

**INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

Fecha de informe: 16 de septiembre de 2020.

Nombre del proceso o dirección territorial auditada: Proceso Registro y Valoración

Dependencia líder del proceso: Dirección de Registro y Gestión de la Información

Servidor responsable del proceso: Director: Emilio Alberto Hernández Díaz.

Líder del proceso: Juan Guillermo Plata Plata.

Tipo de auditoría realizada: De primera parte, sistema de gestión de calidad

Fecha de auditoría: 1, 2 y 3 de septiembre de 2020.

Equipo Auditor: Auditor Líder: Kelly Alejandra Yepes López (auditor líder) y Natalia Marín Herrera (auditor).

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 de calidad 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 al plan de mejoramiento

2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR:

- Por la modalidad de la auditoría virtual se puede presentar determinación ineficaz de la información documentada necesaria requerida por los auditores.
- 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.
- Fallas en la conectividad para poder realizar la ejecución de la auditoría a través de Microsoft Teams.



3. CRITERIOS DE AUDITORÍA:

Proceso, procedimientos 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).

- Proceso Registro y Valoración.

-Procedimiento Novedades y Actualizaciones V6.

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

Se evidencia que en el nivel nacional en el proceso de Registro y Valoración se da cumplimiento a los requisitos del capítulo 4 Contexto de la Organización, se cuenta con la comprensión de la organización, su contexto y estrategias, producto de mesas de trabajo del equipo y líderes de procedimientos donde se efectúan ejercicios de socialización y actualización del contexto cada vez que se requiere. El documento fue actualizado y aprobado luego de varias revisiones y correcciones por parte de la oficina de planeación con fecha de 13 de mayo de 2020.

Así mismo, se verifico que en la intranet existe una matriz consolidada de la identificación de partes interesadas (5 de diciembre de 2018) y está en proceso de actualización. Además, se verifico la implementación de la encuesta de medición de percepción de la satisfacción de los declarantes en el proceso de registro y valoración V3, documento aprobado el 5 de febrero del 2020, se evidencia aplicación del instrumento de encuesta en este semestre de fecha 6 de agosto del año 2020.

Finalmente, en cuanto al Subsistema de Gestión de la Calidad tiene identificadas las caracterizaciones, manuales, planes y programas, procesos, procedimientos, guías y demás información documentada necesaria para realizar la gestión del nivel nacional en el proceso de Valoración y Registro, la información documentada se encuentra publicada en la página web de la Unidad, se evidenciaron varios ejercicios de socialización de la política del sistema integrado de gestión en el primer semestre del 2020 a funcionarios, contratistas, operador y direcciones territoriales enmarcadas en el sistema integrado de gestión, sin embargo no se evidenciaron la disposición de actas de reuniones de socialización del SIG en el segundo semestre del 2019, solo algunos correos.

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

En cuanto a los requisitos del capítulo 5 relacionadas con el Liderazgo y Compromiso en el proceso de valoración y registro se evidencio en la auditoria de calidad la apropiación y participación del líder del proceso en las preguntas realizadas en el marco de la auditoría de calidad ISO 9001-2015, así mismo, se evidencia el liderazgo en el seguimiento que realiza al cumplimiento de las funciones asignadas a los funcionarios, contratistas y operador en el marco de las reuniones de equipo mensuales , donde también se efectúa el seguimiento a los avances de los indicadores (acta 30 de octubre del 2019), cuyo objeto es socializar y validar plan de trabajo para cierre de rezago 2019 solicitudes novedades), además, se muestra la participación del líder del proceso en actividades de revisión de la propuesta de valoración de



personas sin estado, Ley 387(Acta 16 de julio 2020) y mediante la socialización del plan de trabajo 1290 en reunión virtual (06 julio del 2010), Finalmente se evidencia su liderazgo en el seguimiento Data Quality Novedades con la dirección de registro y gestión de la información (Acta 26 junio del 2020).

Se evidencia en el proceso de registro y valoración la socialización, apropiación y entendimiento de la Política y objetivos del SIG, en función de los planes, programas y la Política Pública de Víctimas, donde el líder del proceso demuestra participación y conocimiento, promoviendo actividades enfocadas a la mejora continua.

Finalmente, en cuanto a roles, responsabilidades y autoridades el director y líder del proceso de registro y valoración, realiza la asignación de responsabilidades en el marco de lo establecido en sus contratos, esto se evidencia a través de una muestra de dos contratos de la Unidad suministrados (números 1056-908). Además, se realiza una observación al proceso debido a que la persona asignada por el director de valoración y registro para el enlace del SIG no hace parte directa de la nómina de la Unidad para las víctimas, sino que está contratada a través del Operador Procesos y Servicios SAS, señalando que dentro de su objeto contractual se asignan funciones que apuntan al apoyo de implementación de la política Sig., esto se evidencia en contrato suministrado por la Enlace del SIG Katherinn Ñañez.

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

Se evidencia respecto al capítulo 6 numeral 6.1 Acciones Para Abordar Riesgos y Oportunidades. 6.1.1 El equipo del nivel nacional del proceso registro y valoración identifica sus riesgos y oportunidades, se efectúan ejercicios de análisis de contexto de acuerdo a la metodología de riesgos, donde se abordan la revisión y actualización de los mismos (causas, controles y planes de tratamiento) esto se puede evidenciar en correo de socialización de 16 junio del 2020 y acta 21 de julio del 2020; a su vez se remite el acta de aprobación del mapa de riesgo actualizado a la Oficina asesora de planeación.

Se demuestra el monitoreo y reporte trimestral a la oficina asesora de planeación de los riesgos asociados al proceso, de igual forma, se evidencia la aplicación y entendimiento de los objetivos de calidad y objetivos estratégicos del Sistema Integrado de Gestión y actividades Sistema Integrado de Gestión, procedimientos y la medición de indicadores en plan de acción, sobre lo cual se realizó una prueba de conocimiento (relaciona en las memorias de reuniones virtuales y correos electrónicos del 24 y 26 de junio de 2020). Se agrega que realizan planificación y evaluación de las metas que responden al proceso, y le realizan seguimiento a través de reuniones con líderes y equipos responsables de cada procedimiento (acta 8 de octubre del 2019).

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

Al evaluar los requisitos relacionados con el capítulo 7 Apoyo, se observa que el proceso de Registro y Valoración del Nivel nacional, identifica y gestiona los recursos necesarios para la ejecución de actividades, permitiendo la implementación y mejora continua en el proceso (seguimiento plan de anual de adquisiciones en la plataforma SIGESTION), se evidencia mediante correo electrónicos la interlocución de la oficina planeación con el proceso de



registro y valoración para adelantar ejercicio de programación presupuestal en la vigencia 2020.

Además, mediante el Plan de adquisiciones determinan, solicitan y proporcionan la información necesaria para el desarrollo de la operación (Correo de fecha 22 octubre del 2019); asimismo, se evidencia el mantenimiento y seguimiento de la infraestructura asociada a las plataformas a cargo de la red nacional de información, donde se realizan los reportes de las incidencias presentadas en el sistema, esto se puede constatar (correo 3 marzo del 2020).

Con relación a la situación de la pandemia el equipo de trabajo mantiene la operación, implementando estrategias con los procesos para continuar la labor de manera conjunta y virtual con los planes de trabajo en casa, para esto se autoriza la entrega de varios de equipos de cómputo al personal del operador Procesos y Servicios S. A. S, para el trabajo en casa (acta de entrega del 27 de julio de 2020), se muestra en correo de 8 de julio 2020, una reorganización de puestos de trabajo en la sede san cayetano solicitada por área de talento humano al director de registro y valoración, con el fin de mejorar la ubicación del personal por las medidas de bioseguridad.

El responsable del proceso garantiza la trazabilidad y medición de su operación a través de los puntos de control asociados a sus procedimientos como es la interlocución por medio de correos electrónicos con sus partes interesadas (correo 14 marzo de 2020), la información está documentada en carpetas SharePoint de la unidad.

En lo que respecta a la gestión de conocimiento, el proceso registro y valoración evidencia que a través de capacitaciones y mesas de trabajos se socializa a la oficina asesora jurídica información referente a los procesos de valoración de sujetos colectivos (acta de 10 julio de 2020). Se realiza capacitación a las líderes de los procedimientos y a las DTs sobre la operación de registro y valoración. En lo relacionado a las competencias del equipo humano que labora en esta área, el responsable del proceso determina y garantiza que las personas del equipo cuentan con las competencias necesarias para desempeñar su labor (Contrato # 1056 fecha de aprobación 18 de febrero de 2020).

Igualmente, el equipo de trabajo y su líder de proceso identifican los medios de comunicación internos y externos, los ubican y apropian, estos son implementados en el desarrollo de las funciones y actividades, se puede evidenciar en las comunicaciones con el ministerio público en él envió formatos FUD (de fecha 3 de marzo del 2020) y a través de la generación de actos administrativos que se visualizan en las plataformas Orfeo y Sirav.

En referencia a la creación y actualización de información documentada se evidencia que el primer semestre del 2020 se solicitaron varios cambios en los documentos de SIG, en cuanto a eliminación, modificación y creación de formatos en los procedimientos, formatos, manuales e instructivos, esto se evidencia a través de actas aprobada por el líder del proceso y enlace SIG (Acta de fecha 16 enero 2020, 24 de agosto 2020, y 26 de agosto 2020).

Finalmente, se evidencia que la información se encuentra protegida para garantizar el uso adecuado de las plataformas, debido a que se firma un acuerdo de confidencialidad para el acceso autorizado y controlado de los colaboradores (Formato de aceptación acuerdos de confidencialidad).



Es importante agregar que en su mayoría las evidencias enviadas corresponden al año 2020, el proceso argumento contar con las evidencias correspondiente al año 2019 en su sitio ordinario de trabajo, sin embargo, se recomienda que la información para todos los años pueda estar disponible y se pueda tener acceso cada vez que se requiera, lo anterior para fines de control u otras auditorias.

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

Se evidencia en este numeral de la norma que la Dirección de Registro y valoración conoce los procedimientos establecidos Novedades y actualizaciones V.6, los cuales son apropiados e implementados, de acuerdo con la gestión y lineamientos recibidos. Igualmente son controlados para responder a las necesidades y cumplimiento de los requisitos del cliente.

Igualmente, articula con los procesos para la implementación de estrategias que han sido establecidas debido al estado de emergencia decretado por el gobierno nacional, que garantizan la prestación del servicio a las víctimas, determinando el seguimiento y aplicación de controles para el cumplimiento de sus funciones y/o actividades.

También, efectúa seguimiento al personal contratado a través de reuniones periódicas de revisión a las actividades asignadas, igualmente con respecto a los operadores es un trabajo articulado y de seguimiento, para asegurar que el servicio contratado externamente cumple con los requisitos.

La Dirección de Registro y valoración conserva la salida del servicio, en este caso del procedimiento de novedades y actualizaciones V.6, además realiza seguimiento de las actuaciones realizadas, cuenta con la trazabilidad de la información frente a la atención y realización en la plataforma SGV y VIVANTO, en cumplimiento de los requisitos de la norma y los procedimientos establecidos.

Frente a este numeral de la norma la Dirección de Registro y Valoración para el periodo auditado no presenta salidas no conforme.

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

La Dirección de Registro y Valoración determina el seguimiento, medición, análisis y evaluación a través de reuniones periódicas que realiza con todo el Equipo de Trabajo, el control y monitoreo al plan de acción, plan de implementación, mapa de riesgos y demás instrumentos de seguimiento a la gestión que ejecuta con el objetivo de obtener resultados que permitan evaluar el desempeño y la eficacia, para determinar las acciones necesarias para el mejoramiento continuo.

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

La Dirección de Registro y Valoración ejecuta las acciones correspondientes, para eliminar las causas de las no conformidades, así mismo en los indicadores de plan de acción. La Dirección ha tomado las medidas pertinentes, analizando las causas y generando las acciones



correctivas y preventivas en el Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional Sisgestión correspondientes a las vigencias 2019 y 2020.

Finalmente, en lo concerniente al resultado de la auditoría interna al Sistema Integrado de Gestión vigencia 2019, la Dirección de Registro y valoración ha realizado todas las acciones y actividades para superar las No conformidades resultantes de la Auditoría de 2019.

11. OBSERVACIONES

Se observa, que la persona asignada para el enlace del SIG no hace parte directa de la nómina de la Unidad para las víctimas, sino que está contratada a través el Operador Procesos y Servicios SAS, lo que ocasiona un posible riesgo de pérdida del conocimiento adquirido en capacitaciones y producto de las actividades propias del rol que desempeña, considerando la modalidad de contratación que presenta. Esto sucede en el nivel central asociado al proceso de Registro y valoración. Lo anterior se evidenció a través del contrato de trabajo de la funcionaria Katherinn Erazo Ñañez y lo manifestado por el líder del proceso. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, numeral 7.1.6 Conocimiento de la organización y 5.3 Roles y Responsabilidades y Autoridades en la Organización.

12. NO-CONFORMIDADES: No se evidencia Hallazgos No conformes.

FORTALEZAS Y ASPECTOS POSITIVOS DE LA AUDITORIA:

Alto compromiso del Director y Líder del proceso Registro y Valoración y su equipo de trabajo, con respecto a la implementación del Subsistema de Gestión de Calidad bajo los requisitos ISO 9001:2015 en cada uno de los temas y numerales auditados.

Buena disposición y actitud, por parte de la Dirección, funcionarios y contratistas en la ejecución de la auditoría.

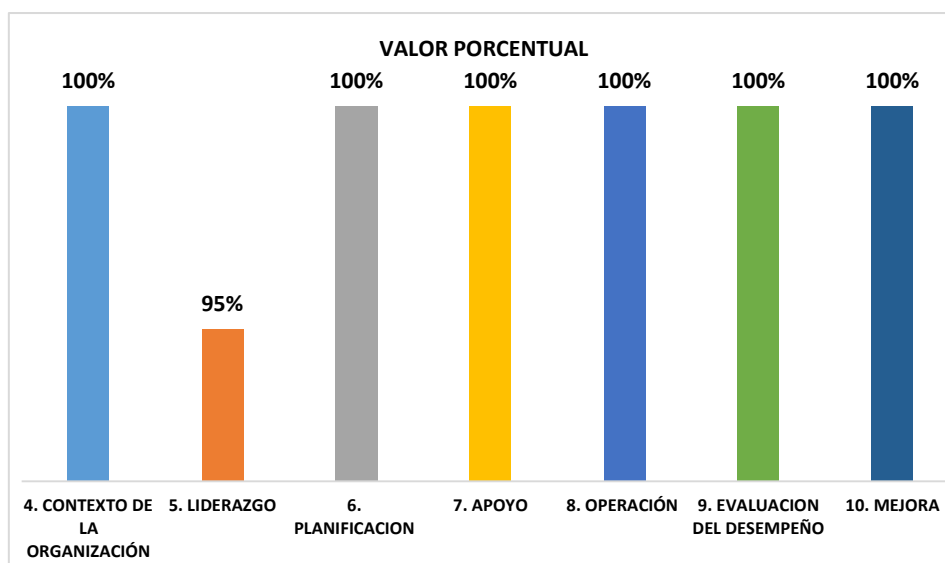
Articulación con los procesos para la implementación de estrategias que han sido establecidas debido al estado de emergencia decretado por el gobierno nacional, que garantizan la prestación del servicio a las víctimas

13. 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 ISO 9001.2015 aplicada al proceso de Registro y Valoración.

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	100%
8. OPERACIÓN	100%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%
10. MEJORA	100%
TOTAL DE NO CONFORMIDADES	99%
	MANTENER

Grafica 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 Subsistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015



Gráfica No. 2 Número de Observaciones



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Se identifico una (1) Observación en el numeral 5 Liderazgo, respecto a la aplicación de la herramienta de evaluación de cumplimiento de nivel de madurez asociado a los requisitos del Subsistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015. En conclusión, los requisitos implementados por el Proceso de registro y Valoración asociados al Subsistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, se establecen en un total de 56 ítems es decir el (98%) de los requisitos de calidad a mantener y mejorar continuamente.

Cordialmente

KELLYALEJANDRA YEPES LOPEZ
Auditor líder

CARLOS ARTURO ORDOÑEZ CASTRO
Jefe Oficina de Control Interno

NATALIA MARIN HERRERA
Equipo Auditor



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.