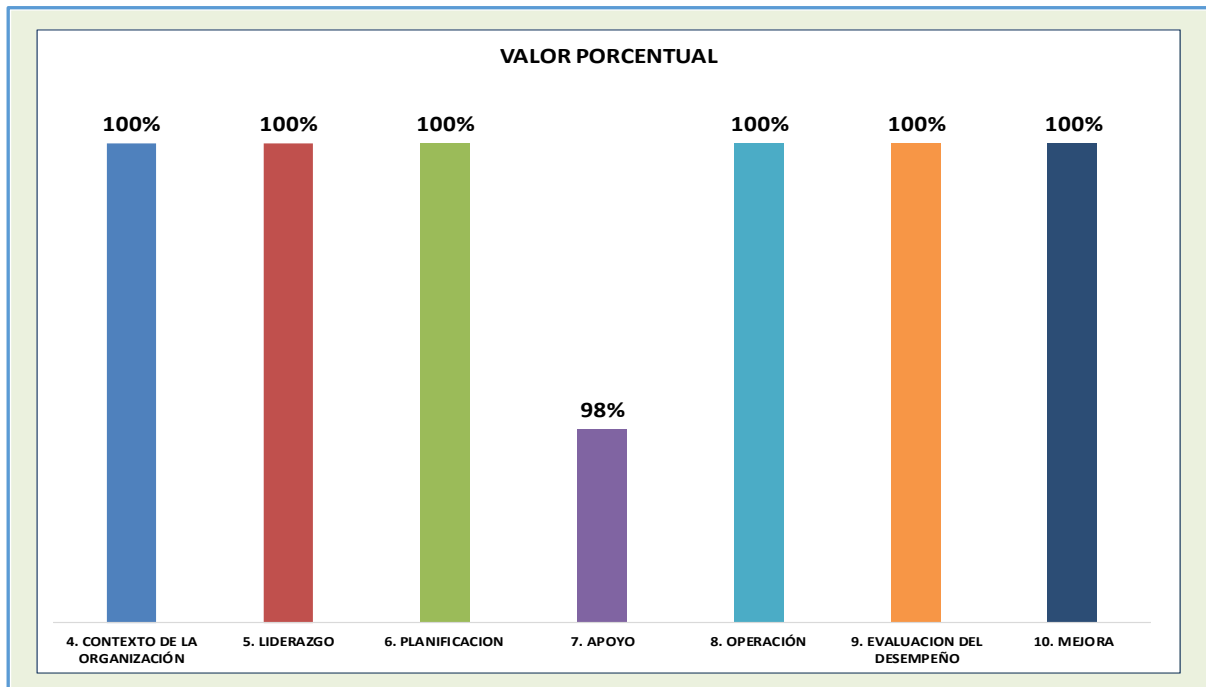
 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 12 de 15

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

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	100%
5. LIDERAZGO	100%
6. PLANIFICACION	100%
7. APOYO	98%
8. OPERACIÓN	100%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%
10. MEJORA	100%
<b>TOTAL DE NO CONFORMIDADES</b>	<b>99,66%</b>
	<b>MANTENER</b>


Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

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



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

El porcentaje promedio de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015, es del 99%.

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 13 de 15

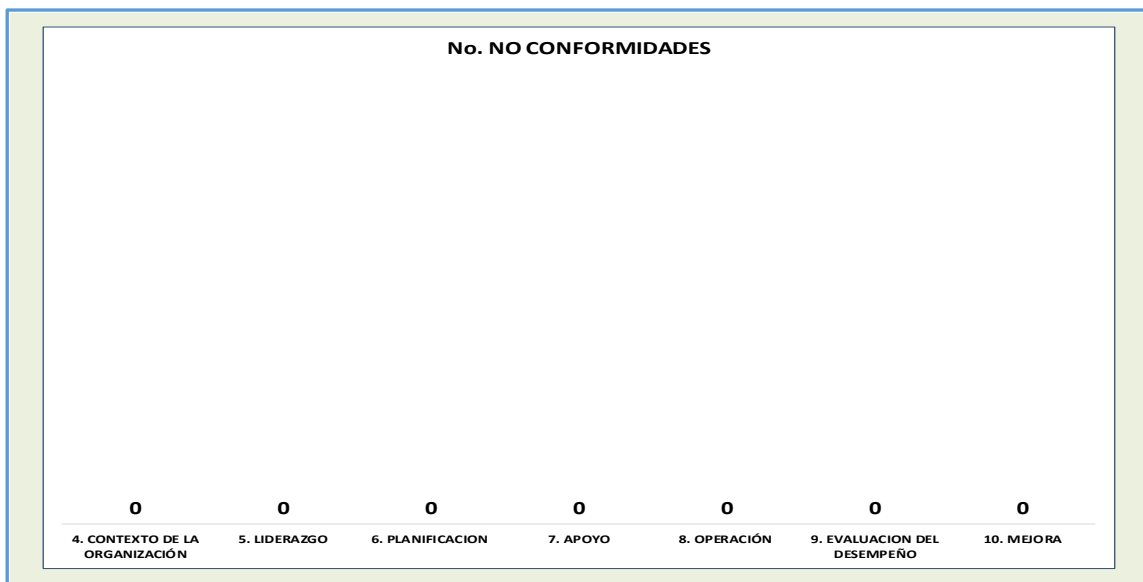
**b) Número de No Conformidades y Observaciones.**

**Tabla No. 2. Número de no conformidades y observaciones de la Norma ISO 9001:2015**

ITEM DE NORMA	No. NO CONFORMIDADES	No. OBSERVACIONES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0	0
5. LIDERAZGO	0	0
6. PLANIFICACION	0	0
7. APOYO	0	1
8. OPERACIÓN	0	0
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0	0
10. MEJORA	0	0

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.


**Gráfica No. 2. Número de No Conformidades**



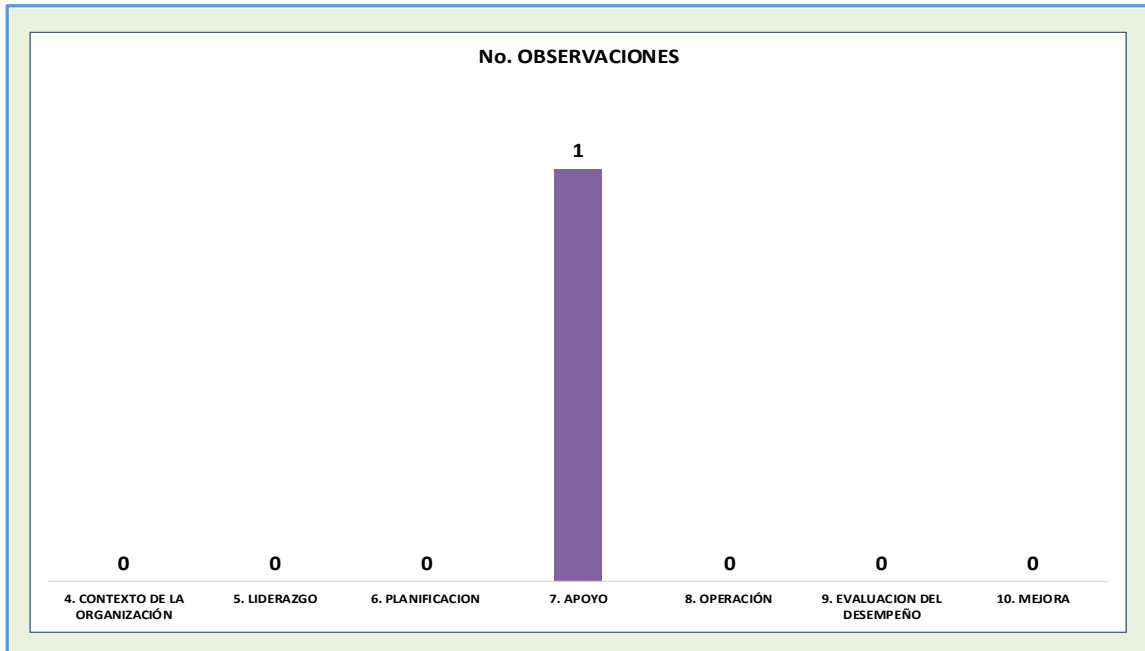
Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Como resultado de la auditoria no se presentan hallazgos de no conformidades con respecto a los requisitos del Sistema de Gestión de calidad de la norma ISO 9001:2015, razón por la cual la gráfica arroja un resultado equivalente a 0%.



 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 14 de 15

### Grafica No. 3. Número de Observaciones

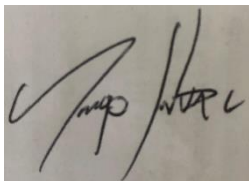


Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Se identifico una (1) observación en el capítulo 7. Apoyo, numeral 7.5.3. Control de la información documentada; 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.


En conclusión, el nivel de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 del sistema de gestión de calidad de la Dirección Territorial Cesar Guajira, es del 99%, de 54 ítems evaluados.

**Cordialmente;**



**DIEGO YESID SILVA GUALTEROS**  
Auditor líder

**CARLOS ARTURO ORDÓÑEZ CASTRO**  
Jefe Oficina de Control Interno

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 15 de 15

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.