

INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Fecha de informe: 01 octubre de 2020

Nombre del proceso o dirección territorial auditada: Proceso de EVALUACIÓN INDEPENDIENTE.

Dependencia líder del proceso: Oficina de Control Interno (OCI).

Servidor responsable del proceso: Carlos Arturo Ordoñez Castro (jefe OAJ).

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

Fecha de auditoría: 22 Y 23 de octubre de 2020

Equipo Auditor: Loly Carmelina Navarro Bimber

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

1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA: Inicia con la reunión de apertura de auditoría y concluye con el seguimiento a los planes de mejoramiento.

2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR:

- Dificultades para acceder a las fuentes de información del proceso Evaluación Independiente.
- Por la modalidad de la auditoría virtual se puede presentar determinación ineficaz de la información documentada necesaria requerida por los auditores y las partes interesadas pertinentes, fracaso a la hora de proteger adecuadamente los registros de auditoría para demostrar la eficacia del programa de auditoría.
- Imposibilidad de cumplir con el cronograma de auditoría interna planeado en los términos de tiempo y oportunidad establecidos.
- Desechar la pertinencia del informe de auditoría interna que es producto del proceso auditor realizado.
- Alarma en los servidores auditados de la entidad por el desconocimiento del proceso auditor como herramienta gerencial de la Unidad.
- Pérdida de información por falta de respaldo de esta.

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA: Proceso Evaluación Independiente, Procedimiento Auditorías al Sistema Integrado de Gestión V6 y demás instrumentos asociados al Subsistema de Gestión de Calidad. El corte de la información documentada a auditar es del 01 de agosto de 2019 al 30 de julio de 2020.



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

Frente al procedimiento Auditorías al Sistema Integrado de Gestión V6 del Proceso Evaluación Independiente, se puede evidenciar en la matriz "Contexto Evaluación-Independiente" diligenciado y socializado en 5 mesas de trabajo, los días 13 febrero 2020, 17 febrero 2020, 19 febrero 2020; 21 febrero 2020, 26 febrero 2020 y remitido a la OAP el día 21 de abril de 2020; que se ha determinado las situaciones positivas o negativas del entorno que le son pertinentes para el propósito y dirección estratégica; para las Actividades priorizadas críticas ("Asignar los equipos de auditorías" y "Realizar las auditorías de acuerdo con el plan anual de auditorías")

- **Factores Negativos Internos:** Talento Humano (Fallas en técnicas de redacción de informes de auditoría, No se cuenta con el personal suficiente para realizar las auditorías de gestión y calidad en busca de una mayor cobertura y alcance y Falta de disponibilidad de tiempo por cargas laborales de los auditores internos de otras dependencias que participan en la ejecución de auditorías).
- **Factores Negativos Externos:** Seguridad (Por orden público los equipos de auditoría designados no puedan viajar a realizar la ejecución de auditorías internas y temas de emergencias sanitarias) Social y cultural (El personal capacitado y actualizado en técnicas de auditorías no participa en la realización de estas porque prefiere evitar más trabajo, Inaplicabilidad del autocontrol y desconocimiento de los fines del sistema de control interno, Bajo nivel de compromiso por parte de la alta dirección).
- **Factores Positivos Internos:** Estratégico (Se tiene planificado y definido los roles y responsabilidades de los equipos de auditoría y Liderazgo y compromiso de los auditores internos de la Oficina de Control Interno.) Procesos y procedimientos (Se tiene definido el estatuto de auditoría.) Comunicación interna (Se cuenta definido una herramienta tecnológica para la formulación de planes de mejoramiento).
- **Factores Positivos Externos:** Tecnológico (El equipo auditor cuenta con conectividad para salvaguardar las evidencias de la ejecución de las auditorías internas en la Direcciones Territoriales) Legal y Normativo (Se cuenta con los requisitos legales para el cumplimiento de términos procedimentales y entrega oportuna de información a la OCI y entes de control; en donde la Entidad se compromete a entregar la información con la veracidad, calidad y oportunidad en los procesos de auditoría.) Económico y Financiero (Asignación de recursos para la cualificación y entrenamiento de los auditores internos.)

El Proceso Evaluación Independiente, en el "Contexto Evaluación-Independiente" consolida las determinaciones a corto, mediano y largo plazo articulado con el contexto estratégico; además realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas.

Se evidencia en la "Matriz Partes Interesadas V2 _OCI_ajustada-definitivo15042020" que se han determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el proceso; así mismo han establecido los mecanismos para identificar y comprender las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas "Encuesta de conceptos"; Se tiene definido realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos; de acuerdo a la temporalidad establecida (Semestral).

El alcance del proceso tiene en consideración la comprensión del contexto al igual que las necesidades y expectativas de las partes interesadas; Así como también tiene en consideración la salida de los productos y servicios ofrecidos. Esto se evidencia en "caracterización evaluación independiente (Código: Código: 150, 19,09-1, Versión: 08, Fecha: 17/04/2019). Lo anterior le contribuye valor al alcance del Sistema de Gestión de la Calidad. Se identifica además que como proceso no tienen exclusiones frente al Sistema de Gestión. Se

puede evidenciar que se encuentra definido, documentado e implementado el SGC y se tienen identificados los procesos necesarios para su interacción; Así como también se encuentran definidas las entradas y salidas pertinentes para la generación de valor, a través de su ciclo PHVA. Se tienen definidos los criterios para la gestión del procedimiento Auditorías al Sistema Integrado de Gestión V6 Código: 150.19.08-1 Versión: 06 Fecha: 08/05/2018 del Proceso Evaluación Independiente teniendo en cuenta las responsabilidades, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de estos. También se mantiene y conserva la información documentada; lo cual se soporta en <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/prueba-sig/Evaluacion-Independiente>

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

El responsable del Proceso Evaluación Independiente 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 "Reuniones virtuales teams con su equipo de trabajo, Correos electrónicos "resultados modelo de autoevaluación del sistema de control interno" del 19 febrero 2020, Lineamientos FURAG 26-02-2020 y reunión FURAG 09 marzo 2020, socialización requisitos del SIG, Ruta ubicación Misión de la Entidad, Manual del SIG. Así como también en los Informes de Auditorías cargados en la página de la entidad vigencia 2019. <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/planeacion-y-seguimiento/control-interno/42463>

El Proceso Evaluación Independiente determina, comprende y cumple oportunamente los requisitos del cliente y/o partes interesadas, los legales, reglamentarios y los de la organización; esto se evidencia en los Correos electrónicos "Socialización matriz de identificación de las partes interesadas" 04 mayo 2020 y en la Matriz Partes Interesadas V2 _OCI_ajustada-definitivo15042020.

En el proceso de Evaluación independiente se determinan y se tratan los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los productos y los servicios y la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente; se evidencia en "mapaderiesgosinstitucional2020v2", Correos de socialización, ajustes y remisión de Matriz de riesgos a OAP (19-06-2020) y "Acta de Aprobación de Riesgos 21 julio 2020"

El Proceso Evaluación Independiente mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente, se evidencia en los Informes de Auditorías cargados en la página de la entidad vigencia 2019. <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/planeacion-y-seguimiento/control-interno/42463> Correos electrónicos con Invitaciones a Capacitaciones a los auditores: "Inscripción Capacitación Fundamentos Generales MIPG febrero 04 De 2020", "Inscripción Capacitación Lineamientos Reporte Furag Marzo 03 De 2020", "Conferencias De Socialización Y Sensibilización Ley 1952 De 2019" (10 Marzo 2020) e "Invitación Charla Virtual "MIPG Como Factor De Impulso Y Desarrollo" (20 Mayo 2020)

Desde el proceso Evaluación independiente se garantiza el cumplimiento de la política de calidad del Sistema de Gestión de la Calidad de la Unidad, teniendo en consideración el propósito y contexto del proceso; evidenciándose esto en:

- Auditorías internas: En conjunto con Planeación, las herramientas de auditoría. Revisión por la dirección.
- Correos electrónicos: "Solicitud lista de Auditores Interno calidad Certificados" (29-01-2020)



- Socialización requisitos del SIG, Ruta ubicación Misión de la Entidad, Manual del SIG.
- Plan Anual de Auditoría periodo 2020

Para el Proceso Evaluación Independiente, La política de la calidad presenta las siguientes consideraciones: a) Está disponible y se mantiene como información documentada; b) es Comunicada, se entiende y se aplica dentro de la organización; c) Está disponible para las partes interesadas, según corresponda, todo lo anterior se evidencia en

- "Plan Anual de auditorías: Acta_Reunión_No4_18122019 <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/actareunionno418122019/55731>
- Carta de representación 2020 <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/carta-de-representacion-2020/55730>
- Plan anual de auditoria 2020 <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/plan-anual-de-auditoria-2020/55729>
- Informes de Auditorías cargados en la página de la entidad vigencia 2019. <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/planeacion-y-seguimiento/control-interno/42463>
- Caracterización del proceso y Procedimientos <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/prueba-sig/Evaluacion-Independiente>

Se evidencia que el responsable del proceso se ha asegurado que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, se comunican y se entienden por parte de los servidores y/o contratistas. Los roles, responsabilidades y autoridades están documentados para la toma de decisiones y la operación de las actividades; esto se evidencia en:

- Plan de trabajo Contratistas OCI.
- Correo electrónico (11-02-2020) Información auditores certificados (Copia de Formato-lista auditores 2019).
- Correo electrónico (20-04-2020) Lineamientos para auditorías internas de calidad 2020 - Nuevo Cronograma.
- Reunión virtual Plan de trabajo equipo OCI – Teams.
- Reunión virtual teams con instrucciones de roles y responsabilidades <https://web.microsoftstream.com/video/1b58e3c0-f845-4e47-b634-602a4b57bee6>
- Correo electrónico y asignación por memorando a auditores internos para el desarrollo de las auditorías"

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

El responsable del proceso Evaluación Independiente, determina los riesgos y oportunidades relacionados con el análisis de 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 evalúa estos riesgos y oportunidades para determinar acciones proporcionales al impacto potencial. Lo cual se evidencia a través del "mapaderiesgosinstitucional2020v2" publicado en la página web de la entidad

<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/mapa-de-riesgos-institucional-corrupcion-y-gestion-2020-v2/57993> Correos de socialización, ajustes y remisión de Matriz de riesgos a OAP (19-06-2020) y "Acta de Aprobación de Riesgos 21 julio 2020".

El objetivo y alcance del proceso aportan al logro del Sistema de Gestión de la Calidad de la Unidad; evidenciando esto a través de la Caracterización del proceso: caracterización evaluación independiente (Código: Código: 150, 19,09-1, Versión: 08, Fecha: 17/04/2019). <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/prueba-sig/Evaluacion-Independiente>

En el proceso Evaluación Independiente, los objetivos son planificados contemplando qué se va a hacer, qué recursos se requieren, quién será responsable, cuándo se finalizará y cómo se evaluarán los resultados; esto a través de "información cargada en la carpeta del SharePoint Dg - Oficina De Control Interno AUDITORIAS DE CALIDAD. Sin embargo; Se observa que, en un proceso, el cronograma de auditorías combinadas como estaba planteado no se desarrolló por cambios de auditores y de reprogramaciones. Esto sucede en el programa de auditorías combinadas del proceso evaluación independiente. Lo anterior se evidencia a través de la información cargada en la carpeta del SharePoint Dg - Oficina De Control Interno AUDITORIAS DE CALIDAD

<https://unidadvictimas.sharepoint.com/sites/AUDITORIASCALIDAD2019/Documentos%20comp%20artidos/Forms/AllItems.aspx?e=5%3A49695b423c1342a3b24a994b8a73662e&at=9&FolderCTID=0x012000567693F1BAE98244A8B3DC731171EA8D&viewid=15a01cdb%2D7947%2D472d%2Db89f%2D392bb7197d9b&id=%2Fsites%2FAUDITORIASCALIDAD2019%2FDocumentos%20comp%20artidos%2FGeneral%2F2020%2FAUDITORIAS%20COMBINADAS%2DPROCESOS%2FAUDITORIA%20CALIDAD%20%2D%20ISO%209001%2D2015%2FTRAZABILIDAD%2FPLANEACION%20%2FPrograma> . Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 6. Planificación, numeral 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.

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

El responsable del proceso ha determinado, solicitado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del proceso. Por lo que ha considerado: a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes y b) qué se necesita obtener de los proveedores externos. Esto se evidencia en las solicitudes a la OTI mediante Correo electrónico "Actualización de equipos OCI" (19 mayo 2020); en este mismo soporte también se evidencia que el responsable del proceso ha determinado, solicitado, proporcionado y mantenido la infraestructura necesaria para la operación de su proceso y de manera general para lograr la conformidad de los productos, servicios y la satisfacción del cliente y/o partes interesadas.

Se evidencia en la Plantilla Afiliación ARL Positiva, Correo y Formato "6 FORMATO SOLICITUD CONTRATACION PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTION v3" (13 enero 2020), Base Objeto Contratistas 2020 y Reporte Plan de adquisiciones 2020; que el responsable del proceso ha determinado y solicitado las personas con las competencias necesarias para la implementación eficaz del proceso, la operación y su control.

Mediante la Actividad Clima Laboral "Reconociendo Los Logros De Mis Compañeros" – Correo electrónico (06-03-2020), se puede evidenciar que el responsable del proceso ha determinado, solicitado y mantiene el ambiente necesario para la operación de su proceso y para lograr la conformidad de los productos y servicios; considerando factores humanos y físicos, como: a) Sociales (Café virtual OCI 07 julio 2020).



<https://unidadvictimas.sharepoint.com/sites/intranetUV/Paginas/DetalleNoticia.aspx?newsID=143&It=HomeNewsStrip>); b) Psicológicos (Publicación Reconociendo los logros de mis compañeros.

<https://unidadvictimas.sharepoint.com/sites/intranetUV/Paginas/DetalleNoticia.aspx?newsID=160&It=HomeNewsStrip>;

<https://unidadvictimas.sharepoint.com/sites/intranetUV/Paginas/DetalleNoticia.aspx?newsID=222&It=HomeNewsStrip>); c) Físicos y otros factores de riesgo asociados a la seguridad y salud laboral.

El proceso reaccionó de manera positiva a la solicitud de talento humano en este sentido:

- Publicidad Reconociendo los logros de mis compañeros <https://unidadvictimas.sharepoint.com/sites/SUMA2/Shared%20Documents/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FSUMA2%2FShared%20Documents%2FINTERNAS%2020%2F60%20SEGUNDOS%2F60%20SEGUNDOS%20TALENTO%20HUMANO%2009%2003%2020%2Emp3&parent=%2Fsites%2FSUMA2%2FShared%20Documents%2FINTERNAS%202020%2F60%20SEGUNDOS&p=true&originalPath=aHR0cHM6Ly91bmlkYWR2aWN0aW1hcy5zaGFyZXBvaW50LmNvbS86dTovcy9TVU1BmI9FVmfFYnBibXNzZFBvUEhIX2VMUkJKQUJpVFI4UG5pSTN3STRVb3VVSUQ4QmpBP3J0aW11PVd3cFlySGRwMkVn>

Se evidencia que el proceso de Evaluación Independiente recibe, revisa, retroalimenta y publica los Informes de Auditorías cargados en la página de la entidad vigencia 2019. <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/planeacion-y-seguimiento/control-interno/42463>. Esto se evidencia a través del SharePoint en la ruta <https://unidadvictimas.sharepoint.com/sites/AUDITORIASCALIDAD2019/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?originalPath=aHR0cHM6Ly91bmlkYWR2aWN0aW1hcy5zaGFyZXBvaW50LmNvbS86Zjovcy9BVURJVE9SSUFTQ0FMSURBRDlwMTkvRW1kQnY1M3FwWGhLbmpvMHN5dThaZ2tCbFZQcIBmaVRZX2RhcTI0VRRdGpwUT9ydGltZT1EOXFQOENSbjJFZW&viewid=15a01cdb%2D7947%2D472d%2Db89f%2D392bb7197d9b&id=%2Fsites%2FAUDITORIASCALIDAD2019%2FDocumentos%20compartidos%2FGeneral%2F2019%2FSEGUIMIENTO%20AUDITORIAS> en el cual se garantiza la trazabilidad durante la medición de sus operaciones, se conserva la evidencia como información documentada de las mediciones como un requisito, del Sistema de Gestión de la Calidad de la Unidad y como parte fundamental para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición. Esto valida también que el responsable del proceso ha determinado, solicitado y proporcionado los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando el seguimiento o la medición se utilizan para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos (medición de satisfacción del cliente). El responsable del proceso se ha asegurado que los recursos proporcionados: a) son adecuados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas y b) se mantienen para asegurarse de la adecuación continua para su propósito; por esto también se estableció por parte del proceso Evaluación Independiente un video tutorial para el manejo de la herramienta papel de trabajo para el desarrollo de las auditorías:

[video tutorial Herramienta calidad final 17042020.mp4](#)

El responsable del proceso ha determinado que la validez de los resultados de medición se puede ver afectada de manera adversa cuando la forma de medición se considera no apta para su propósito previsto y por esto determina las acciones adecuadas en caso de ser necesario; así como también ha determinado los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios, es decir como los identifica,



adquiere, desarrolla, comparte, utiliza y retiene. Se evidencia en el Plan de acción 2020 y en el Acta de Aprobación de Riesgos 21 julio 2020.

El responsable del proceso Evaluación Independiente a) Determina la competencia necesaria de las personas que realizan bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del proceso; b) Asegura de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación, habilidades o experiencia apropiadas; c) Cuando sea aplicable, toma acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas. d) conserva la información documentada apropiada, como evidencia de la competencia. Como soporte de esto se evidencia:

- Certificación de Capacitación, sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST) - 5 Colaboradores del proceso (13 mayo 2020, 18 mayo 2020, 19 mayo 2020, 24 junio 2020, 25 junio 2020)
- Curso virtual Innovación y Creatividad ICBF - 3 Colaborador del proceso (26 marzo 2020, 28 marzo 2020, 30 abril 2020)
- Curso De Extensión Liderazgo Trabajo En Equipo Toma De Decisiones Universidad Nacional De Colombia - 1 Colaborador del proceso (15 julio 2020)
- Curso Integridad, Transparencia y Lucha Contra la corrupción - Función Pública - 2 Colaborador del Proceso (18 junio 2020, 27 junio 2020)
- Correos electrónicos con Invitaciones a Capacitaciones a los auditores: "Inscripción Capacitación Fundamentos Generales MIPG febrero 04 De 2020", "Inscripción Capacitación Lineamientos Reporte Furag marzo 03 De 2020", "Conferencias De Socialización Y Sensibilización Ley 1952 De 2019" (10 marzo 2020) e "Invitación Charla Virtual "MIPG Como Factor De Impulso Y Desarrollo" (20 mayo 2020)"

Por otro lado, se observa que, al menos un funcionario vinculado con el proceso de evaluación independiente no recordaba haber realizado el curso virtual de inducción y reinducción incumpliendo con los lineamientos establecido por el proceso de talento humano referido al Plan Institucional de Formación y Capacitación (artículo 7 del Decreto 1567 de 1998), el cual es dirigido a facilitar y a fortalecer la integración del empleado a la cultura organizacional, a desarrollar en éste habilidades gerenciales y de servicio público y suministrarle información necesaria para el mejor conocimiento de la función pública y de la entidad, estimulando el aprendizaje y el desarrollo individual y organizacional; adicional 2 contratistas refirieron desconocer la política de la calidad, los objetivos de la calidad pertinentes, su contribución a la eficacia y eficiencia del proceso frente a los requisitos del sistema de gestión de calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño. Esto sucede en el desarrollo de la auditoría al preguntarle a dos colaboradores del proceso y tener como respuesta que no habían sido capacitados. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Capitulo 7, APOYO, 7.3 Toma de conciencia.

A través del formato matriz comunicaciones v4, el proceso Evaluación Independiente determina y cumple con los lineamientos de las comunicaciones internas, externas y con los clientes y/o partes interesadas pertinentes al mismo, con lo cual se incluye a) qué comunicar; b) cuándo comunicar; c) a quién comunicar; d) cómo comunicar y e) quién comunica.

El responsable del proceso Evaluación Independiente cuenta con: a) la información documentada requerida por esta Norma. b) la información documentada que el SGC de la Unidad determina como necesaria para la eficacia del proceso. Esto a través de:

- La Caracterización del proceso y Procedimientos <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/prueba-sig/Evaluacion-Independiente>

- Informes de Auditorías cargados en la página de la entidad vigencia 2019. <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/planeacion-y-seguimiento/control-interno/42463>
- Plan anual de auditoria 2020 <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/plan-anual-de-auditoria-2020/55729>

No se evidencia, en el procedimiento AUDITORÍAS AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN V6 (Código 150.19.08-1 versión 6 del 8 de mayo de 2018) <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/NODE/46616> en términos y definiciones un control sobre los conceptos de acción preventiva y correctiva (los dos tienen la misma definición), las actividades 1 y 2 están duplicadas, en la numeración de las actividades se repite el No 29, los puntos de control no son concluyentes correlacionando los numerales de las actividades; en el procedimiento no está definido los términos para las auditorías virtuales a pesar que en las circunstancias actuales se desarrollaron de este modo, el formato utilizado en el cronograma de las auditorías, según correo compartido a los auditores internos el día 21 de julio de 2020 (Documentos de auditoría.) no se encuentra controlado ni versionado en el SIG. Todo lo anterior, refleja incumplimiento del requisito de calidad. Esto sucede en la revisión del procedimiento Auditorías Al Sistema Integrado De Gestión V6 del proceso Evaluación independiente Lo anterior se evidencia a través del documento del Procedimiento Auditorías Al Sistema Integrado De Gestión V6 publicado en la página Web de la entidad <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/NODE/46616>. Esta situación conduce al incumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015: 7. Apoyo, numeral 7.5 Información Documentada - 7.5.2 Creación y actualización.

Se observa que, no se da el correcto uso de herramientas tecnológicas al considerarse que el espacio en la herramienta SharePoint es infinito por lo cual se puede duplicar y administrar inadecuadamente. Esto sucede al preguntarle a la ingeniera responsable de la administración de este recurso y obtener una respuesta en ese sentido; adicional a esto, al revisar la organización de la información del SharePoint en la carpeta de auditoría 2019 del proceso de gestión del talento Humano, subcarpeta Planeación (<https://unidadvictimas.sharepoint.com/sites/AUDITORIASCALIDAD2019/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?e=5%A49695b423c1342a3b24a994b8a73662e&at=9&FolderCTID=0x012000567693F1BAE98244A8B3DC731171EA8D&viewid=15a01cdb%2D7947%2D472d%2Db89f%2D392bb7197d9b&id=%2Fsites%2FAUDITORIASCALIDAD2019%2FDocumentos%20compartidos%2FGeneral%2F2019%2FPROCESOS%20UNIDAD%2FGESTI%C3%93N%20TALENTO%20HUMANO%2F1%2E%20PLANEACI%C3%93N>) estaba incorporada el acta de apertura, siendo este soporte de la carpeta de Ejecución, esto también corroborado en la entrevista a uno de los ingenieros responsables de la administración de la misma. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001: Capítulo 7. Apoyo, numeral 7.5. Información Documentada - 7.5. 3 controles de la información documentada (7.5.3.1)

No se evidencia, que la tabla de retención documental Código: 710,14,15-4 Versión: 03 Fecha: 14/11/2019 <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/trd-150-oficina-de-control-interno/55755> del proceso Evaluación Independiente y del procedimiento AUDITORÍAS AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN V6 (Código 150.19.08-1 versión 6 del 8 de mayo de 2018) se encuentre actualizada, dado que no cuenta con las respectivas firmas de aprobación. Esta situación conduce al incumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 capítulo 7. Apoyo, numeral 7.5 Información Documentada - 7.5.3 Control de la información documentada (7.5.3.2). Esta NO conformidad se traslada al proceso de Gestión Documental



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

En el proceso Evaluación independiente se aseguran de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente sean conformes a los requisitos. A través del SGC de la Unidad se determinan los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente. Para esto, el responsable del proceso determinó y aplicó criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos. La información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones son conservadas. Esto se evidencia en La normatividad vigente y aplicable, normas jurídicas identificadas en el Normograma de la entidad. Papeles de auditoría en el cual se identifican todas las evidencias por numeral; SISGESTIÓN, base de contratistas OCI 2020.

El responsable del proceso se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la Unidad de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes. Para lo cual, el responsable del proceso debió: a) Asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad; b) Definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes; c) Tener en consideración: 1. El impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la Unidad de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables; 2. La eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo; d) Determinar la verificación, u otras actividades, necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos. Esto se evidencia a través de Video tutorial para el manejo de la herramienta papel de trabajo para el desarrollo de las auditorías: video_tutorial_Herramienta_calidad_final_17042020.mp4, Correo de aprobación del video, 21 abril 2020 y Lineamientos para auditorías de calidad a procesos - correo electrónico 30-06-2020

El responsable del proceso Evaluación Independiente, se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo. Para lo cual identificó y comunicó sus requisitos para: a) Los procesos, productos y servicios a proporcionar; b) La aprobación de: 1. Productos y servicios; 2. Métodos, procesos y equipo; 3. La liberación de productos y servicios;

c) La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas; d) Las interacciones del proveedor externo con la Unidad; e) El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por del responsable del proceso; f) Las actividades de verificación o validación que el responsable del proceso, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo. Esto se evidencia a través de:

- Correo electrónico - Proyección de recursos funcionamiento 2020 - 23 dic 2019
- Reporte Plan de Adquisiciones 2020
- Plantilla Afiliación ARL Positiva 2020 y
- Plan de Trabajo Contratistas OCI 2020

El proceso Evaluación independiente a través del SGC de la Unidad implementa la producción y prestación del servicio bajo condiciones controladas. a) La disponibilidad de información documentada que defina: 2) Los resultados a alcanzar; b) La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados; c) La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios d) El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;



e) La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida; f) La validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores; g) La implementación de acciones para prevenir los errores humanos; h) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega. Todo lo anterior se evidencia a través de "caracterización evaluación independiente (Código: Código: 150, 19,09-1, Versión: 08, Fecha: 17/04/2019), ""mapaderiesgosinstitucional2020v2", Correos de socialización, ajustes y remisión de Matriz de riesgos a OAP (19-06-2020), Plan de acción 2020, Plan Anual de Auditorías 2020"

Frente a la Identificación y Trazabilidad, El responsable del proceso Evaluación Independiente utiliza los medios apropiados para identificar las salidas, para asegurar la conformidad de los productos y servicios. Esto se evidencia a través de SharePoint en la ruta <https://unidadvictimas.sharepoint.com/sites/AUDITORIASCALIDAD2019/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?originalPath=aHR0cHM6Ly91bmlkYWVR2aWN0aW1hcy5zaGFyZXBvaW50LmNvbS86Zjovcy9BVURJVE9SSUFTQ0FMSURBRDIwMTkvRW1kQnY1M3FwWGhLbmpvMHN5dThaZ2tCbFZQclBmaVRZX2RhcTI0VRRdGpwUT9ydGltZT1EOXFQOENSbjJFZW&viewid=15a01cdb%2D7947%2D472d%2Db89f%2D392bb7197d9b&id=%2Fsites%2FAUDITORIASCALIDAD2019%2FDocumentos%20compartidos%2FGeneral%2F2019%2FSEGUIMIENTO%20AUDITORIAS>. En esta misma evidencia, se valida que el responsable del proceso Evaluación Independiente revisa y controla los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos. Además, conserva esta información documentada en el cual se describe los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.

El responsable del proceso Evaluación independiente realiza acciones y gestiones de cuidado de la propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos mientras estos se encuentran bajo el control del SGC de la Unidad y está siendo utilizado por la misma. El responsable del proceso ha identificado, verificado, protegido y salvaguardado la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios. Esto se evidencia en la solicitud realizada a la OTI mediante correo electrónico Correo electrónico "Actualización de equipos OCI" (19 mayo 2020

El responsable del proceso Evaluación Independiente preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos. Evidenciando esto en los Informes de Auditorías cargados en la página de la entidad vigencia 2019. <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/planeacion-y-seguimiento/control-interno/42463>

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

El responsable del proceso Evaluación Independiente, a través de plan de acción 2020 publicado, determina: a) qué necesita seguimiento y medición; b) Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos; c) Cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición; d) Cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición. Para lo cual se identifica que el cumplimiento al mismo es acorde a lo planeado en las metas y a lo establecido en los indicadores. El responsable del proceso Evaluación independiente evaluar el desempeño y la eficacia del proceso y del procedimiento Auditorías al Sistema Integrado de Gestión V6. También a través del Acta 26 nov 2019 reunión OCI - Construcción Plan de acción 2020 se valida lo anterior. Para todos estos efectos, el proceso Evaluación independiente conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados en:

[https://unidadvictimas.sharepoint.com/sites/AUDITORIASCALIDAD2019/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?originalPath=aHR0cHM6Ly91bmlkYWR2aWN0aW1hcy5zaGFyZX/BvaW50LmNvbS86Zjovcy9BVURJVE9SSUFTQ0FMSURBRDIwMTkvRW1kQnY1M3FwWGhLbmpvMHN5dThaZ2tCbFZQclBmaVRZX2RhcTI0VVR RdGpwUT9ydGltZT1EOXFQOENSbjJFZw&viewid=15a01cdb%2D7947%2D472d%2Db89f%2D392bb7197d9b&id=%2Fsites%2FAUDITORIASCALIDAD2019%2FDocumentos%20compartidos%2FGeneral](https://unidadvictimas.sharepoint.com/sites/AUDITORIASCALIDAD2019/Documentos%20comp%20artidos/Forms/AllItems.aspx?originalPath=aHR0cHM6Ly91bmlkYWR2aWN0aW1hcy5zaGFyZX/BvaW50LmNvbS86Zjovcy9BVURJVE9SSUFTQ0FMSURBRDIwMTkvRW1kQnY1M3FwWGhLbmpvMHN5dThaZ2tCbFZQclBmaVRZX2RhcTI0VVR RdGpwUT9ydGltZT1EOXFQOENSbjJFZw&viewid=15a01cdb%2D7947%2D472d%2Db89f%2D392bb7197d9b&id=%2Fsites%2FAUDITORIASCALIDAD2019%2FDocumentos%20compartidos%2FGeneral)

En el proceso Evaluación Independiente, se realiza el seguimiento de las percepciones y satisfacción de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas; y se determinan los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información, a través de reuniones virtuales Teams: "Correo electrónico Lineamientos para la identificación de activos de información (21 julio 2020); Reunión virtual Temas: AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD (Lineamientos, dudas y preguntas) 12 mayo 2020.

El responsable del proceso analizar y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición. Esto de acuerdo con a) La conformidad de los productos y servicios; b) El grado de satisfacción del cliente; c) El desempeño y la eficacia del proceso; d) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz; e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades; f) El desempeño de los proveedores externos; g) La necesidad de mejoras en el proceso. Se evidencia en:

[https://unidadvictimas.sharepoint.com/sites/AUDITORIASCALIDAD2019/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?originalPath=aHR0cHM6Ly91bmlkYWR2aWN0aW1hcy5zaGFyZX/BvaW50LmNvbS86Zjovcy9BVURJVE9SSUFTQ0FMSURBRDIwMTkvRW1kQnY1M3FwWGhLbmpvMHN5dThaZ2tCbFZQclBmaVRZX2RhcTI0VVR RdGpwUT9ydGltZT1EOXFQOENSbjJFZw&viewid=15a01cdb%2D7947%2D472d%2Db89f%2D392bb7197d9b&id=%2Fsites%2FAUDITORIASCALIDAD2019%2FDocumentos%20compartidos%2FGeneral](https://unidadvictimas.sharepoint.com/sites/AUDITORIASCALIDAD2019/Documentos%20comp%20artidos/Forms/AllItems.aspx?originalPath=aHR0cHM6Ly91bmlkYWR2aWN0aW1hcy5zaGFyZX/BvaW50LmNvbS86Zjovcy9BVURJVE9SSUFTQ0FMSURBRDIwMTkvRW1kQnY1M3FwWGhLbmpvMHN5dThaZ2tCbFZQclBmaVRZX2RhcTI0VVR RdGpwUT9ydGltZT1EOXFQOENSbjJFZw&viewid=15a01cdb%2D7947%2D472d%2Db89f%2D392bb7197d9b&id=%2Fsites%2FAUDITORIASCALIDAD2019%2FDocumentos%20compartidos%2FGeneral) y en el Mapa de riesgos 2020

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

El proceso Evaluación Independiente, ante las no conformidades, toma acciones para controlarla y corregirla y a) hacer frente a las consecuencias, así como también b) evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte. Esto se evidencia en Plan de mejoramiento y sus respectivos soportes que apuntan a la mejora.

El responsable del proceso Evaluación Independiente, conserva información documentada como evidencia de a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente, b) los resultados de cualquier acción correctiva. Lo cual se valida a través de SharePoint- Evidencias No Conformidades:

[https://unidadvictimas.sharepoint.com/sites/AUDITORIASCALIDAD2019/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?originalPath=aHR0cHM6Ly91bmlkYWR2aWN0aW1hcy5zaGFyZX/BvaW50LmNvbS86Zjovcy9BVURJVE9SSUFTQ0FMSURBRDIwMTkvRW1kQnY1M3FwWGhLbmpvMHN5dThaZ2tCbFZQclBmaVRZX2RhcTI0VVR RdGpwUT9ydGltZT1EOXFQOENSbjJFZw&viewid=15a01cdb%2D7947%2D472d%2Db89f%2D392bb7197d9b&id=%2Fsites%2FAUDITORIASCALIDAD2019%2FDocumentos%20compartidos%2FGeneral%2F2020%2FAUDITORIAS%20COMBINADAS%2DPROCESOS%2FAUDITORIA%20CALIDAD%20%2D%20ISO%209001%2D2015%2FPROCESOS%20UNIDAD%2FEVALUACION%20C3%93N%20INDEPENDIENTE%20%2D%20ISO%209001%2D2015%2F4%2E%20EVIDENCIAS%2FCAPITULO%2010%2Fcalidad%2FEvidencias%20NC](https://unidadvictimas.sharepoint.com/sites/AUDITORIASCALIDAD2019/Documentos%20comp%20artidos/Forms/AllItems.aspx?originalPath=aHR0cHM6Ly91bmlkYWR2aWN0aW1hcy5zaGFyZX/BvaW50LmNvbS86Zjovcy9BVURJVE9SSUFTQ0FMSURBRDIwMTkvRW1kQnY1M3FwWGhLbmpvMHN5dThaZ2tCbFZQclBmaVRZX2RhcTI0VVR RdGpwUT9ydGltZT1EOXFQOENSbjJFZw&viewid=15a01cdb%2D7947%2D472d%2Db89f%2D392bb7197d9b&id=%2Fsites%2FAUDITORIASCALIDAD2019%2FDocumentos%20compartidos%2FGeneral%2F2020%2FAUDITORIAS%20COMBINADAS%2DPROCESOS%2FAUDITORIA%20CALIDAD%20%2D%20ISO%209001%2D2015%2FPROCESOS%20UNIDAD%2FEVALUACION%20C3%93N%20INDEPENDIENTE%20%2D%20ISO%209001%2D2015%2F4%2E%20EVIDENCIAS%2FCAPITULO%2010%2Fcalidad%2FEvidencias%20NC)

3. Se observa que, no se da el correcto uso de herramientas tecnológicas al considerarse que el espacio en la herramienta SharePoint es infinito por lo cual se puede duplicar y administrar inadecuadamente. Esto sucede al preguntarle a la ingeniera responsable de la administración de este recurso y obtener una respuesta en ese sentido; adicional a esto, al revisar la organización de la información del SharePoint en la carpeta de auditoría 2019 del proceso de gestión del talento Humano, subcarpeta Planeación (<https://unidadvictimas.sharepoint.com/sites/AUDITORIASCALIDAD2019/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?e=5%A49695b423c1342a3b24a994b8a73662e&at=9&FolderCTID=0x012000567693F1BAE98244A8B3DC731171EA8D&viewid=15a01cdb%2D7947%2D472d%2Db89f%2D392bb7197d9b&id=%2Fsites%2FAUDITORIAS%2FCALIDAD2019%2FDocumentos%20compartidos%2FGeneral%2F2019%2FPROCESO%20UNIDAD%2FGESTI%C3%93N%20TALENTO%20HUMANO%2F1%2E%20PLAN%20EACI%C3%93N>) estaba incorporada el acta de apertura, siendo este soporte de la carpeta de Ejecución, esto también corroborado en la entrevista a uno de los ingenieros responsables de la administración de la misma. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001: Capítulo 7. Apoyo, numeral 7.5. Información Documentada - 7.5. 3 controles de la información documentada (7.5.3.1)

12. NO-CONFORMIDADES

1. No se evidencia, en el procedimiento AUDITORÍAS AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN V6 (Código 150.19.08-1 versión 6 del 8 de mayo de 2018) <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/NODE/46616> en términos y definiciones un control sobre los conceptos de acción preventiva y correctiva (los dos tienen la misma definición), las actividades 1 y 2 están duplicadas, en la numeración de las actividades se repite el No 29, los puntos de control no son concluyentes correlacionando los numerales de las actividades; en el procedimiento no está definido los términos para las auditorías virtuales a pesar que en las circunstancias actuales se desarrollaron de este modo, el formato utilizado en el cronograma de las auditorías, según correo compartido a los auditores internos el día 21 de julio de 2020 (Documentos de auditoría.) no se encuentra controlado ni versionado en el SIG. Todo lo anterior, refleja incumplimiento del requisito de calidad. Esto sucede en la revisión del procedimiento Auditorías Al Sistema Integrado De Gestión V6 del proceso Evaluación independiente Lo anterior se evidencia a través del documento del Procedimiento Auditorías Al Sistema Integrado De Gestión V6 publicado en la página Web de la entidad <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/NODE/46616>. Esta situación conduce al incumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015: 7. Apoyo, numeral 7.5 Información Documentada - 7.5.2 Creación y actualización.

Proceso de Gestión Documental

2. No se evidencia, que la tabla de retención documental Código: 710,14,15-4 Versión: 03 Fecha: 14/11/2019 <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/trd-150-oficina-de-control-interno/55755> del proceso Evaluación Independiente y del procedimiento AUDITORÍAS AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN V6 (Código 150.19.08-1 versión 6 del 8 de mayo de 2018) se encuentre actualizada, dado que no cuenta con las respectivas firmas de aprobación. Esta situación conduce al incumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 capítulo 7. Apoyo, numeral 7.5 Información Documentada - 7.5.3 Control de la información documentada (7.5.3.2). Esta NO conformidad se traslada al proceso de Gestión Documental

13. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

De manera general se observa que el proceso de Evaluación Independiente presenta un nivel de cumplimiento al 100% en 5 Capítulos de la Norma ISO 9001:2015: 4. Contexto de la Organización, 5. Liderazgo, 8. Operación, 9. Evaluación de Desempeño y 10. Mejora. En referencia a los picos bajos, presenta un nivel promedio de cumplimiento en el capítulo 6. Planificación y 7. Apoyo, de la norma ISO 9001:2015.

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	100%
5. LIDERAZGO	100%
6. PLANIFICACION	92%
7. APOYO	87%
8. OPERACIÓN	100%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%
10. MEJORA	100%
	97%
	MANTENER

Con respecto a No conformidades, se observa que el proceso de Evaluación Independiente en la presente auditoría tiene 2 No Conformidades respecto al capítulos 7. Apoyo de la norma ISO 9001:2015. De las cuales 1 No Conformidad se traslada al proceso Gestión Documental. Esto representa el 3,51% de los numerales revisados de la norma ISO 9001:2015

ITEM DE NORMA	No. NO CONFORMIDADES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0
5. LIDERAZGO	0
6. PLANIFICACION	0
7. APOYO	2
8. OPERACIÓN	0
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0
10. MEJORA	0
	3,51%

Con respecto a las acciones a ejecutar frente a los hallazgos de la Auditoría, encontramos se debe Mantener en los capítulos 4. Contexto de la Organización, 5. Liderazgo, 6. Planificación, 7. Apoyo, 8. Operación 9. Evaluación del Desempeño y 10. Mejora de la norma ISO 9001:2015.

ITEM DE NORMA	ACCION A EJECUTAR
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	MANTENER
5. LIDERAZGO	MANTENER
6. PLANIFICACION	MANTENER
7. APOYO	MANTENER
8. OPERACIÓN	MANTENER
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	MANTENER
10. MEJORA	MANTENER

El conteo de las observaciones, en el proceso de Evaluación Independiente en la presente auditoría se tiene 1 Observación en el Capítulo 6. Planificación y 2 Observaciones en el Capítulo 7. Apoyo; de la norma ISO 9001:2015; esto se corresponde con el 5% en referencia a los numerales revisados.

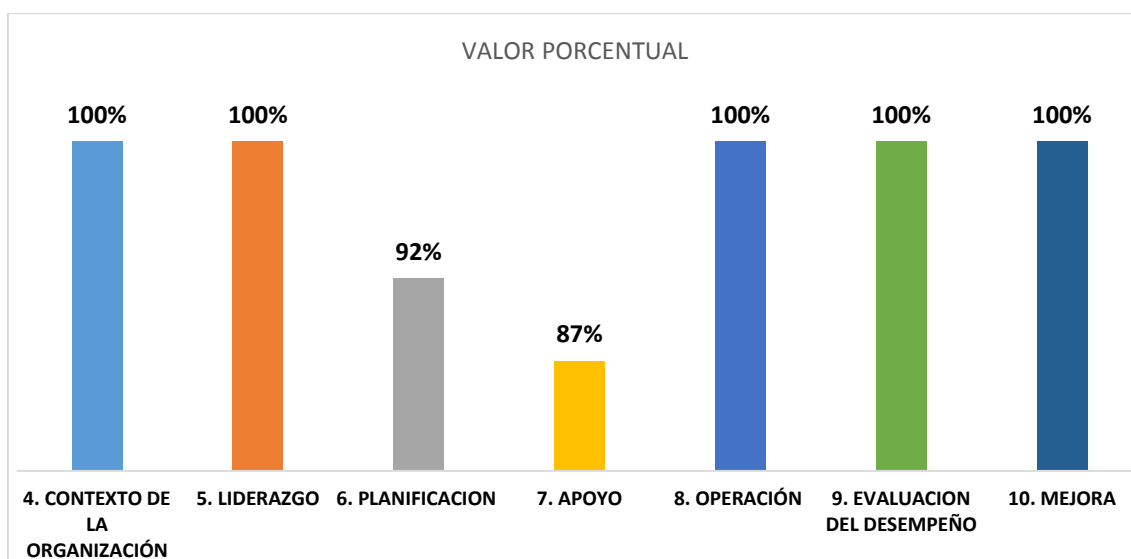
ITEM DE NORMA	No. OBSERVACIONES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0
5. LIDERAZGO	0
6. PLANIFICACION	1
7. APOYO	2
8. OPERACIÓN	0
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0
10. MEJORA	0
TOTAL, DE NO CONFORMIDADES	3
	5%

El desempeño de los capítulos a mantener de la norma ISO 9001:2015 es del 91%.

ITEM DE NORMA	No. ITEMS A MANTENER
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	13
5. LIDERAZGO	7
6. PLANIFICACION	3
7. APOYO	11
8. OPERACIÓN	12
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	3
10. MEJORA	3
	52
	91%

El siguiente grafico muestra el nivel de cumplimiento en la norma ISO 9001:2015, de manera porcentual.

En el mismo se identifica que el numeral 6. Planificación y el numeral 7. Apoyo obtuvieron cumplimiento de requisitos en 92% y 87% respectivamente; mientras que los numerales 4. Contexto de la Organización, 5. Liderazgo, 8. Operación, 9. Evaluación y 10. Mejora tuvieron un cumplimiento del 100% en los requisitos exigidos por la Norma ISO 9001:2015.



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna del sistema gestión de calidad.

Gráfico No Conformidades Norma ISO 9001:2015

El siguiente grafico muestra de manera porcentual, el análisis de las No conformidades de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, con respecto a cada uno de los capítulos. En el mismo se identifica que se tienen 2 No Conformidades en el capitulo 7. Apoyo de la Norma ISO 9001:2015



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna del sistema gestión de calidad.



Gráfico Observaciones Norma ISO 9001:2015

El siguiente grafico muestra de manera porcentual, el análisis de las Observaciones de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, con respecto a cada uno de los capítulos



Cordialmente;

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