 <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 11

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN

**Fecha de informe:** junio 18 del 2021

**Nombre del proceso:** Prevención de Hechos Victimizantes

**Dependencia líder del proceso:** Dirección de Gestión Social y Humanitaria

**Servidor responsable del proceso:** María Cristina Carreño Santoyo

**Tipo de auditoría realizada:** De primera parte, Sistema de Gestión de Calidad.

**Fecha de auditoría:** 8, 9, 10 y 11 de junio 2021

**Equipo Auditor:** Gustavo Adolfo Benjumea Daza

### 0. OBJETIVO DE LA AUDITORIA


Verificar a través del proceso de Evaluación Independiente el nivel de madurez del sistema de gestión de la calidad, de acuerdo con el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma NTC ISO 9001:2015.

### 1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Inicia con la reunión de apertura de la auditoría y concluye con el seguimiento a los planes de mejoramiento por parte del auditor.

### 2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR

- a. Recursos (insuficiente tiempo y equipos para desarrollar el programa de auditoría o para realizar una auditoría).
- b. Canales de comunicación ineficientes por la modalidad remota.
- c. Falta de control de la información documentada (evidencias y registros).
- d. Disponibilidad y la cooperación del auditado y la disponibilidad de evidencias a muestrear.

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 2 de 11

### 3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Proceso, procedimientos y demás instrumentos asociados a los sistemas de gestión de la Unidad:


Sistema de gestión de la calidad - ISO 9001:2015 (caracterización del proceso. Selecciona la actividad más representativa y evalúa todo el ciclo PHVA). El corte de la auditoría relacionado con la información documentada a auditar es del (01 julio 2020 - a la fecha del año 2021).

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

El proceso prevención de hechos Victimizantes realizó el análisis del contexto acorde con la metodología establecida por la Oficina Asesora de Planeación se evidencia con la entrevista a los auditados y los correos de 31 marzo 2020, capacitaciones, matriz DOFA donde se evidencio que las actividades estaban asociadas al plan de acción y a las acciones identificadas en la caracterización del proceso , el cual permitió tener un amplio escenario del proceso, contexto que fue aprobado por la OAP según se evidencia en correo electrónico del 14 de mayo del 2020, así mismo se identificaron las partes interesadas con sus necesidades y expectativas , teniendo en cuenta los requisitos de ley, norma, cliente y de la institución, esto se evidencia en los planes y procedimientos establecidos por el proceso. Adicionalmente dentro de la caracterización del proceso se identificó las partes interesadas del proceso y se tiene claridad por parte de sus integrantes. El proceso tiene identificada las entradas y salidas del proceso, sus controles y procedimientos de acuerdo con lo registrado en la caracterización del proceso publicado en la página web, los funcionarios tienen claridad del alcance del sistema de gestión de la calidad, esto se evidencia en la entrevista a los auditados y pantallazos anexos de evidencias.

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

El proceso prevención de hechos Victimizantes establece como estrategia interna las reuniones realizadas periódicamente con sus líderes de grupos y equipos, así como el liderazgo permanente de la directora del proceso para dirigir y apoyar la implementación del SGC (se evidencia en las actas de reunión descargadas en el depositario para el seguimiento de actividades de coordinación del proceso y de alistamiento de la dirección territorial para el seguimiento de operadores). Se tiene claridad del Enfoque al Cliente al interior del proceso con sus requisitos, donde se estableció para las actividades encuestas a satisfacción dirigidas especialmente a determinar la satisfacción del servicio prestado, las cuales sirven como insumo para el reporte de los indicadores de las diferentes herramientas de planeación, estas encuestas deben aportar a la mejora continua de las actividades

 <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 11

propuestas en el proceso ( se evidencia en correo de seguimiento a operador descargado en el depositario) . Se demuestra apropiación y entendimiento en la política del SIG, identificando en el repositorio la ruta para su socialización; así mismo se encuentra disponible para conocimiento de las partes interesadas (esto se encuentra evidenciado con los informes de los resultados de las encuestas, reuniones de equipo, se deben realizar prácticas de mejora continua para la actualización del normograma).

Tener en cuenta la siguiente observación.

Se observa que no se reportan actualizaciones en el normograma y en especial aquellas que afectan las actividades propias del área misional. Esto sucede en el proceso Prevención de Hechos Victimizantes asociado al proceso de Código 110.16.08-18 procedimiento identificación y verificación de requisitos legales, Lo anterior se evidencia en la falta de actualización de la matriz Normograma para los procedimientos de requisitos legales, por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 5 Liderazgo, numeral 5.1.2 Enfoque al cliente.


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

El proceso reconoce y cuenta con la identificación de los riesgos, sus controles, y está alineado con el contexto interno y externo; se cuenta con las evidencias correspondientes a los controles establecidos en el mapa de riesgos, cuentan con las herramientas necesarias para el cumplimiento en terreno de sus labores como el acompañamiento de seguridad, transporte de operador (Lo que se evidencia con la matriz de seguimiento a controles de riesgo y la identificación del procedimiento para la administración de riesgos institucionales).

Se evidencio que el plan de acción se encuentra alineado a los objetivos de calidad de la entidad. El proceso realiza su planificación anual de actividades estratégicas con sus respectivos controles, así mismo de las necesidades de recurso humano del proceso (lo que se evidencia con la matriz de seguimiento a los acuerdos de servicios).

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

El proceso cuenta con los elementos de apoyo necesarios para la realización de su misionalidad lo que se evidencia en la adecuada operatividad del proceso, lo que se evidencia con el acompañamiento de seguridad y transporte;(se evidencia con las fotos de dotación, implementación del sistema de monitoreo, contratos de personal de apoyo) desde la planificación del plan de acción, el responsable del proceso identifica las acciones

 <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 11

estratégicas necesarias para el cumplimiento del objetivo, al realizar la revisión de los indicadores del plan de acción del proceso, los cuales se encuentran alineados con el contexto interno y externo (se evidencia con las certificaciones y actas de los programas de inducción y reinducción de la institución, matriz de roles y organigrama del proceso) donde se evidencia que las fórmulas de los indicadores están acordes con la planificación del proceso y cuentan con la trazabilidad de la información, teniendo en cuenta que se encuentran bien formulados y las evidencias reportadas se encuentran con lo establecido.

El proceso ha establecido un adecuado mecanismo de utilización y resguardo de la información, utilizando plataformas de almacenamiento como el SharePoint, y mecanismos propios del proceso para el correcto control de la documentación (Se evidencia en la implementación de un sistema de numeración de actas del proceso).

El proceso cuenta con personal de amplia experiencia que garantiza, que las actividades estén claramente implementadas según el procedimiento y se hayan establecido jornadas de apoyo psicosocial con el apoyo de cooperantes (se evidencia en la matriz del personal con perfiles definidos).


El proceso cumple con los lineamientos de las comunicaciones internas y externas establecidas por la entidad (se evidencia en la socialización del plan estratégico del proceso).

Tener en cuenta la siguiente observación.

Se observa que el proceso no ha realizado transferencia documental al archivo central, en ocasión a la poca producción de documentación física, proceso técnico, Esto sucede en el proceso Prevención de Hechos Victimizantes asociado al proceso de Código 710,14,08-11 procedimiento para las transferencias documentales, lo anterior se evidencia por la falta de registros documentados de las acta de transferencia documental e inventario documental, por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015:: Capítulo 7 Apoyo, numeral 7.5.3.2, control de la información documentada.

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

Al realizar la auditoria virtual del proceso prevención de hechos victimizantes se evidencia el cumplimiento de requisitos del capítulo 8 en cuanto a la planificación, el control operacional, para los servicios, la revisión de requisitos, el control de servicios suministrados externamente para el caso de la infraestructura suministrada por terceros para la operación (equipos de cómputo , instalaciones físicas donde se opera), provisión del servicio y control de salidas no conformes y el control ( se evidencia en la matriz 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 5 de 11

planes de contingencia aprobados, matriz de seguimiento a planes aprobados, contrato de operador alimenticio)

Respecto al numeral 8.4 Control de los Procesos, Productos y Servicios suministrados externamente, el proceso identifica las partes interesadas, los recursos que necesita para su operación, la interacción con los procesos (Registro, SAAH, servicio al ciudadano) - En lo concerniente a la comunicación con el cliente se evidencia que el proceso mantiene permanente comunicación con sus partes interesadas especialmente con las entidades territoriales, ( lo que se evidencia en las encuestas de satisfacción a la asistencia técnica de los planes de contingencia, seguimiento al despacho del operador alimenticio e informe de actividades)


Se evidencia que el proceso realiza seguimiento a los operadores y contratistas para garantizar el cumplimiento de las actividades estratégicas establecidas en la vigencia, adicionalmente los productos, indicadores se encuentran planificados acordes a la prestación del servicio.

Es de resaltar que el líder del proceso hace seguimiento y control a las actividades desarrolladas (se evidencia en la matriz de seguimiento a PC aprobados)

Respecto al numeral 8.7 Control de las Salidas No Conformes, el proceso identifica cuales son los requisitos de cada producto, y no se identificó salidas de productos y servicios no conformes respecto al proceso prevención de hechos Victimizantes (se evidencia en la matriz de identificación de salidas no conformes)

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

Existe una metodología definida para realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en el que se cumplen sus necesidades y expectativas (se evidencia con el acta del 23 de abril del 2021 que lleva como objetivo la realización de encuesta de satisfacción de trámite de ayuda humanitaria inmediata mecanismo de especie para el primer Trimestre de Ayuda Humanitaria Inmediata 2021). El proceso dispone de unos datos de indicadores que permiten el análisis y evaluación del desempeño de los procesos, se encuentran bien formulados, y las evidencias reportadas se encuentran con lo establecido, se evidencia el cumplimiento del numeral 9. Evaluación del Desempeño mediante comunicaciones de seguimiento, medición, análisis y evaluación de indicadores (Plan de Acción –SIGESTIÓN corte primer trimestre de 2021), Actualmente el proceso mide la satisfacción del cliente a través de una encuesta para las entidades territoriales para el análisis de satisfacción a la asistencia técnica de los planes de contingencia. ( se evidencia mediante el correo electrónico dirigido a los directores y enlaces territoriales de fecha 6 de mayo del 2021, en el cual se remiten los resultados obtenidos en la medición a satisfacción de la entrega de “Ayuda Humanitaria Inmediata en apoyo subsidiario a las entidades territoriales por el mecanismo de especie” que se aplicó al cuarto trimestre de 2020).

 <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 11

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

Respecto al cumplimiento del numeral 10. Mejora, en el tratamiento de la no conformidad y acción correctiva se evidencia que el proceso ha generado y establecido los planes de mejoramiento para el cierre de las no conformidades 2174 y 2175 de la auditoría interna de calidad corte 2020 (2 NC) cerradas y verificadas. (Se evidencia en la matriz de seguimiento no conformidades y acta de seguimiento a no conformidades de fecha 19 de octubre 2020).

## 11. OBSERVACIONES

- Se observa que no se reportan actualizaciones en el nomograma y en especial aquellas que afectan las actividades propias del área misional. Esto sucede en el proceso Prevención de Hechos Victimizantes asociado al proceso de Código 110.16.08-18 procedimiento identificación y verificación de requisitos legales, Lo anterior se evidencia en la falta de actualización de la matriz Normograma para los procedimientos de requisitos legales, por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 5 Liderazgo, numeral 5.1.2 Enfoque al cliente
- Se observa que el proceso no ha realizado transferencia documental al archivo central, en ocasión a la poca producción de documentación física, proceso técnico, Esto sucede en el proceso Prevención de Hechos Victimizantes asociado al proceso de Código 710,14,08-11 procedimiento para las transferencias documentales, lo anterior se evidencia por la falta de registros documentados de las acta de transferencia documental e inventario documental, por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015:: Capítulo 7 Apoyo, numeral 7.5.3.2, control de la información documentada.


## 12. NO-CONFORMIDADES

No se identificaron no conformidades en el proceso.

## 13. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

### 13.1 Fortalezas

- Alto grado de responsabilidad y madurez del proceso Prevención de hechos Victimizantes, con respecto a la implementación del Subsistema de Gestión 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 7 de 11

Calidad bajo los requisitos ISO 9001:2015 en cada uno de los temas y numerales auditados.

- Se evidencia un alto grado de compromiso y conocimiento de cada uno de los procedimientos para la ejecución de las actividades misionales en el marco del Proceso.
- Alta disposición por la dirección, funcionarios y contratistas en la ejecución de la auditoria, remitiendo a tiempo toda la información solicitada y contando con una buena actitud frente al desarrollo de esta.

### 13.2 Debilidades.

- Fortalecer los conocimientos frente al sistema de gestión de la calidad del personal nuevo.
- Propiciar la rotación en los equipos de trabajo para fortalecer las habilidades del personal y que estén motivados, también para que se enfoque donde realmente se pueda explotar mejor el talento de cada uno de ellos.

## 14. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA


A continuación, se identifican los resultados de los datos estadísticos generados en la herramienta papel de trabajo de la auditoría interna de calidad de la norma ISO 9001.2015 aplicada al proceso de Prevención de Hechos Victimizantes.

### a) Cumplimiento de la norma

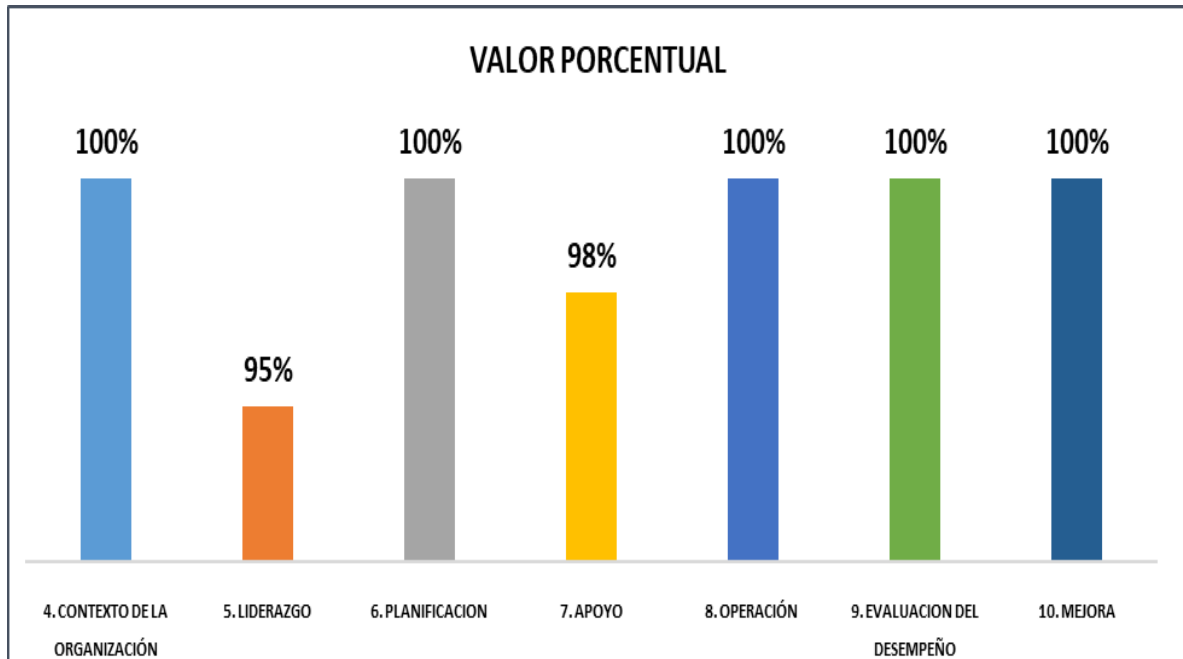
**Tabla No. 1 Porcentaje por numeral de la Norma ISO 9001:2015**

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	100%
5. LIDERAZGO	95%
6. PLANIFICACION	100%
7. APOYO	98%
8. OPERACIÓN	100%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%
10. MEJORA	100%

Fuente: Herramienta de evaluación 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 8 de 11

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



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.


Porcentaje promedio del (99%) de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015.

**Tabla No. 2 Número de No Conformidades y Observaciones**

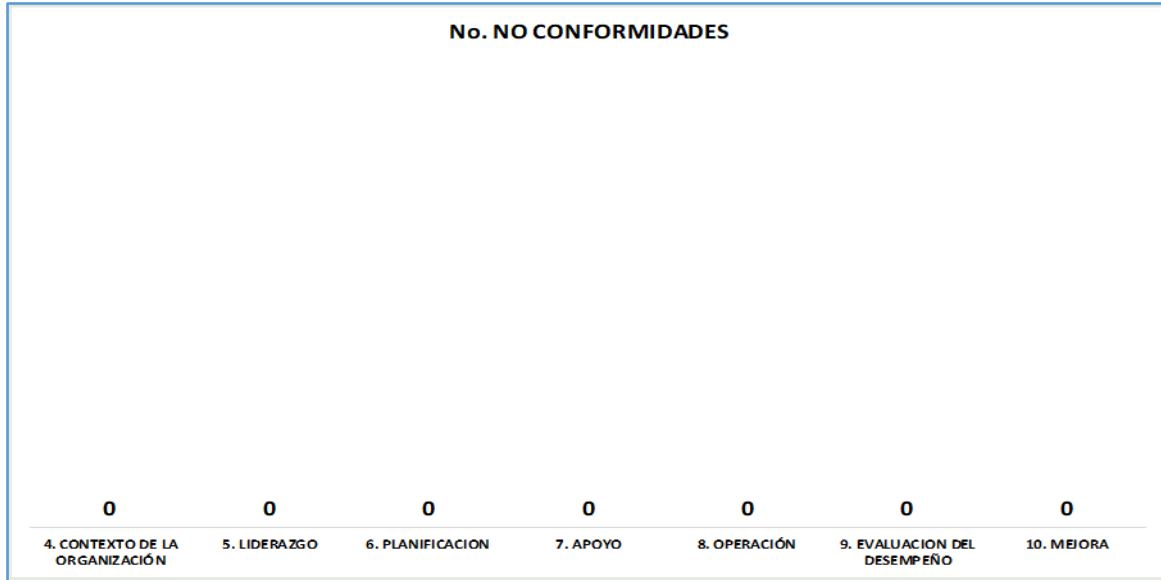
ITEM DE NORMA	No. NO CONFORMIDADES	No. OBSERVACIONES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0	0
5. LIDERAZGO	0	1
6. PLANIFICACION	0	0
7. APOYO	0	1
8. OPERACIÓN	0	0
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0	0
10. MEJORA	0	0

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.



 <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 11

### Gráfica No.2. Número de No conformidades




Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

No se identificaron hallazgos de no conformidades con respecto a los requisitos del sistema de gestión de la calidad NTC ISO 9001:2015.

### Gráfica No. 3 Número de Observaciones



Fuente: Herramienta de evaluación 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 10 de 11


Se identifico una (1) Observación en el capítulo 5. Liderazgo, numeral 5.1.2. Enfoque al cliente y una (1) en el capítulo 7. Apoyo, numeral 7.5.3.2 Control de la información documentada, respecto a la aplicación de la herramienta de evaluación de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015.

En conclusión, los requisitos implementados por el proceso Prevención de Hechos Victimizantes asociados al Subsistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, se establecen en un total de 52 ítems es decir el (96%) de los requisitos de calidad a mantener y mejorar continuamente.

**Cordialmente;**

**Gustavo Adolfo Benjumea Daza**  
Auditor líder

**Carlos Arturo Ordoñez Castro**  
Jefe Oficina de Control Interno

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

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 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.