 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 15

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN

Fecha de informe: 28/06/2022

Nombre del proceso o dirección territorial auditada: Dirección Territorial Nariño.

Dependencia líder del proceso: Dirección General

Servidor responsable del proceso: William Alexander Pinzon Fernández

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

Fecha de auditoría: 13, 14, 15, 16 y 17 DE junio 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. Nariño, 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 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)

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

La Dirección Territorial Nariño da cumplimiento a los requisitos del capítulo 4. Contexto de la Organización, donde se demuestra cumplimiento de los requisitos establecidos en el “*instrumento contexto estratégico V3, Instrumento Contexto Estratégico Direcciones Territoriales V2 y la Guía para la construcción contexto estratégico V3*” relacionado con las etapas de definición de las actividades claves de los (SGC, SGA, SGSST y SGD, alineación con los objetivos del sistema integrado de gestión y los objetivos estratégicos de la Entidad, identificación de factores internos y externos DOFA y la formulación de las estrategias. La Dirección Territorial Nariño cuenta con el instrumento contexto estratégico que se construyó en la vigencia 2021, esto se evidenció a través del documento No. 21 del 18 de agosto y No. 22 del 27 de agosto del 2021 de la jornada de construcción del contexto con el equipo de la Dirección Territorial. También, se evidenció la aprobación del contexto mediante el acta No. 01 del 9 de septiembre del 2021. Finalmente, se evidenció a través de entrevista por teams que los funcionarios de la DT conocen la metodología y el contexto de la DT.

Los funcionarios de la dirección territorial Nariño conoce y ubica las partes interesadas determinadas por la Unidad para la Atención y Reparación Integral de 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, no hay mayor comprensión del formato identificación de las partes interesadas código 100,01,15-48 versión 3 con fecha 4/08/2021 publicados en la página web de la Entidad y la matriz de requisitos vs procesos con código 120.01.15-1 versión 01 con fecha 31/08/2017. 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.

Los funcionarios de la dirección territorial Nariño 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 cuenta

 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 15

con la información de que no hay exclusiones en los requisitos, todos los numerales de la norma son aplicables. (Evidencia manual del SIG y pantallazo de la socialización).

La Entidad tiene definido, documentada e implementado el SGC e identificados los procesos necesarios para su interacción, así mismo los funcionarios de la Dirección Territorial Nariño 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 auditoría realizada por el auditor a través de teams y en entrevista con la funcionaria de comunicaciones de la Dirección Territorial, donde describe en la caracterización su objetivo, alcance, entradas, salidas y las actividades en el ciclo PHVA. Finalmente la profesional ubicó los procedimientos utilizados en el territorio.


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

Se evidenció que el Director Territorial William Alexander Pinzon Fernández de la Dirección Territorial Nariño demuestra el compromiso y responsabilidad en relación con la implementación del SGC, esto se observa en las reuniones realizadas de manera mensual con el equipo de la DT para verificar temas referente al plan de acción, plan operativo, reuniones de productividad y otros temas del SGC. Evidencia acta No. 40 del 29 de diciembre del 2021, acta No. 14 del 31 de enero del 2022, acta No. 01 del 14 de enero del 2022 y acta No. 09 del 21 de diciembre del 2021. También se evidenció que la DT realiza jornada de capacitación y fortalecimiento en los temas del SGC, evidencia acta No. 49 del 18 de mayo del 2022.

El Director Territorial y los funcionarios de la Dirección Territorial Nariño comprenden y cumplen los requisitos del cliente y/o partes interesadas, los legales, reglamentarios y los de la organización, realizan seguimiento a través de correos electrónicos a las salidas no conformes de los procesos (correos electrónicos), una vez se identifica salidas no conformes se realiza el diligenciamiento del formato de registro y control de salidas no conformes y se reporta al proceso. Esto se evidenció en el correo 11 de marzo del 2022 respuesta enviada al proceso de Reparación Integral, con objetivo de tener retroalimentación y mantener el enfoque al cliente.

La Dirección Territorial Nariño conocen la nueva política integral del sistema integrado de gestión, esto se evidenció en la entrevista realizada a través de teams que la ubican, la interpretan (evidencia pantallazo) y la ha comunicado a través de jornadas de estudio (acta No. 49 del 18 de mayo del 2022), de igual manera se mantiene publicada en la cartelera de la Dirección Territorial.

En la Dirección Territorial Nariño se cuenta con un organigrama que permite determinar los procesos y sus responsables (organigrama), además mediante reunión de equipo se determinaron los roles de trabajo, presentación del plan de trabajo, objetivos y conformación de los equipos de trabajo, esto se evidenció en el acta No. 14 del 31 enero del 2022, acta

 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 15

No. 01 del 14 de enero del 2022, reunión seguimiento de productividad de diciembre 2021, planeación 2022 y las cargas laborales donde se determinaron las funciones de las profesionales de servicio al ciudadano.

Finalmente, la DT conoce los roles y responsabilidades determinada por la Entidad “*matriz de roles y responsabilidades código 100.01.15-73 versión 1*”.

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

La DT Nariño determinó los riesgos y oportunidades relacionados con el análisis del contexto, esto se evidenció en el acta No. 31 del 25 al 27 de octubre del 2021, donde se realizó la construcción, la actualización del mapa de riesgos con la nueva metodología y se realizó la aprobación del mapa de riesgos de la DT, esto se evidenció en el acta No. 39 del 22 de diciembre del 2021.


La DT Nariño, implementa los controles definidos para que no se materialicen los riesgos, esto se evidenció con los soportes presentados por los profesionales de Retornos y Reubicaciones (acta del CTJT del municipio de Tumaco del 30 de marzo del 2022 y el correo enviado al ente territorial encargado, solicitando información para la validación del principio de seguridad).

El Director Territorial y los funcionarios conocen la política integrada del sistema integrado de gestión y sus objetivos. Evidencia acta de la jornada de estudio No.49 del 18 de mayo del 2022, publicación en la cartelera de la DT (fotos) y ubicación de los objetivos en la página web de la Entidad, donde comprenden y relacionan el aporte desde sus actividades, esto se evidenció a través de la entrevista realizada a través de teams durante el desarrollo de la auditoria (video de la jornada y pantallazo).

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

En entrevista a través Microsoft teams con el Director Territorial, conoce la importancia de los recursos para el desarrollo de las actividades y el cumplimiento de los objetivos institucionales, de igual manera conoce el Plan Indicativo 2019 – 2022 y el plan de adquisiciones de la Entidad como compromiso de la alta dirección para la asignación de los recursos en la implementación de los Sistemas de Gestión y el funcionamiento de la Entidad. (evidencia grabación de la reunión).

La Dirección Territorial Nariño para el desarrollo de la actividades misionales y de apoyo cuenta con las siguientes personas de acuerdo con su modalidad de contratación: 25 funcionarios, 20 contratistas, 5 pasantes para un total de 50 personas, además cuenta con personal contratado por operador como se muestra a continuación: 33 personas de Outsourcing para la atención en puntos de atención y centros regionales, 2 personas del operado (Celaner) de aseo y cafetería, 1 personal de vigilancia y 1 persona en radicación,

 <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 15

para un total de 87 personas con las competencias necesarias para el desarrollo de las actividades. (Evidencia archivo del personal de la DT y correo recibido el 24 de abril del 2022 con el asunto *“inicio servicio de transporte de pasajeros fijo”* con la relación de los nombres de las personas. Así mismo se cuenta con una infraestructura física ubicada en la calle 18 N°78/41-54 de la ciudad de Pasto de dos plantas, esto se evidenció en el contrato: No. 1325 – 2021.


Las instalaciones físicas de la dirección territorial cuentan con cubierta, piso, paredes en buen estado, iluminación artificial y natural, servicio de vigilancia, servicios públicos (energía, agua, internet) y se gestiona los pagos de servicios públicos (energía), esto se evidencia con el formato diligenciado para pagos de servicios públicos de energía, periodo 31 de marzo al 30 de abril del 2022 y correo del 16 de mayo del 2022 enviado a servicios públicos de la Unidad para la Atención y Reparación Integral de las Víctimas, para el pago por parte de financiera. El servicio de agua es cubierto con el pago de la administración.

Cuenta con una dotación mobiliaria, equipos tecnológicos (cómputo, impresoras, escáner), dotación de equipos de emergencia (camillas, botiquín dotado, extintores, señalización) y puntos ecológicos para la disposición de los residuos sólidos, entre otros. Lo anterior mencionado permite el desarrollo de las actividades de los profesionales y la actuación en caso de emergencia que se presentes. También se cuenta con la matriz de identificación de peligros que se encuentra ubicada en la página de la entidad con fecha de actualización septiembre del 2021.

Finalmente, a través de video se pudo evidenciar que la DT. Nariño cuenta con personal del servicio de aseo y cafetería, personal de vigilancia y gestiona los demás recursos necesarios (insumos de cafetería, aseo y papelería).

En la dirección territorial se realiza jornadas de orden y aseo con la metodología las 5” S”, esto se evidenció en acta No. 01 del 23 y 24 de noviembre del 2021. Además, realizan las inspecciones en temas de seguridad y salud en el trabajo (inspecciones de extintores de los meses de febrero, marzo y mayo del año 2022 e inspecciones planeadas de la vigencia 2021).

Sin embargo, los funcionarios de la DT Nariño, frente al cambio de sede pese que sus instalaciones son buenas físicamente presentan inconformismos para el desarrollo de la operación, como en los siguientes casos: los ventanales que cuenta la sede no cuenta con persianas lo que hace que pase directamente los rayos del sol afectando la parte visual y el calor en horas de la tarde generando incomodidad durante la jornada, otro inconformismo es la conectividad que no permite tener acceso ágil a los correos, cargue y descargue de archivos e ingreso a la página de la Unidad y conexión a reuniones en las diferentes herramientas y los equipos de cómputo actuales no cuentan con los elementos para reuniones virtuales (cámara, diademas), lo que han tenido que asumir con recursos propios estos elementos. Finalmente, manifiestan que el sector no es seguro con alto grado

 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 15

vehicular, zona universitaria que en tiempo de protestas paraliza el sector y no se puede contar con el transporte público.


Las peticiones se han realizado a nivel territorial, nivel nacional a través de correos electrónicos y ante el COPASST, sin que a la fecha se tenga soluciones a dichas inconformidades. Sin embargo, se recomienda al Director Territorial continuar con la gestión con la alta gerencia y las dependencias pertinentes para dar solución a las inconformidades presentadas.

La dirección territorial Nariño dispone de métodos eficaces de seguimiento como herramientas de autocontrol (tableros de control archivos Excel) de manera general y por proceso; con las que se hace seguimiento al plan de acción, plan operativo y de manera mensual son revisado en los comités de seguimiento territorial y su información es reportada en la herramienta de SISGESTION 2.0, el cual se evidencia con el ingreso a la plataforma y se revisa el indicador de reuniones de seguimiento mensual (pantallazo del ingreso a la herramienta).

Durante la entrevista con los funcionarios, contratistas y colaboradores de la dirección territorial Nariño en el desarrollo de la auditoría interna los días 13 y 14 de junio del 2022 en el SGC, 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).

La Unidad para las Víctimas en su manual de funciones según Resolución 01002 del 2 de octubre del 2020 *“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 Nariño los profesionales realizan cursos ofertados por la Entidad de acuerdo con el plan de capacitaciones, con el fin de formarse en temas específicos para el desarrollo de las actividades. Esto se evidenció con certificados presentados en los siguientes cursos: **Enfoque Diferencial en la Política Pública de Víctimas, Inducción y Reinducción, curso de formulación de planes integrales de Reparación colectiva (PIRC) incorporando en el enfoque de marco lógico, Taller web – conversatorio virtual 3 – Gestión de la Salud, seguridad y COVID - 19 desde una perspectiva legal, CONPES 4031 de 2021, conflicto de intereses en el ejercicio del servicio público.**

En la dirección territorial Nariño se asegura que los funcionarios, contratistas y personal operador tomen conciencia en los diferentes temas de los Sistemas de Gestión realizando jornadas de estudio y convocando al personal a dichas jornadas. Esto se evidenció en el acta No. 47 del 16 de mayo del 2022, acta No. 48 del 17 de mayo del 2022, acta No. 43 del 26 de abril del 2022, correos electrónicos con información de los sistemas de gestión a los

 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 15

compañeros de operador del 27 de mayo del 2022 y correo del 16 de marzo del 2022 de convocatoria a jornada de sensibilización en el sistema de gestión a los profesionales de outsourcing.


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. La cual fue ubicada y explicada por los funcionarios de la DT (pantallazo). La DT utiliza el correo electrónico como canal para realizar comunicación y convocatoria (correo 31 de mayo del 2022 y correo del 29 de julio del 2021) y cuenta con carteleras donde se publican temas estratégicos del mes (foto de la cartelera).

Durante el desarrollo de la auditoría se evidenció que entidad tiene la información documentada (caracterización, procedimientos, manuales, guías, instructivos, formatos entre otros) requeridos por la Norma Internacional y necesario para la eficacia de los procesos y las direcciones territoriales, los cuales han sido socializado en jornadas de estudio (página web de la entidad).

En la dirección territorial Nariño 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*”. Esto se evidenció en el desarrollo de la auditoría quedando en grabación en Microsoft Teams y pantallazo de la carpeta SharePoint de la DT Nariño, evidencias 2022. Además, se identifica que la DT realiza envío de documentación al nivel nacional, esto se observa en el formato de traslado de documentales diligenciado por los profesionales de la Subdirección de Reparación Individual de la DT con las cartas de indemnización notificadas del mes de enero, febrero y marzo del 2022, formato de control de envío y planilla de correspondencia de 472. Así mismo se ha socializado al interior de la dirección la información de las personas vinculadas del indicador de uso de OneDrive de Office 365, correo del 26 de abril del 2022 y acta No.40 del 29 de diciembre del 2022.

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

Al evaluar los requisitos relacionados con el capítulo 8, en la dirección territorial Nariño el Director como supervisor de los contratos designados, cumple con lo establecido en el procedimiento de supervisión y liquidación de contratos y convenios código 760.10.08-9 versión 7, esto se evidenció con la designación del contrato No.1067-2022 de Yesika Andrea Carrasquilla Hoyos enviada por el Secretario General de la Entidad el 31 de enero del 2022, donde asegura que los productos y servicios suministrados estén conformes a los requisitos. Lo anterior se realiza a través de la revisión de las actividades, evidencias y anexos por parte del personal de apoyo designado por el director territorial y como medida de control se envía correo electrónico para la revisión del informe de manera mensual en

 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 15

fechas establecidas por el supervisor del contrato. Soporte correo del 25 de mayo del 2022 y tablero de control que permite llevar el seguimiento a los contrato designado, con la información entregada.


Igualmente, la DT Nariño 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. Muestra de auditoria liquidación del contrato No. 1325 del 2021, en el cual se evidencia: trazabilidad de correos electrónicos de la dirección y el Grupo de Gestión Administrativa y Documental del 21 y 22 de abril del 2022, informe de liquidación firmado por el director territorial y correo del 14 de junio del 2022 a la espera del envío del acta del liquidación para firma del director territorial y el propietario del inmueble.

En la auditoría interna a la DT Nariño, 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. Esto se identifica en las siguientes evidencias:

- Oficio de solicitud de la Alcaldía municipal del Contadero con fecha 22 de febrero del 2022.
- Correo electrónico con respuesta al municipio con la solicitud logística en el municipio para garantizar la jornada.
- Acta No.15 del 19 de mayo del 2022 de planeación de la jornada.
- Pantallazo de la programación de la jornada de contadero en el aplicativo SGV.
- Correo electrónico del nivel nacional del día 24 de mayo del 2022 con la aprobación programación de las jornadas cargadas en la herramienta SGV por las profesionales de la DT con ID 11707.
- Correo del profesional zonal con la socialización de la aprobación de la jornada.
- Informe post jornada.

La DT Nariño 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. Así mismo los profesionales a la fecha no han identificado Salidas No Conformes.

 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 15

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 evidencia en las siguientes actas: acta comité de seguimiento del mes de diciembre del 2021 y de los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo 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 SIGGESTION 2.0 por parte del director territorial, donde se verificó el indicador No. 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 formulación y seguimiento al plan de implementación del sistema integrado de gestión versión 2*”, esto se evidencia en el tablero de control de la DT. (archivo Excel).

El Director Territorial en su rol como supervisor de los contratos de prestación de servicios y el equipo de apoyo realizan la revisión de las actividades, evidencias y anexos, como medida de control se envía correo electrónico para la revisión de informes de manera mensual en fechas establecidas por el supervisor del contrato, esto se evidenció en el correo del 25 de mayo del 2022 y el tablero de control que permite llevar un revisión por contrato designado con la información entregada.

La Dirección Territorial Nariño 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 a través de correo electrónico, esto se evidenció en el correo del 2 de marzo del 2022, de igual manera se socializa el informe de medición de encuestas 2021 del proceso de Reparación Integral, correo del 3 de mayo del 2022. Sin embargo, se observa que los informes de encuesta de satisfacción de la vigencia 2021 de los procesos de Reparación Integral y del canal presencial solo son socializados a través de correos electrónicos, pero no se ha realizado análisis de los resultados al interior de los procesos, esto sucede en la Dirección Territorial Nariño. Lo anterior se evidenció en los correos del 2 de marzo del 2022 y el correo 3 de mayo 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 10 de 15

Por lo anterior, se debe realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 capítulo 9. Evaluación del desempeño, numeral 9.1.2. Satisfacción del Cliente y numeral 9.1.3 análisis y evaluación.

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


De acuerdo con el informe de auditoría de la vigencia 2021 del SGC, la dirección territorial Nariño obtuvo no conformidades y realizó el plan de mejoramiento convocando a los profesionales de la DT, esto se evidencia en el correo del 27 de agosto del 2021, acta No. 26 del 31 de agosto del 2021 y socialización al equipo del plan de mejoramiento con los informes de auditoría, correo del 23 de septiembre del 2021. Finalmente se realizó el registro en el aplicativo SIGGESTION de las actividades desarrolladas y se evidencia el cargue de las evidencias y el estado actual que se encuentran cerradas (pantallazo del aplicativo).

La DT Nariño en el marco de la mejora continua viene implementando en la vigencia 2021 y 2022 reuniones de seguimiento al plan operativo, esto se evidenció en las actas de agosto, septiembre, noviembre y diciembre del 2021 y actas de enero, febrero, marzo y abril del 2022. De igual manera se continua con las reuniones de comités de seguimiento mensual para tratar temas de los Sistemas de Gestión entre otros. Acta del 31 de mayo del 2022.

11. OBSERVACIONES

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

1. Se observa que los funcionarios de la dirección territorial conocen y ubica las partes interesadas determinadas por la Unidad para las Víctimas, esto sucede en la DT. Nariño asociado con el manual del SIG y la página web de la Entidad del mapa de proceso. Sin embargo, se evidencia que no hay mayor comprensión del formato identificación de las partes interesadas código 100,01,15-48 versión 3 con fecha 4/08/2021 publicados en la página web de la Entidad y la matriz de requisitos vs procesos con código 120.01.15-1 versión 01 con fecha 31/08/2017. Por lo anterior se deben fortalecer prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, capítulo 4. Contexto organizacional, numeral 4.1. comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, para el fortalecimiento de la identificación de las partes interesadas y la matriz de requisitos vs procesos al interior del equipo.
2. Se observa debilidad en el manejo y control de la información documentada (actas de reunión) que no cuentan con firmas del responsable de la reunión. Esto sucede en la Dirección Territorial Nariño. Lo anterior se evidenció en las actas de capacitación, comité territorial de seguimiento vigencia 2021 y 2022 y acta de reunión

 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 15

de productividad. Por lo anterior, debe realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 capítulo 7. Información documentada, numeral 7.5.2 Creación y actualización literal a) identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia.

3. Se observa que hay informes de encuesta de satisfacción de la vigencia 2021 de los procesos de Reparación Integral y del canal presencial socializados a través de correos electrónicos, pero no se ha realizado análisis de los resultados al interior de los procesos. Esto sucede en la Dirección Territorial Nariño. Lo anterior se evidenció en los correos del 2 de marzo del 2022 y el correo 3 de mayo del 2022. Por lo anterior, se debe realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 capítulo 9. Evaluación del desempeño numeral 9.1.2. Satisfacción del Cliente, numeral 9.1.3 análisis y evaluación.


12. NO-CONFORMIDADES

En el desarrollo de la auditoría a la DT Nariño no se 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 Nariño
2. Compromiso de la Dirección Territorial Nariño con respecto a la implementación de los sistemas de gestión.
3. Liderazgo y disposición del Director Territorial y compromiso del grupo de trabajo en el desarrollo de actividades implementadas en la Dirección Territorial.
4. Organización por parte de la enlace del sistema integrado de la Dirección Territorial Nariño 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.

 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 15

13.2 Debilidades

1. Se evidenció durante el desarrollo de la auditoría baja asistencia frente al número de funcionarios de la dirección territorial Nariño.
2. Se evidencio debilidad por parte de la dirección territorial en la centralización de las evidencias, para la entrega al equipo auditor.

14. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

DIRECCIÓN TERRITORIAL NARIÑO


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 Nariño.

a) Cumplimiento de la norma.

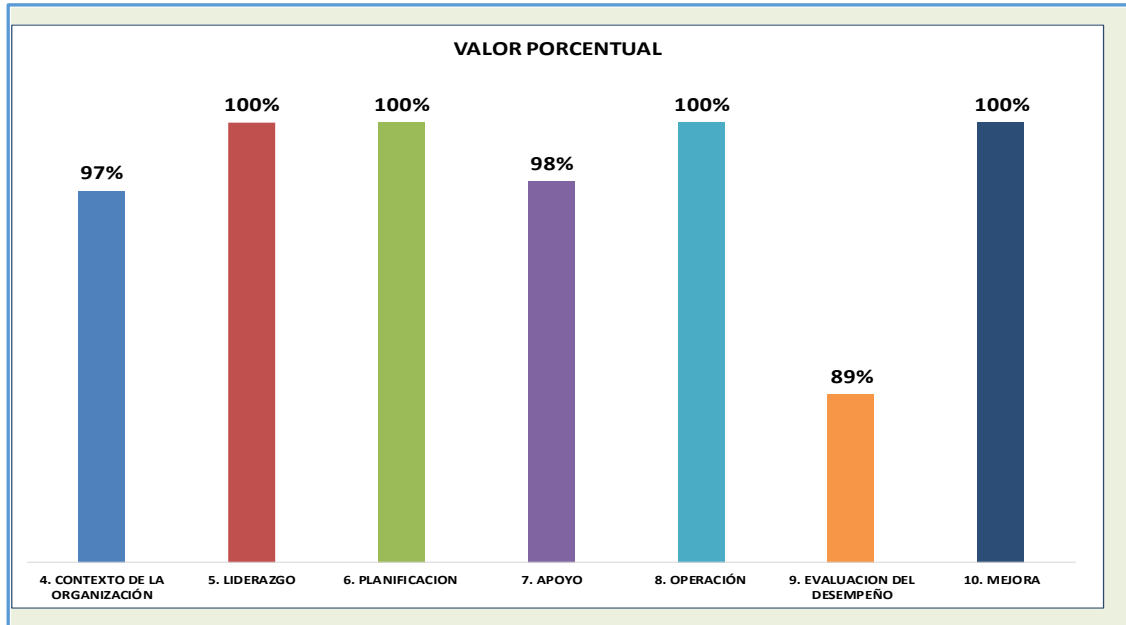
Tabla No 1 Valor Porcentual por numeral de la norma ISO 9001:2015

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	97%
5. LIDERAZGO	100%
6. PLANIFICACION	100%
7. APOYO	98%
8. OPERACIÓN	100%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	89%
10. MEJORA	100%
TOTAL DE NO COMFORMIDADES	98%
	MANTENER

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 15

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



Fuente: Herramienta para la auditoría interna de calidad


El valor porcentual alcanzado por la Dirección Nariño en cuanto al cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 es de 98% y la acción a implementar es MANTENER.

b) Número de No Conformidades y Observaciones.

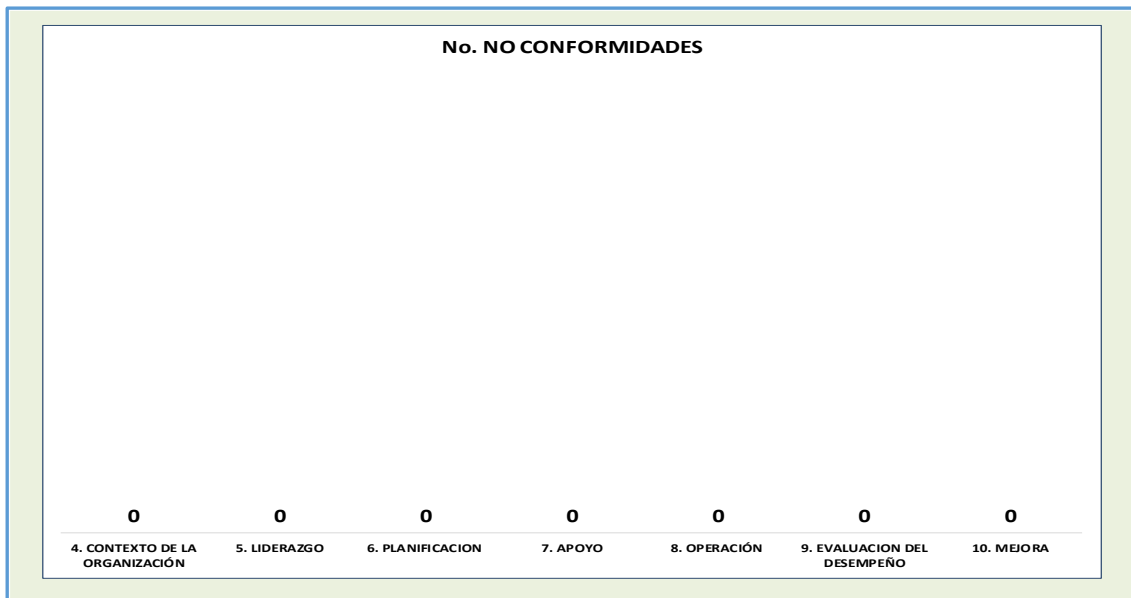
Tabla No. 2. Número de no conformidades y observaciones de la Norma ISO 9001:2015

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

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 15

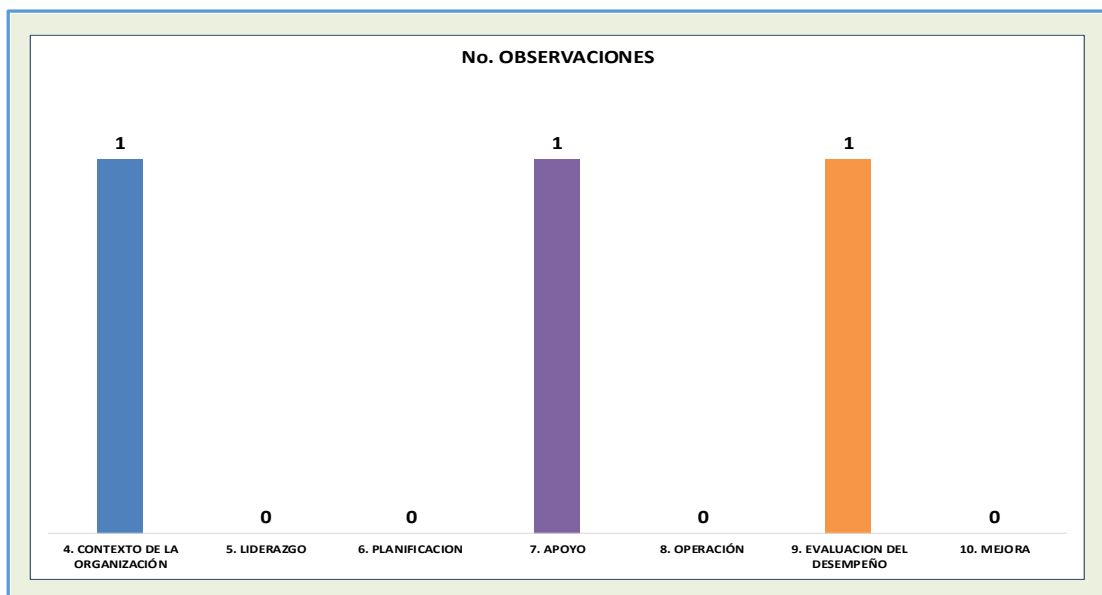
Gráfica N°2: Numero de no conformidades por numeral de la norma ISO 9001:2015




Fuente: Herramienta para la auditoría interna de calidad

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

Gráfica 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 15 de 15

Se identificaron tres (3) observaciones a la Dirección Nariño en los capítulos 4. Contexto de la organización, en el capítulo 7. Apoyo y capítulo 9 Evaluación del Desempeño 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 Nariño asociados al sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015, se establece en un total de 51 ítems, es decir el 98% 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.