 <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 23

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN

**Fecha de informe:** 28 de junio 2021.

**Nombre del proceso o dirección territorial auditada:** Proceso de Apoyo Gestión Financiera

**Dependencia líder del proceso:** Coordinadora del Grupo de Gestión Financiera

**Servidor responsable del proceso:** Liza Ninelly Botello Payares

**Tipo de auditoría realizada:** De primera parte, sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015.

**Fecha de auditoría:** Del 13 al 17 de junio del 2022.

**Equipo Auditor:** Ana María Ángel Acosta.

### 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 ISO 9001:2015.

### 1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Inicia con la reunión de apertura, la ejecución de la auditoria de acuerdo con 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

- i.* Disponibilidad en la cooperación del auditado.
- ii.* Dificultad para acceder a las fuentes de información del proceso y falta de control de la información documentada.
- iii.* Desechar la pertinencia del informe de auditoría interna que es producto del proceso auditor realizado.

 <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 23

- iv. Dificultad para cumplir con el programa de auditoria en los tiempos establecidos por falta de asistencia de los servidores del proceso auditado.
- v. Imposibilidad de cumplir con el cronograma de auditoría interna planeado en los términos de tiempo y oportunidad establecidos.
- vi. Alarma en los servidores auditados de la entidad por el desconocimiento del proceso auditor como herramienta gerencial de la Unidad.

### 3. CRITERIOS DE AUDITORÍA


Proceso, procedimientos, guías, instructivos, formatos e instrumentos asociados a los sistemas de Gestión de Calidad – ISO 9001:2015 Caracterización del proceso ciclo PHVA y actividad representativa.

El corte de la auditoria relacionada con la información documentada a auditar es del 01 de julio 2021 a la fecha de ejecución de la auditoria.

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

A partir del “*INSTRUMENTO CONTEXTO ESTRATEGICO*” el Proceso de Gestión Financiera determina las cuestiones internas y externas que son pertinentes para cumplir con su propósito, atendiendo las actividades que se realizan y se documentan en la caracterización a través del ciclo PHVA. A partir de la entrevista efectuada y de acuerdo con la evidencia allegada por el proceso auditado, se observa que el instrumento es concertado en acta de reunión del 28 de julio del 2021 donde se socializa la guía para el contexto estratégico, se replantea el objetivo del proceso con la misión y visión de la Entidad, análisis DOFA y la identificación de los activos de información. Documento aprobado mediante acta del 13 de septiembre del 2021 por parte de la Oficina Asesora de Planeación.

En relación con las partes interesadas, el proceso auditado a través de entrevistas reconoce e identifica en la página web de la Entidad el documento “*Identificación partes interesadas*” en donde se establecen necesidades, requisitos y acciones para el cumplimiento por parte del proceso y su ubicación de manera general en el Manual del Sistema de Gestión. De acuerdo con la evidencia presentada, las partes interesadas del proceso de Gestión Financiera son verificadas, actualizadas y remitidas a la Oficina Asesora de Planeación por correo electrónico del 02 y 17 de agosto del 2021.

 <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 23

Sumado a lo anterior, el proceso identifica sus partes interesadas a través de base de datos de los impuestos en un “*Mapa tributario*”, en el cual, por municipio registran la normatividad, la fecha de los vencimientos, link de ingreso al portal, claves e información básica de la Entidad. Adicionalmente, cuentan con base de datos de los contratistas, fichas de proveedores donde se especifica el contrato, NIT, régimen, ciudad, retención, porcentaje, entre otros, respalda a través de carpeta en OneDrive a fin de verificar las condiciones contractuales. Así mismo, cuentan con repositorio de las resoluciones administrativas de las vigencias 2021 y 2022.


En el desarrollo de la auditoria se entrevistan a los colaboradores del proceso de Gestión Financiera, en donde se evidencia que conocen y ubican el alcance su publicación y documentación en la página web de la Entidad.

Por otra parte, al momento de abordar la implementación, mejora continua y la interacción con los otros procesos en los sistemas, el proceso auditado informa que a través de la caracterización ciclo PHVA y los procedimientos, instructivos, guías, formatos, manual y demás información que se encuentran publicados y documentados en la página web desarrollan y aplican sus actividades diarias. En el desarrollo de la auditoria, se realizan entrevistas donde una colaboradora informa que en la caracterización del proceso se encuentra cada una de las acciones que realiza, expone el mismo y puntualiza una de las actividades que realiza y su ejecución por medio del “*Procedimiento Administración Presupuesta*” e indica el producto que entrega por medio de la expedición de registros presupuestales. Para finalizar, se recomienda al proceso revisar y verificar en la caracterización la relación de la aplicación del Procedimiento de caja menor.

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

Con respecto al liderazgo que se efectúa al interior del Proceso de Gestión Financiera, se observa la ejecución de reuniones a través de acta de reunión del 07 de noviembre del 2021 donde se socializan las obligaciones contractuales, compromisos de entrega y control de calidad a cada uno de los procesos internos. Sumado a lo anterior, se observa mediante acta del 31 de enero del 2022 la revisión que efectúa la coordinadora a la entrega de información financiera y contable para gestionar el cierre de la vigencia 2021, con el propósito de verificar que se encuentra pendiente por realizar y establecer compromisos, responsables y fechas de entrega.

Así mismo, realizan capacitaciones en torno a la revisión de cuentas por concepto de Prestación de Servicios del mes de febrero del 2022, donde socializan los criterios específicos que deben revisar. Adicionalmente, la Coordinadora del Grupo de Gestión Financiera acompaña a la Subdirección General a verificar el avance y estado contractual

 <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 4 de 23

de los diferentes operadores y dar celeridad a los mismos, por medio de reuniones en Teams con fecha del 28 de junio del 2021 y 22 de febrero del 2022.


En lo concerniente a la satisfacción del cliente el proceso presenta a partir del instrumento de medición definido los resultados en el *“INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA INTERNA PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN EL TRÁMITE DE PAGOS A CONTRATISTAS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES EN LA UARIV ENERO A JULIO 2021.”*

Ahora bien, en cuanto a la apropiación, comunicación y disponibilidad de la Política del Sistema Integrado de Gestión, se evidencia por medio de entrevistas que los auditados conocen y ubican la misma en la página web, adicionalmente mencionan su contribución a través de sus actividades diarias. Sumado a lo anterior, cuentan con actas de reunión del 21 de enero y 30 de marzo del 2022 donde se efectúa socialización por el enlace SIG en conceptos, información y documentación en la página web entorno a los Sistemas Integrados de Gestión que tiene implementada la Entidad con el propósito de afianzar los conocimientos a los colaboradores al interior del proceso.

En cuanto a la asignación de roles, responsabilidades y autoridades el proceso de Gestión Financiera indica que a los contratistas se les comunica las obligaciones que se definen en el contrato y se realiza el seguimiento al cumplimiento de las mismas a través del informe mensual, el cual es verificado por la persona encargada, donde se hace revisión previa a la firma de la Coordinadora del Proceso de Gestión Financiera. Adicionalmente, el proceso auditado remite archivo *“0. Matriz Cierre Contable Marzo”* y de los meses de abril y mayo donde se distribuye por cada cuenta contable el responsable del proceso financiero en realizar los ajustes, movimientos y de efectuar la conciliación.

Aunado a lo anterior, el proceso cuenta con base en Excel denominada *“FUNCIONES CONTRATISTAS GGFC A DIC 2021”* en la cual se relaciona por cada uno de los contratistas el nombre, grupo interno al que pertenece, propósito, obligaciones contractuales, las actividades realizadas a la fecha, estudios y experiencias. Así mismo, allegan registro fotográfico de carpeta en OneDrive donde se efectúa el cargue de las evidencias de los contratistas por cada proceso de trabajo interno y por la obligación contractual de manera mensual, donde se carga la documentación que da cuenta del cumplimiento y/o avance en cada una de ellas. En cuanto al personal de planta informan que sus actividades se alinean de acuerdo con lo establecido en el manual de funciones.

referente a los roles y responsabilidades que tiene asignado el enlace SIG, informan que mediante correo electrónico del 08 de octubre del 2021 la Oficina Asesora de Planeación socializa la Resolución 02728 de 2021 por la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y se dictan otras disposiciones relacionadas. Adicionalmente,

 <p>El futuro es de todos 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 5 de 23

el 27 de abril del 2022 se realiza el segundo encuentro de Enlaces SIG del Nivel Nacional con el fin de socializar temas relevantes del Sistema Integrado de Gestión, lo anterior se evidencia a través de lista de asistencia, presentación y grabación de la reunión.

Para finalizar este capítulo, la Coordinadora comparte *INFORME DE GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL* con corte al 30 de septiembre, 31 de diciembre del 2021 y 30 de marzo del 2022. Así mismo, cuadro de ejecución PAC del mes de septiembre del 2021, porcentaje de ejecución por dependencia e informe de ejecución, donde se relaciona la calificación y evaluación por dependencia, información que es remitida al director y jefes de los diferentes procesos, con el objetivo de dar a conocer el avance y/o cumplimiento en la parte presupuestal, procesos contractuales, central de cuenta, información contable, tesorería, viáticos, servicios públicos, entre otros.


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

En lo referente a la identificación de los riesgos se evidencia mediante acta de reunión del 22 de diciembre del 2021 aprobación del mapa de riesgos del Proceso de Gestión Financiera. En el desarrollo de la auditoria se observa que el proceso conoce los riesgos y la ubicación en la página web del *Mapa de riesgos institucional*.

Se evidencia mediante el formato de monitoreo materialización de los riesgos del 3er y 4to trimestre del 2021 la validación e información relacionada para ese periodo, en donde se evidencia que no se materializa ninguno de los riesgos identificados al interior del proceso.

En cuanto a la apropiación e identificación de la documentación del Sistema integrado de gestión en temas relacionados a Política de Riesgos definida por la Entidad y las acciones a implementar en caso de presentarse materialización de alguno de los riesgos, a partir de las entrevistas efectuadas a los colaboradores del proceso se identifica que el 17% de las personas evaluadas conocen la ubicación de la Política de Riesgos. En cuanto a las acciones a implementar en caso de materialización de los riesgos ninguno de los entrevistados conoce donde se encuentran definidas estas acciones, razón por la cual, se genera una no conformidad en el capítulo 7.3 Toma de Conciencia.

Adicionalmente, se recomienda al proceso auditado resguardar la información de la aplicación y ejecución de los controles de acuerdo con la periodicidad definida en cada uno de ellos a través de herramientas Office 365, con el fin de evidenciar que se cumple con lo definido allí y se lleve el control de la aplicabilidad y ejecución de cada uno de ellos por los responsables del proceso.

 <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 23

En lo concerniente a la ejecución y aplicación de controles definido en el mapa de riesgos del Proceso, se solicita en el desarrollo de la auditoria la evidencia documentada de una muestra de estos, en donde el proceso remite de acuerdo con lo solicitado la información que da cuenta de su realización e implementación, lo anterior se evidencia a través de cuadro en Excel donde el encargado del PAC consolida las necesidades de cada dependencia de los meses de septiembre, octubre y noviembre del 2021 y enero del 2022. Así mismo, se evidencia circular 00029 del 16 de diciembre del 2021 por medio del cual se socializan los *LINEAMIENTOS PARA CONSTITUCION DE RESERVA PRESUPUESTAL 2021- FORMATO DE SOLICITUD DE CONSTITUCION RESERVA PRESUPUESTAL* y Resolución 00105 del 25 de enero del 2022 *"Por medio de la cual se constituyen las reservas presupuestales de la vigencia 2021 y se dictan otras disposiciones para la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas"*.


Para finalizar, en entrevista efectuada a los servidores del Proceso de Gestión Financiera, se observa que conocen e identifican los objetivos del Sistema de Gestión, su documentación, publicación en la página web y aplicación en las actividades diarias del proceso. Adicionalmente, a través de acta de reunión del 14 de mayo del 2021, 21 de enero y 30 de marzo del 2022 el enlace SIG socializa los objetivos del Sistema Integrado de Gestión.

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

En lo pertinente al personal y la competencia necesaria para realizar las actividades, la Coordinadora del proceso menciona que los colaboradores asisten a capacitaciones, cursos y diplomados que brinda la Entidad y el Ministerio de Hacienda, de lo anterior se observa acta del 26 de noviembre del 2021 en torno a *"CAPACITACIÓN CIERRE VIGENCIA 2021 – APERTURA 2022 SIIF NACIÓN."*, certificado en formación empresarial de auditores internos SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL HSEQ y en el SISTEMA DE GESTIÓN DE REGISTRO NTC ISO 30301:2019. Adicionalmente, informan que internamente el equipo contable tiene definidas sus actividades las cuales se representan en bases, matrices, conciliaciones, entre otras, las cuales van suscritas por el responsable con su tarjeta profesional, lo cual permite evidenciar la trazabilidad y validez de la información.

Sumado a lo anterior, informan que se asigna y reubica al personal en las diferentes áreas del proceso, con el propósito de que los colaboradores conozcan y aprendan las diferentes actividades y acciones que se realizan al interior de los grupos de Gestión Financiera. La Coordinadora del proceso informa que se realizan pruebas para evaluar posibles candidatos a ingresar al proceso a través de cuestionarios, así mismo, relacionan por medio de una base en Excel el personal a contratar para la vigencia 2021.



 <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 7 de 23

En cuanto al conocimiento necesario para la operación del proceso, se evidencia que realizan jornadas de capacitación y socialización al interior del proceso y en la Entidad, con el propósito de informar y dar a conocer lineamientos, procedimientos, formatos, instructivos, servicios, entre otros que tiene el Grupo de Gestión Financiera, lo anterior, se evidencia a través de acta del 21 de enero y 30 de marzo del 2022 donde se realiza inducción a los contratistas nuevos en el Sistema de Gestión y se brindan lineamientos en cuanto al trámite de pagos honorarios vigencia 2022.


En lo que respecta a la infraestructura con la que cuenta el Proceso indican los colaboradores que disponen de los elementos necesarios para realizar la operación en función de sus actividades a través de equipos y puestos de trabajo, como se evidencia a través de la prueba de recorrido efectuada en el Complejo Logístico San Cayetano Piso 5 en la ciudad de Bogotá. Adicionalmente, informan que la Oficina de Tecnologías de la Información realiza periódicamente cambio al tóner de las impresoras. En cuanto al espacio del archivo físico, se recomienda depurar la transferencia documental a fin de prevenir la materialización de un riesgo y/o peligro ante una eventual emergencia y/o incidente de trabajo, lo anterior, en razón a que el espacio es reducido por la cantidad de cajas que se tienen.

Ahora bien, en relación con mantener y proporcionar el ambiente necesario y óptimo para la operación al interior del proceso se evidencia por medio de registro fotográficos la ejecución de actividades como: *“Actividad Tejo”*, *“Compartir Club Militar”*, *“Jornada Cuidado Emocional”*, *“Tarde compartir GGFC Despedida”*, *“participación en Crossfit y zumba”*, entre otras, esto con el fin de tener un espacio en el cual se puedan efectuar acciones distintas a las laborales, fomentar bienestar y unión al interior del proceso.

En relación con jornadas de fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión se evidencia acta el 14 de mayo del 2021 donde se socializa la norma de calidad ISO 9001:2015. Adicionalmente, en acta del 24, 25 y 26 de enero del 2022 efectúan inducción y entrega de información a cargo del enlace SIG. El 13 de mayo del 2022 realiza el enlace SIG nuevamente inducción en temas del Sistema Integrado de Gestión y la ubicación en la página web.

Se observa documento denominado *“RESULTADOS EVALUACIÓN GUIA SOCIALIZACIÓN SIG 2021”*, por medio del cual el enlace SIG efectúa preguntas a los colaboradores en torno al Sistema Integrado de Gestión, con el fin de conocer el grado de apropiación, comprensión e interiorización de esos temas, se evidencian gráficas y resultados obtenidos en las 12 preguntas formuladas.

Ahora bien, en las entrevistas efectuadas a los colaboradores del proceso en el desarrollo de la auditoria, se identifica que el 17% conocen la ubicación de la Política de Riesgos en

 <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 8 de 23

la página web, ninguno conoce e identifica donde se encuentran documentadas y definidas las acciones a implementar en caso de materialización de los riesgos y el 33% ubican en la página web la matriz de comunicaciones y la interacción que tiene con el Proceso de Gestión Financiera. Razón por la cual, se genera una no conformidad en cuanto a la toma de conciencia por parte de los colaboradores, toda vez que no se evidencia la apropiación e identificación de la documentación antes relacionada, aun cuando el enlace SIG realiza capacitaciones y socializaciones. Se recomienda continuar las capacitaciones y resaltar temas en cuanto a instrumentos y guías definidas por el proceso de Direccionamiento Estratégico para la realización del contexto estratégico del Proceso, Política de Riesgos y metodología en cuanto a la materialización de riesgos y matriz de comunicaciones.


En la ejecución de la auditoria a través de las entrevistas realizadas indican que para el control documental el grupo de tesorería carga y dispone en OneDrive la información documentada, la cual es respaldada y guardada a través del número de obligación que genera el SIIF, lo cual permite identificar de manera oportuna y ágil la evidencia y soportes documentales. En cuanto a información documentada de los contratistas, evidencian por medio de carpetas en OneDrive el registro, cargue y control por cada una de las obligaciones realizadas mensualmente.

Ahora bien, en cuanto al control en la numeración de las actas el enlace SIG evidencia libro de actas del 2021 y 2022 en donde se relaciona cada una de ellas con fecha, objetivo y firma. Por otra parte, se observa acta de reunión del 23 de mayo del 2022 por medio del cual efectúan actualización a la Tabla de Retención Documental del proceso en compañía del proceso de Gestión Documental.


Al momento de revisar en la pagina web los procedimientos, formatos, instructivos y demás información del proceso y al compararla con el “*Listado Maestro de documentos interno 2022*” se evidencia una no conformidad para el Proceso de Gestión Financiera y el Proceso de Gestión Documental ya que no se evidencia control, seguimiento y verificación de la misma en torno al estado que registran los documentos, publicación de la documentación en la página web y relación de la misma en el listado. Lo anterior se evidencia a través de la revisión documental de la siguiente manera:

1. En la página web se encuentra el documento POLITICA CONTABLE DE CUENTAS POR COBRAR Y DETERIORO DE CARTERA con código 750,15,04-15 v2, al momento de verificar en el listado maestro este código tiene asignado otro documento denominado: POLÍTICA PARA LA ORGANIZACIÓN, PRESENTACIÓN Y AGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN CONTABLE DEL FONDO PARA LA REPARACION A LAS VÍCTIMAS EN LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA UARIV. Adicionalmente, en el listado maestro de documentos se evidencia que con el código 750,15,04-14 se repite el documento antes mencionado. Por lo cual, se evidencia que en el listado maestro de documentos no se relaciona la POLITICA CONTABLE DE CUENTAS POR COBRAR Y DETERIORO DE CARTERA.




 <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 9 de 23

2. Al momento de verificar en el listado maestro el código 750,15,04-6 tiene asignado el documento POLITICA ACREDORES VARIOS versión 3 vigente y al verificar en la página web se observa que el citado documento publicado cuenta con versión 4 y fecha del 30 de diciembre del 2021, lo cual no coincide con lo consignado en el listado maestro de documentos
  
3. En la página web se encuentra el Instructivo para determinar los lineamientos de legalización de Recursos Entregados en Administración a terceros en el marco de las Resoluciones de fortalecimiento con los Sujetos de Reparación Colectiva V1, al momento de verificar en el listado maestro este código tiene la versión 2 vigente, lo cual no corresponde con el documento publicado en la página web. Caso similar se evidencia con el Formato Control de Revisión, Liquidación y Obligación De Proveedores - Resoluciones y Convenios con versión 2 publicado en la página web, al momento de verificar en el listado maestro este código presenta versión 3 con estado vigente.
  
4. Al momento de verificar en el listado maestro el código 750,15,15-42 con estado Vigente tiene asignado el documento *"Lista de Chequeo verificación estructura de notas-Revelaciones y conjunto de estados financieros"*, pero al momento de descargarla en la página web se evidencia que tiene otro código: 750,15,15-39. Por lo cual no se observa en la página web el documento que tiene asignado el código 750,15,15-42.  
  
 Caso similar se presenta con el código 750,15,08-5 con estado Vigente, toda vez que al momento de verificar en el listado maestro este código tiene asignado el PROCEDIMIENTO *"Pagos SIIF"*, pero no se evidencia en la página web, el único que se asemeja al nombre es el de *"Procedimiento de Pagos para la UARIV mediante SIIF Nación II. V3 "*, el cual tiene otro código asignado 750.15.08-17. Por lo cual en la página web no se identifica el documento que tiene asignado el citado código de acuerdo con el nombre que se establece en el listado.
  
5. Adicionalmente, se observa que los códigos 750,15,15-6 Versión 2, 750,15,15-48 Versión 1, 750,15,05-4 Versión 1 y 750,15,15-47 Versión 1 tienen estado VIGENTE, los cuales no se encuentran publicados en la página web en el Proceso de Gestión Financiera.
  
6. En la página web se encuentra el Formato Control de Revisión, Liquidación y Obligación De Proveedores - Resoluciones y Convenios V2, al momento de verificar en el listado maestro el código 750,15,15-46 presenta V3 con estado vigente, lo cual no corresponde con el documento publicado en la página web.

 <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 23

7. En la página web se encuentra LISTA DE CHEQUEO PARA TRAMITE DE LEGALIZACIÓN Y PAGO DE COMISIONES 750,15,15-43 V2, al momento de verificar en el listado maestro este código tiene en la V1 y V2 estado VIGENTE.
8. En la página web se encuentra el procedimiento TRÁMITE, LEGALIZACIÓN Y PAGO DE COMISIONES Y DESPLAZAMIENTOS DE FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS AL INTERIOR DEL PAÍS 750,15,08-18 V1, al momento de verificar en el listado maestro este código tiene V1 y V2, teniendo la V2 estado VIGENTE, lo cual no corresponde con el documento publicado en la página web. Adicionalmente, en el documento en la parte final en control de cambios relacionan seis versiones.
9. En la página web se encuentra PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN PRESUPUESTAL 750,15,08-16 V2, al momento de verificar en el listado maestro este código tiene en la V1 y V2 estado VIGENTE. Esto mismo sucede con el PROCEDIMIENTO DE PAGOS 710,14,15-7 V3, en el listado maestro este código tiene en la V2 y V3 estado VIGENTE.
10. En la página web se encuentra FORMATO PARA TRÁMITE DE PAGO DE CONVENIOS Y PROVEEDORES 750,15,15-21 V2, al momento de verificar en el listado maestro este código tiene en la V1 y V2 estado VIGENTE. Caso similar con el FORMATO LISTA DE CHEQUEO PARA TRAMITE DE CUENTAS CONTRATOS PRESTACION DE SERVICIOS PERSONALES 750,15,15-15 V3, al momento de verificar en el listado maestro este código tiene en la V2 y V3 estado VIGENTE.
11. En la página web se encuentra FORMATO CONTROL Y LEGALIZACIÓN DE RECURSOS ENTREGADOS PARA EL DESEMBOLSO Y/O PAGOS DE RESOLUCIONES SUSCRITAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE FORTALECIMIENTO ORGANIZATIVO DE LOS PLANES INTEGRALES DE REPARACIÓN COLECTIVA - PIRC. 750,15,15-54 V1, al momento de verificar en el listado maestro este código tiene en la V1 y V2 estado VIGENTE, lo cual no corresponde según lo publicado.
12. En la página web se encuentra PROCEDIMIENTO DE PAGOS PARA LA UARIV MEDIANTE SIIF NACION II. 750,15,08-17 v3, al momento de verificar en el listado maestro este código tiene en la V2 y V3 estado VIGENTE. En la página web se encuentra disponible la versión 3.
13. En la página web se encuentra POLÍTICA CONTABLE DE PROVISIÓN DEL PASIVO CONTINGENTE DE INDEMNIZACIONES ADMINISTRATIVAS 750,15,04-9 V4, al momento de verificar en el listado maestro este código tiene en la V3 y V4 estado VIGENTE. En la página web se encuentra disponible la versión 4.

 <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 23

De acuerdo con lo expuesto, se genera una no conformidad a los dos procesos, con el fin que se definan las acciones y actividades pertinentes para depurar la documentación que tiene el proceso.

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


Con relación a la planificación y control operacional para cumplir los requisitos, el Proceso de Gestión Financiera realiza reuniones con el objetivo de socializar listas de chequeo, formatos para trámite de pago a contratistas nuevos y servicios públicos, obligaciones contractuales, compromisos de entrega, control de calidad en los procesos internos, lineamientos para la entrega de información contable para el cierre del 2021, entre otros aspectos, lo anterior se evidencia por medio de actas de reunión del 02 de junio, 26 de agosto, 08 de noviembre del 2021, 14 y 27 de enero del 2022.

Se observa el diligenciamiento de la matriz de cierre contable con aplicación del Control Interno Contable a la información financiera de la Entidad por parte del Fondo de Reparación a Víctimas y la Coordinadora del Grupo de Gestión Financiera. Adicionalmente, se evidencian circulares y/o memorandos informando plazos máximos de recibo de cuentas de cobro y tratamiento tributario emitido por la DIAN para los ingresos derivados de los gastos de transporte y manutención de contratistas por prestación de servicios profesionales y/o apoyo a la gestión.

Por otra parte, a partir de la verificación operacional, el auditor efectúa prueba de recorrido del procedimiento “ACREEDORES VARIOS”, por medio del cual, se solicita a los responsables la aplicabilidad de las actividades y su evidencia documentada en cada una de ellas. De lo anterior, se observa correo electrónico del 23 de mayo del 2022 donde se remite Resolución No. 1799 en torno a la constitución de acreedores varios e inclusión de los terceros en la base general de acreedores. Adicionalmente, reporte en SIIF de cuentas por pagar por conceptos de pago no presupuestal, correo electrónico del 27 de mayo del 2022 informando el traslado de recursos y conciliaciones con los procesos responsables.

Sumado a lo anterior, en el desarrollo de la auditoria se evidencia que no se realiza y efectúa la totalidad de las actividades definidas en el procedimiento, teniendo en cuenta que el flujograma las establece de manera secuencial y al interior del proceso no se observa la aplicación del paso a paso definido. Se evidencian varios campos en “salidas, productos, registros”, sin diligenciar la información documentada a reportar, se observa en una de ellas que la evidencia que se relaciona en el procedimiento es diferente a la presentada en el ejercicio auditor. En cuanto a la normatividad no se evidencia que se encuentre actualizada, teniendo en cuenta lo expuesto, se genera una no conformidad.

En lo que respecta al procedimiento “TRÁMITE, CONTROL Y GESTIÓN DE PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS”, se realiza prueba de recorrido de la factura de acueducto y

 <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 23

alcantarillado y el formato para pago de servicios públicos recibida por correo electrónico el 25 de marzo del 2022 de la sede ubicada en la ciudad de Tunja. Posteriormente, en el formato para registro y control y seguimiento pago de facturas de servicios públicos registran número de factura, valor a pagar y fecha límite de pago, numero de obligación, entre otros. Al momento de verificar el encabezado de este formato y compararlo con el publicado en la página web se evidencia que los dos documentos son diferentes, toda vez que el proceso adiciona columnas aun cuando el documento cuenta con fecha de actualización del 31 de mayo del 2022, de lo anterior indican que se realiza como una medida de control y de información. Por lo cual, se relaciona esta situación en la no conformidad generada para este capítulo.

Adicionalmente, se evidencia solicitud de PAC al responsable y el diligenciamiento de la aprobación, registro presupuestal, cuenta por pagar y obligación; al momento de pedir la documentación el responsable brinda el numero de obligación al grupo de tesorería y remiten los soportes: comprobante de la obligación presupuestal en SIIF, formato para servicios públicos, facturas y orden de pago. Es importante mencionar, que se realiza otra prueba de recorrido en torno a la factura de telefonía de la territorial ubicada en Manizales en el mes de noviembre del 2021 con los respectivos soportes documentales.


Para finalizar, se recomienda al proceso y a los responsables de los equipos revisar constantemente los procedimientos, instructivos y demás información, con el fin de verificar que de acuerdo a lo documentado se estén efectuando las actividades, se cuente con todos los campos e ítems requeridos en los formatos y quede el registro documental correspondiente.

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

En cuanto al seguimiento, medición, análisis y evaluación se evidencia por parte del Proceso de Gestión Financiera que lo efectúan a través de los indicadores definidos en el plan de acción y el registro en SISGESTION con la evidencia que da cuenta del avance y/o cumplimiento de los mismos.

Ahora bien, en cuanto a cambios realizados al plan de acción, se resalta que el proceso aporta propuesta de acta de cambio *SISGESTION*, No.16 del 10 de junio del 2022, la cual se encuentra en trámite, con el propósito de modificar la periodicidad en cuanto a la entrega y cantidad de informes ejecutivos en el año.

En cuanto a los indicadores solicitados en el transcurso de la auditoria se identifica el “1. *Entregar Informe Ejecutivo para el Director General y el Comité Directivo de la Unidad, el cual debe contener: 1) Seguimiento a la Ejecución Presupuestal, uso de los Certificados de*

 <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 23

*Disponibilidad Presupuestal -CDP y los saldos de RP. 2) El uso del Programa Anual Mensualizado de Caja Programado (PAC) y 3) Seguimiento y Saldo de apropiaciones establecidas en el Plan Anual de Adquisiciones (PAA). (Cód.157)*”, informe ejecutivo de septiembre, diciembre del 2021 y marzo del 2022, con los respectivos correos electrónicos remitidos al Director General y Comité Directivo de la Entidad.

Sumado a lo anterior, en cuanto al indicador “*2. Tramitar la liquidación de los contratos y/o convenios a cargo del área o Dirección Territorial dando cumplimiento a la normatividad legal vigente. (Cód. 323)*”, se observa memorando del 07 de septiembre del 2021 en el cual se solicita y remite al Proceso de Gestión Contractual la documentación para efectuar la liquidación del contrato No. 1179 del 2020.


En la revisión que se efectúa a los indicadores del Plan de Implementación y a partir de la muestra que se solicita en el proceso auditor, se evidencia el indicador “*6581 SGC - Actualizar la documentación (procedimientos, guías, manuales, instructivos y formatos) al interior del proceso por demanda o según su necesidad*”, en el cual se observa en la vigencia 2021 el registro en SISGESTION del cuarto trimestre donde se relacionan los documentos actualizados así: 3 políticas, 3 procedimientos, 1 guía, 1 instructivo, 7 formatos, caracterización del proceso, 2 formatos y 2 procedimientos eliminados. En cuanto al primer trimestre del 2022, se observa correo electrónico del 18 de abril donde se informa que no se han registrado las actividades asociadas al Plan de Implementación, situación que se subsana posteriormente en el aplicativo SISGESTION II.

En lo referente al seguimiento de las percepción y satisfacción del cliente, el Proceso de Gestión Financiera cuenta con la encuesta interna para conocer el nivel de satisfacción en cuanto a los pagos realizados a los contratistas y/o proveedores de la Entidad. En la ficha técnica, se establece que se aplica de manera virtual a través de un cuestionario con ocho (8) preguntas cerradas para calificar en escala cualitativa y una (1) pregunta abierta la cual será aplicada a nivel nacional para evaluar el primer semestre de cada vigencia.

A partir de ello, se evidencia la aplicación del método estadístico para determinar el tamaño de la muestra de contratistas donde se establece que 303 colaboradores deben diligenciar la encuesta. Posteriormente, se evidencia archivo en Excel de la tabulación e Informe de resultados de enero a julio del 2021 donde 304 personas registran a través del Formulario en FORMS la respuesta, permitiendo así presentar graficas y resultados por cada una de las preguntas generadas en la misma.

Ahora bien, se observa que se realiza el informe de resultados de la encuesta, pero no se evidencia la documentación en cuanto al análisis y evaluación de la misma, con el objetivo de definir y tomar las acciones pertinentes a partir de los resultados encontrados en la encuesta. Lo anterior se evidencia a través de la entrevista realizada a los colaboradores



 <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 14 de 23

del proceso los cuales informan que se realiza el análisis, pero no se documenta ni se informa por algún medio de comunicación.

En el informe de revisión por la dirección de la vigencia 2021 se verifica el estado de las acciones y compromisos adquiridos en la anterior revisión (2020) frente al Sistema de Gestión, por lo cual se evidencia que el proceso de Gestión Financiera cuenta con una actividad la cual presenta avance del 76%, en correo electrónico del 25 de octubre del 2021 a la Oficina Asesora de Planeación informa la ejecución de las actividades así: envío de 145 Fichas Técnicas de ejecución presupuestal a los supervisores de contratos, ejecución del 97,29% del PAC, gestión de comisiones en un 74,23% y servicios públicos el 56% de ejecución en la facturación registrada durante el periodo de enero a agosto del 2021.

En cuanto al informe de auditoría interna de la vigencia 2021 no se observa socialización del mismo al interior del proceso, razón por la cual se recomienda efectuar la misma cuando es remitido por parte de los auditores, independientemente si en él se establecen no conformidades y observaciones.


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

En cuanto a las no conformidades que tiene el Proceso de Gestión Financiera en el Sistema de Gestión de Calidad se observa en SIGGESTION el registro del análisis de causas, actividades y seguimiento.

En cuanto a la determinación, aplicación e implementación de oportunidades de mejora el Proceso de Gestión Financiera informa que se encuentra con el Ministerio de Comercio, Industria y Comercio realizando un convenio Interadministrativo, con el fin de hacer uso limitado del software “*Sistemas de Gestión, Control y Seguimiento Administrativo*”, para parametrizar de manera digital el trámite de pago de los contratistas de prestación de servicios y proveedores, y generar así uso adecuado del papel, optimización de los procesos, bienestar a los contratistas y promover el mejoramiento continuo en la Entidad. En correo electrónico del 10 de junio del 2022 se observa la entrega del Manual Módulo Contratistas con el objetivo de realizar prueba piloto con 52 contratistas de la Secretaria General.

Adicionalmente, el proceso elabora circulares internas y capacitaciones para socializar a los colaboradores de la Entidad lineamientos e información de interés, logrando así la disminución de errores o reprocesos al momento de radicar o escalar alguna solicitud al Grupo de Gestión Financiera. De lo anterior, se observa circular 00014 del 10 de junio del 2022 en la cual se brindan los “*LINEAMIENTOS TRATAMIENTO TRIBUTARIO EMITIDO POR LA DIAN PARA LOS INGRESOS DERIVADOS DE LOS GASTOS DE TRANSPORTE Y MANUTENCION DE CONTRATISTAS POR PRESTACION DE SERVICIOS*”



 <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 23

**PROFESIONALES Y/O APOYO A LA GESTION”**. Sumado a lo anterior, se evidencia acta de reunión del 02 y 11 de junio del 2021, donde se efectúa capacitación del formato de pago de servicios públicos a las territoriales y socialización de los lineamientos para la recepción de la factura electrónica respectivamente.

En cuanto a la aplicación de impuestos, el proceso indica que cuentan con un liquidador guía, el cual permite establecer un único criterio al momento de efectuar las retenciones. Adicionalmente, evidencian la implementación de bases, fichas de seguimiento, guías, formatos, entre otros, con el objetivo de establecer controles al momento de realizar las actividades propias del proceso.


Con relación a las comisiones, indican que se establece en el aplicativo GESTIONA todo el proceso de manera digital en cuanto a la solicitud, legalización y pago, permitiendo así la reducción del uso de papel al momento de realizar esta actividad.

## 11. OBSERVACIONES

**11.1** Se observa, que se realiza el informe de resultados de la encuesta PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN EL TRÁMITE DE PAGOS DE CONTRATISTAS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y PROVEEDORES del primer semestre de la vigencia 2021, sin embargo, no se evidencia la documentación en cuanto al análisis y evaluación por parte de los responsables que realizan esta actividad con el objetivo de definir y tomar las acciones pertinentes a partir de los resultados encontrados en la encuesta. Esto sucede en el Proceso de Gestión Financiera. Lo anterior se evidencia a través de la entrevista realizada a los colaboradores del proceso los cuales informan que si bien se realizó un análisis el mismo no se documenta ni se informa por algún medio de comunicación. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Capitulo 9 Evaluación del Desempeño, Numeral, 9.1.3 Análisis y Evaluación.

## 12. NO-CONFORMIDADES

**12.1** No se evidencia, el cumplimiento de las actividades definidas en el procedimiento de ACREEDORES VARIOS Versión 4, teniendo en cuenta que el flujograma lo establece de manera secuencial y al interior del proceso no se observa la aplicación del paso a paso definido por este. Sumado a lo anterior, se evidencian varios campos en Salidas, productos, registros, sin diligenciar la información documentada a reportar. Se observa en una de ellas que la evidencia que se relaciona en el procedimiento es diferente a la presentada en el ejercicio auditor. En cuanto a la normatividad aplicable no se evidencia que se encuentre actualizada. En cuanto al procedimiento TRÁMITE, CONTROL Y GESTIÓN DE PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS Versión 2, se observa en la prueba de recorrido la aplicación del formato


 <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 16 de 23

PARA REGISTRO, CONTROL Y SEGUIMIENTO A PAGO DE FACTURAS DE SERVICIOS PÚBLICOS, el cual difiere con el publicado en la página web, toda vez que en el encabezado el proceso adiciona columnas aun cuando el documento cuenta con fecha de actualización del 31 de mayo del 2022, lo anterior indican que se realiza como una medida de control y de información. Esto sucede en el Proceso de Gestión Financiera. Lo anterior se evidencia a través de la prueba de recorrido realizada a los procedimientos tomados como criterios de verificación en esta auditoría. Esta situación conduce al incumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 del Capítulo 8. Operación, numeral 8.1 Planificación y Control Operacional.

**12.2** No se evidencia, que se identifique y se apropie la documentación del Sistema integrado de gestión en temas relacionados a: Política de Riesgos definida por la Entidad, acciones a implementar si se presenta la materialización de alguno de los riesgos y ubicación en la página web de la matriz de comunicaciones. De las entrevistas efectuadas a los colaboradores del proceso, se identifica que el 17% conocen la ubicación de la Política de Riesgos, el 0% conoce donde se encuentran definidas las acciones a implementar en caso de materialización de los riesgos y el 33% ubican en la página web la matriz de comunicaciones y la interacción que tiene con el Proceso de Gestión Financiera. Esto sucede en el Proceso de Gestión Financiera. Lo anterior se evidencia en la ejecución de la auditoría a través de las entrevistas realizadas a los auditados, mediante el cual se solicita la ubicación y apropiación de dichos documentos por los colaboradores del proceso. Esta situación conduce al incumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 del Capítulo 7. Apoyo, numeral 7.3 Toma de conciencia.

**12.3 No conformidad identificada en el Proceso de Gestión Financiera, la cual será compartida con el Proceso de Gestión Financiera y el Proceso de Gestión Documental:**

No se evidencia, control y seguimiento al documento “Listado Maestro de documentos interno 2022” publicado en la página web, el cual es revisado durante la ejecución de la auditoría en torno al estado que registran los documentos del proceso de Gestión Financiera y los que se encuentran publicados en la página web a través del Mapa de Procesos – Procesos de Apoyo – Gestión Financiera. Esto sucede en el Proceso de Gestión Financiera. Lo anterior se evidencia a través de la revisión del documento y los procedimientos de la siguiente manera: En la página web se encuentra el documento POLITICA CONTABLE DE CUENTAS POR COBRAR Y DETERIORO DE CARTERA con código 750,15,04-15 v2, al momento de verificar en el listado maestro este código tiene asignado otro documento denominado: POLÍTICA PARA LA ORGANIZACIÓN, PRESENTACIÓN Y AGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN CONTABLE DEL FONDO PARA LA REPARACION A LAS VÍCTIMAS EN LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA UARIV. Adicionalmente, en el listado maestro de documentos se evidencia que con el código 750,15,04-14 se

 <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 17 de 23

repite el documento antes mencionado. Por lo cual, se evidencia que en el listado maestro de documentos no se relaciona la POLITICA CONTABLE DE CUENTAS POR COBRAR Y DETERIORO DE CARTERA.


En la página web se encuentra el documento POLÍTICA ACREEDORES VARIOS V4 con código 750,15,04-6 al momento de verificar en el listado maestro este código tiene relacionada la versión 3 dos veces sin incluir la última versión que corresponde a la cuarta.

En la página web se encuentra el Instructivo para determinar los lineamientos de legalización de Recursos Entregados en Administración a terceros en el marco de las Resoluciones de fortalecimiento con los Sujetos de Reparación Colectiva V1, al momento de verificar en el listado maestro este código tiene en la versión 2 vigente, lo cual no corresponde con el documento publicado en la página web. Caso similar se evidencia con el Formato Control de Revisión, Liquidación y Obligación De Proveedores - Resoluciones Y Convenios con versión 2 publicado en la página web, al momento de verificar en el listado maestro este código presenta V3 en el cual indican es el vigente.

Al momento de verificar en el listado maestro el código 750,15,15-42 con estado Vigente tiene asignado el documento "Lista de Chequeo verificación estructura de notas-Revelaciones y conjunto de estados financieros", pero en la página web se evidencia al momento de descargar la citada lista de chequeo que tiene otro código: 750,15,15-39. Por lo cual no se ve en la página web el documento que tiene asignado el código 750,15,15-42. Caso similar se presenta con el código 750,15,08-5 con estado Vigente, toda vez que al momento de verificar en el listado maestro este código tiene asignado el documento PROCEDIMIENTO "Pagos SIIF ", pero no se evidencia en la página web este documento, el único que se asemeja al nombre es el de "Procedimiento de Pagos para la UARIV mediante SIIF Nación II. V3 ", el cual tiene otro código asignado 750.15.08-17. Por lo cual en la página web no se identifica el documento que tiene asignado el citado código de acuerdo con el nombre que se establece en el listado.

Al momento de verificar en el listado maestro el código 750,15,04-6 tiene asignado el documento POLITICA ACREEDORES VARIOS versión 3 vigente, al momento de verificar en la página web se observa que el citado documento publicado cuenta con versión 4 y fecha del 30 de diciembre del 2021, lo cual no coincide con lo consignado en el listado maestro de documentos


Adicionalmente, se observa que los códigos 750,15,15-6 Versión 2, 750,15,15-48 Versión 1 y 750,15,15-47 Versión 1 tienen estado VIGENTE, los cuales no se encuentran publicados en la página web en el Proceso de Gestión Financiera. Es importante indicar que la totalidad de casos serán relacionados en el informe final.

 <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 18 de 23

Esta situación conduce al incumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 del Capítulo 7. Apoyo, numeral 7.5. Información Documentada.

### **13.FORTALEZAS Y DEBILIDADES**

- 13.1** El Grupo de Gestión Financiera realiza como iniciativa propia capacitaciones al interior de la entidad en temas como: factura electrónica, lineamientos comisiones y gastos de desplazamiento al interior y exterior al Grupo de Atención a Víctimas al Exterior, socialización de los formatos de pago para los encargados de este tema en las Direcciones Territoriales. Lo anterior, con el propósito de evitar errores en el diligenciamiento de cada uno de los formatos que tienen definidas estas actividades, buscando así disminuir reprocesos y/o errores en la información que radican o presentan.
- 13.2** Aplicación de evaluación en FORMS para conocer el grado de conocimiento y apropiación de la documentación de los Sistemas Integrados de Gestión.
- 13.3** Disponibilidad de la información documentada de manera digital, la cual es respaldada a través del número de obligación, permitiendo así identificar de manera oportuna y ágil la evidencia y soportes documentales.
- 13.4** Asignación y reubicación del personal en las diferentes áreas del proceso, permitiendo así que los colaboradores conozcan y aprendan las diferentes actividades y acciones que se realizan al interior del proceso.
- 13.5** Inducción en temas relacionados con la gestión del Proceso y principalmente en temas relacionados con los Sistemas Integrados de Gestión al personal que ingresa por primera vez al Proceso.
- 13.6** Liderazgo y compromiso de la coordinadora en el desarrollo de actividades emprendidas para mejorar constantemente los sistemas de gestión.
- 13.7** Se resalta la buena actitud y respeto de los funcionarios y contratistas para el recibo de la auditoria. Así mismo, la disposición para acatar las recomendaciones, horarios y metodología para el desarrollo de la auditoria.
- 13.8** Se resalta la labor que efectúa el enlace SIG con relación al sistema de gestión de calidad, ambiental y SST, a través de capacitaciones, socializaciones, actividades pedagógicas y demás herramientas con el objetivo de dar a conocer la información y preparación para las auditorias de los sistemas de gestión.
- 13.9** Coordinación e interacción con los grupos internos establecidos.

 <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 19 de 23

**13.10** Revisar constantemente los procedimientos, instructivos y demás información del proceso con el fin de verificar que de acuerdo con lo documentado se estén efectuando las actividades y quede el registro correspondiente.

**13.11** Efectuar la socialización del informe de auditoría de calidad al interior del proceso cuando este es remitido por parte de los auditores, independientemente si en él se establecen o no *“no conformidades”*.

**13.12** Se hace necesario resaltar que si bien, la evidencia a las actividades mensuales en SST reposa en el Grupo de Talento Humano, es importante indicar, que al interior del proceso se fortalezca y conserve los registros documentales al interior del proceso.

**13.13** Revisar en la caracterización la aplicación del Procedimiento de caja menor.

**13.14** Socializar al interior del Proceso el mapa de riesgos, cuando este es aprobado por la OAP y la coordinadora de Financiera.

**13.15** Resguardar la información de la aplicación y ejecución de los controles de acuerdo con la periodicidad definida en cada uno de ellos.


**13.16** Fortalecer las capacitaciones en torno a: instrumentos y guía definidas por el proceso de Direccionamiento Estratégico para la realización del contexto estratégico del Proceso. Así como, la Política de Riesgos y la respectiva metodología en cuanto a la materialización de riesgos.

**13.17** Teniendo en cuenta el espacio del archivo físico del Proceso se recomienda depurar la transferencia documental a fin de prevenir la materialización de un riesgo y/o peligro ante una eventual emergencia y/o incidente de trabajo.

#### **14. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA**

Se presenta el resumen estadístico de la Auditoría Interna de Calidad del Proceso de Gestión Financiera, representados así:

##### **a) Cumplimiento de la norma.**

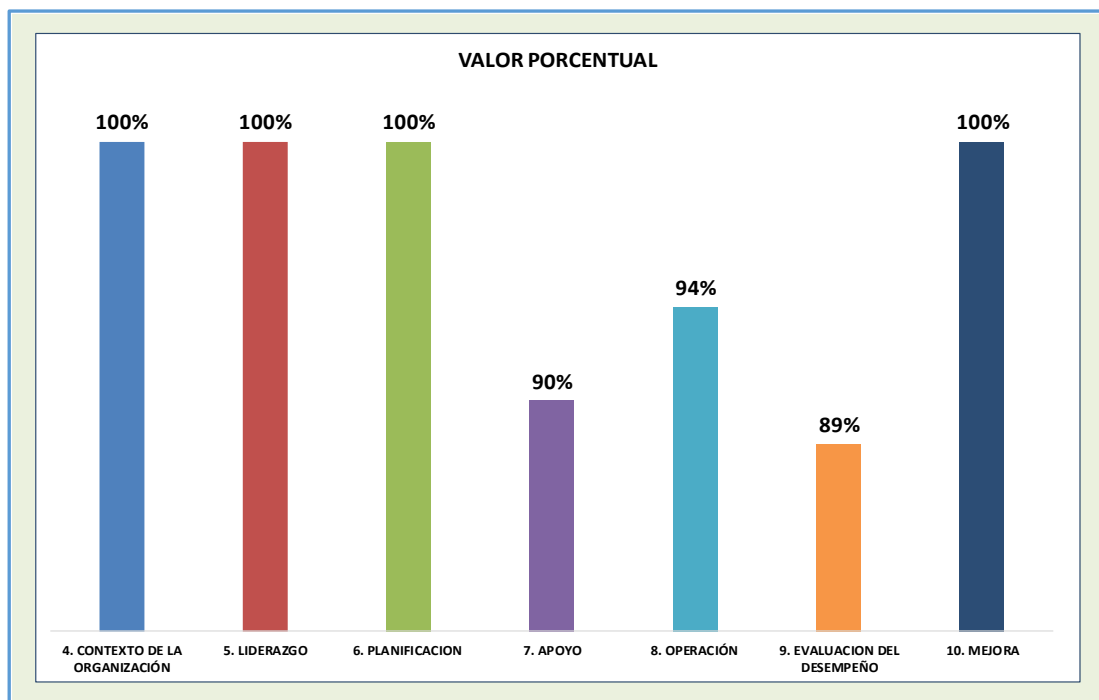
 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 20 de 23

**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	90%
8. OPERACIÓN	94%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	89%
10. MEJORA	100%

Fuente: Herramienta de trabajo 9001:2015 auditoría interna de calidad.


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



Fuente: Herramienta de trabajo 9001:2015 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 96%.



 <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 21 de 23

Como resultado de la auditoria se genera una (1) observación relacionada con el capítulo 9. Evaluación del Desempeño, numeral, 9.1.3 Análisis y Evaluación, representado así:

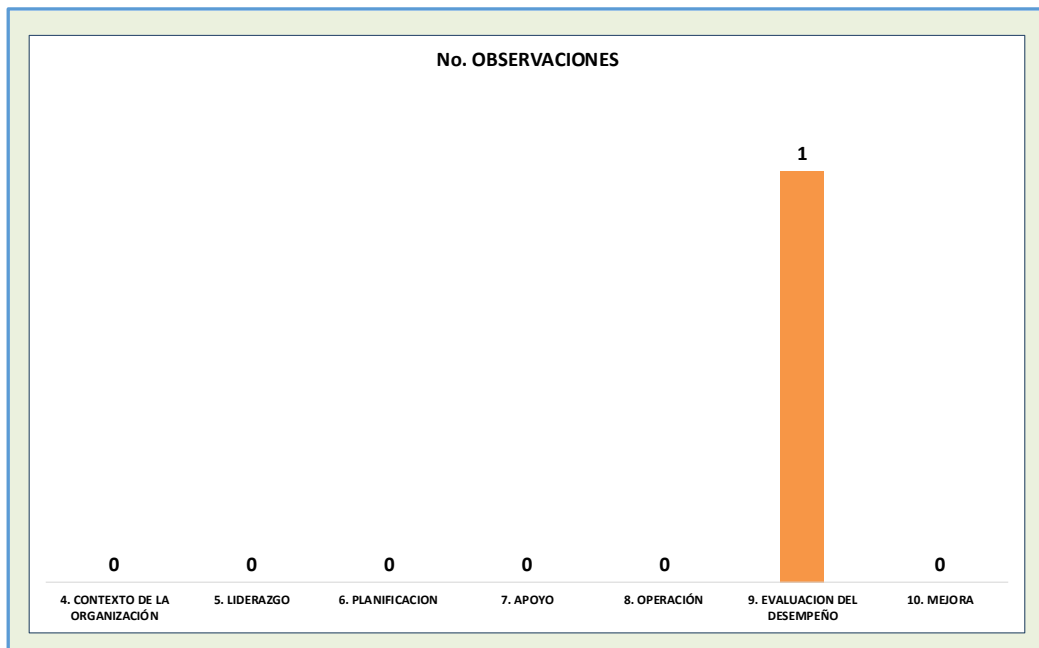
**b) Número de No Conformidades y Observaciones.**

**Tabla No. 2. Observaciones de la Norma ISO 9001:2015**


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

Fuente: Herramienta de trabajo 9001:2015 auditoría interna de calidad.

**Grafica No. 2. Número de Observaciones Norma ISO 9001:2015**



Fuente: Herramienta de trabajo 9001:2015 auditoría interna de calidad.

 <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 22 de 23

Sumado a lo anterior, se generan tres (3) no conformidades, una (1) será compartida con el Grupo de Gestión Documental, relacionadas con los siguientes capítulos:

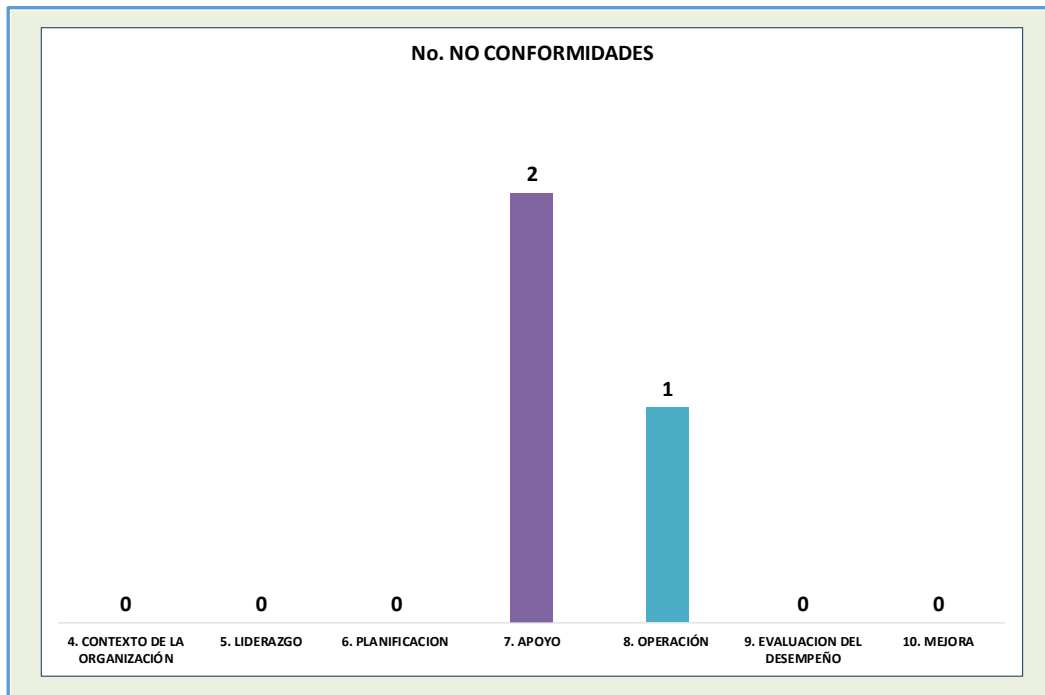
- Capítulo 7. Apoyo, numeral 7.3 Toma de conciencia.
- Capítulo 7. Apoyo, numeral 7.5. Información Documentada.
- Capítulo 8. Operación, numeral 8.1 Planificación y Control Operacional.

**Tabla No. 3. No conformidades 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	1
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0
10. MEJORA	0

Fuente: Herramienta de trabajo 9001:2015 auditoría interna de calidad.

**Grafica No. 3. Numero de no conformidades Norma ISO 9001:2015**



Fuente: Herramienta de trabajo 9001:2015 auditoría interna de calidad.

 <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 23 de 23

En conclusión, los requisitos implementados por el Proceso de Gestión Financiera asociados al Sistema de Gestión de la Calidad, presenta un promedio del 96% de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

**Cordialmente;**

**ANA MARÍA ÁNGEL ACOSTA**  
Auditor líder

**CARLOS ARTURO ORDÓÑEZ 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. Sé 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.