 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 1 de 14

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN

Fecha de informe: 13 de mayo 2021

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

Dependencia líder del proceso: Subdirección de Registro y Valoración.

Servidor responsable del proceso: Juan Guillermo Plata Plata.

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

Fecha de auditoría: Del 03 al 06 de mayo de 2021.

Equipo Auditor: Ana María Ángel Acosta.

0. OBJETIVO DE LA AUDITORIA


Verificar a través del proceso de Evaluación Independiente el nivel de madurez de los sistemas 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 de auditoría y concluye con el seguimiento a los planes de mejoramiento por parte del auditor.

2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR

- i.* Dificultad para acceder a las fuentes de información del proceso.
- ii.* Desechar la pertinencia del informe de auditoría interna que es producto del proceso auditor realizado.
- iii.* Dificultad para cumplir con el programa de auditoria en los tiempos establecidos por falta de conectividad o por falta de asistencia de los servidores del proceso auditado.
- iv.* Imposibilidad de cumplir con el cronograma de auditoría interna planeado en los términos de tiempo y oportunidad establecidos.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 2 de 14

- v. Alarma en los servidores auditados de la entidad por el desconocimiento del proceso auditor como herramienta gerencial de la Unidad.
- vi. Fallas en la conectividad para poder realizar la ejecución de la auditoria a través de Microsoft Teams.

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Proceso, procedimientos e instrumentos asociados a los sistemas de Gestión de Calidad – ISO 9001:2015 Caracterización del proceso.


El corte de la auditoria relacionada con la información documentada a auditar es del 01 de julio 2020 a la fecha de ejecución de la auditoria 2021.

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

El Proceso de Registro y Valoración determina a partir del “*INSTRUMENTO CONTEXTO ESTRATEGICO*” las situaciones positivas o negativas del entorno que le son pertinentes para cumplir con su propósito, atendiendo a las actividades que realizan. A través de la entrevista efectuada en Teams y de acuerdo con la evidencia documentada aportada por el proceso auditado, este instrumento fue socializado y actualizado mediante acta del 16 y 17 de marzo de 2020 y aprobada mediante correo electrónico del 13 de mayo de 2020 por parte de la Oficina Asesora de Planeación.

Sumado a lo anterior, el proceso realiza en el mes de febrero del presente año actividad denominada “*Talleres DOFA*”, en donde cada grupo según el procedimiento que emplean identifican los factores y analizan el contexto estratégico, teniendo como resultado la redacción de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, a fin de realizar un primer acercamiento para la actualización de este documento priorizando e identificando debilidades internas como externas a través de la matriz DOFA, lo anterior pese que a la fecha no se ha recibido lineamientos por parte de la Oficina Asesora de Planeación para la elaboración y aprobación del contexto de la vigencia 2021. Lo que sugiere el auditor es que al momento de efectuar la actualización se tenga en cuenta las actividades del ciclo PHVA definidas en la caracterización del Proceso el cual se encuentra actualizado con fecha del 12 de febrero de la presente vigencia, como insumo para la realización del contexto.

En cuanto a las partes interesadas el equipo auditado reconoce, identifica y manifiestan que a través de la página web de la entidad se encuentra el documento “*Identificación partes interesadas*” en donde se establecen las necesidades, requisitos y acciones para el cumplimiento. Sumado a lo anterior, el proceso de Registro y Valoración remite bases de datos en donde se identifican claramente datos de contacto e información pertinente para su control de personerías, defensoría del pueblo, procuraduría y consulado;

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 3 de 14

información consignada a través de “*FORMATO SEGUIMIENTO SOPORTE EN LÍNEA*”. Así mismo, el proceso remite bases de caracterización de solicitantes, información de trámite de sentencias y bases donde se identifica el estado en que se encuentra la valoración.

En el desarrollo de la auditoria se entrevistan a los colaboradores del proceso de Registro y Valoración, en donde se evidencia que conocen y manejan la documentación del Sistema Integrado de Gestión. Asimismo, indican donde se encuentra el alcance del sistema y las socializaciones realizadas a través de capacitaciones y correos electrónicos recibidas por parte del enlace SIG.

Teniendo en cuenta que el Proceso de Registro y Valoración es un proceso misional, se observa la aplicabilidad del Sistema Integrado de Gestión a través de la información documentada y diseñada al interior del mismo a partir de la caracterización, procedimientos, manuales, formatos, lineamientos, instructivos, guías, protocolos entre otros.


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

El proceso auditado manifiesta que se realizan seguimientos con los líderes de cada uno de los procedimientos, esto con el fin de evidenciar los porcentajes de cumplimiento de las metas, para tomar acciones que permitan el avance de los mismos, esto a través del Plan Operativo denominado “*ARAÑAS*”. Adicionalmente, informa que en el seguimiento se verifica el cumplimiento de meta de los colaboradores para garantizar la calidad en el trabajo y así poder efectuar la retroalimentación al equipo en busca de la mejora continua, por medio del enlace SIG remite a los líderes informe de riesgos y la materialización, plan de respuesta, causas y consecuencias.

En lo concerniente a la satisfacción del cliente el proceso presenta resultados del instrumento de medición de nivel de satisfacción del segundo semestre de 2020 el 08 de abril de 2021, en donde se presentan los resultados por cada una de las preguntas con las gráficas correspondientes.

Con respecto a la Política del Sistema Integrado de Gestión, se observa la socialización de esta información a través de jornadas de fortalecimiento mediante actas de abril de la vigencia 2021, mediante la cual se presenta la documentación del Sistema, esto con el fin de afianzar los conocimientos en temas como: misión, visión, política, objetivos y demás documentación del SIG.

Por otra parte, el subdirector del Proceso de Registro y Valoración informa que la asignación de responsabilidades se da al personal de planta de acuerdo al manual de funciones y a los contratistas a partir de las obligaciones contractuales que tienen definidas en él, el seguimiento se efectúa a través del plan operativo donde se revisa el

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 4 de 14

avance y cumplimiento de las metas de cada uno de los procedimientos que hacen parte de este proceso, como se evidencia en las matrices de seguimiento de los meses de septiembre a diciembre del 2020 y de enero a marzo del 2021.

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

En lo referente a la identificación de los riesgos del Proceso de Registro y Valoración se evidencia la aprobación mediante acta del día 29 de diciembre de 2020 y en el desarrollo de la presente auditoria el proceso conoce e identifica los riesgos asignados por cada uno de los procedimientos internos, así como los controles definidos en cada uno de ellos.


Adicionalmente, el proceso verifica y reporta la materialización de los riesgos del último trimestre de la vigencia 2020 y primer trimestre del 2021 a través del reporte “*FORMATO DE MONITOREO A LA MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS*” y el registro en el aplicativo SISGESTION de las no conformidades, de acuerdo con la evidencia documentada allegada por el proceso.

Sumado a lo anterior, el enlace SIG remite a los líderes un informe comunicando la materialización, plan de respuesta, causas y consecuencias de los riesgos. Así mismo, a través de correo electrónico del 24 de febrero de 2021 se efectúa invitación a un procedimiento que hace parte del proceso a fin de desarrollar un espacio de capacitación en riesgos, tal como se evidencia en los anexos y material de estudio de una infografía con información de definición, política de administración, etapas e implementación de los riesgos. Por otra parte, el auditor solicita una muestra para verificar la aplicación de los controles, mediante el cual se evidencia la organización de cada uno de los riesgos a partir de la información documentada allegada a las carpetas correspondientes de la auditoria.

Para finalizar, se efectúa entrevista a los colaboradores del Proceso de Registro y Valoración en donde se observa que conocen e identifican los objetivos del Sistema de Gestión, su documentación y publicación en la página web. Adicional a esto se observa a través de actas de reunión la realización de jornadas de fortalecimiento en donde se socializan temas del SIG en el mes de abril del 2021.

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

El proceso de Registro y Valoración a partir de la ficha técnica de negociación establece los compromisos y requisitos que debe cumplir el Operador para la prestación y ejecución del servicio. Así mismo, se evidencia que efectúan reuniones de seguimiento y establecen los controles en torno al avance en indicadores, productividad y curvas de aprendizajes de los colaboradores para el cumplimiento de metas y ejecución de las actividades propias del proceso.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 5 de 14

En lo pertinente a la infraestructura con la que cuenta el Proceso indican tener los elementos necesarios para realizar la operación en función de sus actividades a través de equipos y puestos de trabajo, como se evidencia en el diligenciamiento del “*FORMATO SOLICITUD DE ELEMENTOS PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO*” al Grupo de Gestión Administrativa.


Sumado a lo anterior, se evidencian correos electrónicos a la Oficina de Tecnologías de la Información solicitando el traslado de equipos de cómputo a la sede de San Cayetano, toda vez que debido a la situación de emergencia sanitaria generada por el COVID-19 algunos colaboradores trasladaron sus equipos de cómputo a los lugares de vivienda, esto a fin de cumplir con el regreso gradual y la asistencia de turnos de trabajo a las instalaciones de la Entidad desde el mes de noviembre del 2020, lo cual se hizo necesario el respectivo tramite.

Por otra parte, a través de correos electrónicos se evidencia comunicación con el Grupo de Gestión Administrativa informando el presupuesto asignado para el año 2021 así como la relación de gastos transversales que deben ser incluidos en la reformulación de los proyectos de inversión y la proyección en materia de arrendamientos y papelería para las vigencias (2022-2025) por proyecto de inversión, en donde el proceso de Registro y Valoración tiene participación.

Ahora bien, en relación con mantener y proporcionar el ambiente necesario y óptimo para la operación al interior del proceso se evidencia la ejecución de actividades lúdicas, esto con el fin de tener espacios en los cuales se puedan efectuar acciones distintas a las laborales para fomentar bienestar a los integrantes del proceso, lo anterior se sustenta en la realización de actividades como bingo virtual con el apoyo del operador en el mes de octubre del 2020 y la celebración del Día de la Mujer en el mes de marzo del 2021. Así mismo, el líder del proceso remite invitación por medio del correo electrónico informando la actividad a realizar por parte de talento humano denominada: “*equilibrio cuerpo-mente mediante la risa*”.

De acuerdo con la documentación allegada se evidencia capacitaciones virtuales en temas como: retroalimentación Ciclo I, actualización Ciclo II, seguimiento calidad, elementos de valoración de miembros de fuerza pública, entre otros. Adicionalmente, se evidencian planes de trabajo que requiere el operador a los colaboradores que presenten baja productividad e incumplimiento a las metas definidas para establecer compromisos e informar las consecuencias del mismo.

En relación con jornadas de fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión se evidencian actas de reunión en el mes de abril del 2021 así como infografías indicando la documentación y su ubicación en la página web, además la realización de talleres y evaluaciones para medir el conocimiento de los conceptos presentados.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 6 de 14

En lo referente a las comunicaciones, el proceso conoce e identifica la matriz de comunicaciones de la entidad y la ubicación en la página web. Así mismo, el enlace SIG por medio de correo electrónico del 06 de noviembre de 2020 socializa por medio de una infografía cual es la matriz, medios y canales de comunicación tanto del proceso de Registro y Valoración como el del Grupo de Talento Humano.

En la ejecución de la auditoria a través de las entrevistas realizadas a los colaboradores indican que para el control documental los grupos de trabajo que hacen parte del proceso crearon carpetas en ONE DRIVE para tener seguimiento de la información y salvaguardar la misma, tal como se evidencia a través de los pantallazos aportado.


Adicionalmente, el proceso diligencia el acuerdo de confidencialidad establecido por la Entidad para activar el ingreso a las herramientas: RUV, SIRAV y VIVANTO, de acuerdo con los roles y responsabilidades designadas a cada uno de los colaboradores, toda vez que para la finalización del contrato o cambio de actividades esta información debe ser comunicada al responsable del proceso. De lo anterior, se evidencian en las actas de entrega del año 2020 firmada por el contratista y líder del procedimiento, mediante el cual se informa lo tramitado hasta la fecha de terminación del contrato, la ruta en la cual se encuentra la documentación, así como los pantallazos de las herramientas, casos pendientes, entrega de credenciales, serial de equipo, entre otros.

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

En lo referente a la operación y prestación del servicio, se evidencia que el Proceso cuenta con un Operador “*Procesos y Servicios S.A.S*”, a través de la documentación allegada por el auditado se relaciona la ficha técnica con el objeto del contrato, así: “*Contratar el apoyo administrativo, técnico y operativo a la Unidad para las Víctimas en el marco de la implementación del proceso asociado al Registro Único de Víctimas con el fin de procurar las medidas de atención y reparación integral a las víctimas y la defensa de sus Derechos Humanos, a través de la Bolsa mercantil de Colombia S.A.*”.

Una vez analizada la evidencia se deduce el seguimiento y control que el proceso realiza al Operador mediante actas de reunión de los meses de noviembre y diciembre 2020 donde se presentan las actividades ejecutadas por el contratista. Se allega además acta de reunión en la cual se realiza retroalimentación de los indicadores del personal en el mes de octubre de 2020 con el análisis de resultados y las acciones a implementar.

Así mismo, se evidencia acta del 29 de marzo del 2021 donde se realiza seguimiento al incumplimiento de obligaciones contractuales de metas mensuales y calidad a uno de los contratistas del operador. De igual forma se observan correos electrónicos informando la productividad de los colaboradores y las acciones a implementar según los casos identificados.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 7 de 14

Por otra parte, a partir de la verificación operacional a través de la herramienta Office 365 Teams, el auditor observa la ejecución y aplicación del procedimiento “VALORACIÓN INDIVIDUAL” y “VALORACIÓN MASIVOS”, por medio del cual los colaboradores del proceso comparten pantalla y efectúan prueba de recorrido que permite evidenciar la información documentada que se genera a partir de cada uno de ellos, el desarrollo y control de la operación. De lo anterior, se observa la interacción de los colaboradores a través de correos electrónicos, bases de datos, actas, talleres de refuerzo, reportes de calidad, entre otros documentos que soportan la realización de las actividades.


En relación con la emergencia sanitaria, el proceso indica que ha establecido lineamientos a partir de la Circular 018 del 19 de mayo del 2020 “MEDIDAS TRANSITORIAS APLICABLES A LAS SOLICITUDES DE ACTUALIZACIÓN DE NOVEDADES EN EL REGISTRO ÚNICO DE VÍCTIMAS - RUV EN EL MARCO DEL ESTADO DE EMERGENCIA ECONÓMICA, SOCIAL, Y ECOLÓGICA DECRETADO A CAUSA DE LA PROPAGACIÓN DEL COVID-19.” en el cual el auditado manifiesta que se flexibiliza el diligenciamiento del formato de novedades con el fin de que las víctimas no tengan que desplazarse al punto de atención sino realizar el envío de la información por medio de correo electrónico de acuerdo a los requisitos que allí se enuncian.

Así mismo, en la misma entrevista manifiestan que se realiza adaptación en términos de la aplicación de extemporaneidad del análisis de inclusión en el registro único de víctimas estableciendo al COVID-19 como una situación que impide a las víctimas acercarse oportunamente a dar su declaración.

Igualmente, con respecto al procedimiento de exclusiones, se ha establecido el envío de correo electrónico certificado para continuar con la operación de requerimientos a entidades externas, ya que antes de la emergencia sanitaria se efectuaba la correspondencia vía terrestre a través del Operador designado para esta actividad.

En relación con el procedimiento de toma de declaración y el grupo de masivos, mencionan que se ha fortalecido el resguardo de la información en carpetas ONE DRIVE y el proceso de formación al personal del ministerio público de manera virtual. Así mismo, el procedimiento de observatorio menciona que realizan seguimiento semanal de las actividades realizadas de manera periódica a fin de establecer el cumplimiento y avance de las mismas. Sumado a lo anterior, el proceso menciona que para efectuar el control y cumplimiento de las metas se establece entrega de matriz de seguimiento para controlar productividad y calidad cada 8 días y actualmente cada 15 días.

En torno a la comunicación con las direcciones territoriales el proceso informa y remite evidencia documentada de los boletines que se presentan de la estrategia “PLAN

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 8 de 14

PADRINO” a través de fichas en las que se informa cuantas declaraciones se radicaron, valoraron o devolvieron por cada una de ellas.

En lo referente al control de las salidas no conformes el Proceso de Registro y Valoración informa que se solicita a los colaboradores la identificación y control de las mismas, tal como se evidencia en el informe dirigido a los líderes donde se presentan las salidas no conformes y el avance anual del 2019, 2020 y 2021. Sumado a lo anterior, el proceso cuenta con una matriz en Excel denominada “*Seguimiento General SNC 2021*” por cada uno de los procedimientos, en donde se diligencia la descripción de la salida no conforme, fecha de corte, código y fecha de identificación.


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

En lo que concierne a la medición y seguimiento del plan de acción se observa que el proceso de Registro y Valoración realiza socializaciones del avance en los indicadores, información que se solicita y evidencia a través de actas de reunión efectuadas en el mes de septiembre y octubre del 2020. Así mismo, el enlace informa que mensualmente se reúnen y realizan este ejercicio con el fin de presentar los resultados tanto de los indicadores de la dirección como de la subdirección y de allí tomar las acciones pertinentes para el cumplimiento de los indicadores establecidos en el Proceso.

Sumado a lo anterior, es importante indicar que, si bien el auditor no logró visualizar la información de los indicadores en SISGESTION, el proceso auditado remite soportes de las evidencias con el reporte que han efectuado en el aplicativo, de ello se colige el control y seguimiento que realiza el proceso a cada uno de los indicadores formulados.

En lo referente a la satisfacción del cliente el Proceso de Registro y Valoración presenta resultados del instrumento de medición de nivel de satisfacción aplicado en el primer semestre de 2020 en donde a partir de una infografía socializa el objetivo, cobertura, respuestas y porcentajes al interior del proceso. Para el segundo semestre de 2020 el proceso socializa el boletín de instrumento de satisfacción en el mes de abril de la vigencia 2021, en el cual se presentan los resultados obtenidos por cada una de las preguntas realizadas.

En el informe de revisión por la dirección de la vigencia 2020 se establecen acciones de mejora a realizar a partir de los resultados de la encuesta del primer semestre de 2020 del proceso definidas así: *“Integrar preguntas específicas con la identificación de valoración colectivos que nos permita identificar la satisfacción en todos los tipos de valoración. Desarrollar capsula o infografías para la mejor interpretación de los actos administrativos que sean socializadas con las personas que se realiza la notificación de Acto de valoración inicial.”*. A partir de lo anterior, el proceso remite correo del 15 de octubre de 2020 con preguntas correspondientes a los actos administrativos de valoración de sujetos colectivos.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 9 de 14

Una vez analizadas las evidencias el auditor identifica una observación para el proceso en el sentido que la información allegada a la fecha de la auditoria no se evidencia la inclusión de esas acciones planteadas en el informe al instrumento de satisfacción al cliente definido y publicado en el Proceso de Direccionamiento Estratégico.

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

En el informe auditoria realizado en la vigencia 2020 por la Oficina de Control Interno el proceso de Registro y Valoración no presentó no conformidades.

Por otra parte, el auditor evidencia seguimiento a las no conformidades establecidas por la materialización riesgos y salidas no conformes que presenta el proceso a través de matrices de seguimiento en Excel, esto por cada uno de los procedimientos internos que tiene el proceso. Adicional a esto, se observa la realización de jornadas de capacitaciones virtuales lo cual permite reforzar en las diferentes actividades que realizan los colaboradores.

Para finalizar se observa que se realiza inducción del Sistema Integrado de Gestión al procedimiento de observatorio y vía judicial sentencia, lo cual permite afianzar conocimientos para los colaboradores del proceso.

11. OBSERVACIONES


Se observa, que al momento de la auditoria el proceso no ha implementado el total de las acciones de mejora definidas en el informe de Revisión por la Dirección en torno a los resultados de la encuesta de medición de percepción de satisfacción de los declarantes del Proceso de Registro y Valoración del primer semestre del 2020. Esto sucede en el Proceso de Registro y Valoración. Lo anterior se evidencia a través de la información documentada entregada por el proceso y la encuesta publicada en la página web de la Entidad. 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, Numeral Evaluación del Desempeño, 9.1.2 Satisfacción del Cliente.

12. NO-CONFORMIDADES

En la ejecución de la auditoria no se presentan no conformidades.

13. FORTALEZAS

- i. Disposición y compromiso por parte del equipo de trabajo durante la ejecución de la auditoria, y el cargue de la información en el tiempo solicitado.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 10 de 14

- ii. Se resalta la labor que efectúa el enlace SIG con relación al sistema de gestión de calidad y el interés por dar cumplimiento a los objetivos planteados para la mejora continua de los sistemas.
- iii. Se evidencia que se realizan reuniones, capacitaciones, socializaciones y seguimientos al interior del proceso en la ejecución de las actividades planificadas tanto de los colaboradores como el Operador que apoya el proceso.
- iv. Se destaca la participación de los directores en las jornadas de fortalecimiento y seguimiento al plan operativo del Proceso.
- v. Aplicación de herramientas de seguimiento para llevar a cabo controles de las actividades y cumplimiento de las metas propuestas.


14. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

Se presenta el resumen estadístico de la Auditoría Interna de Calidad del Proceso de Registro y Valoración, la cual presenta un promedio de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 del 98%, representados así:

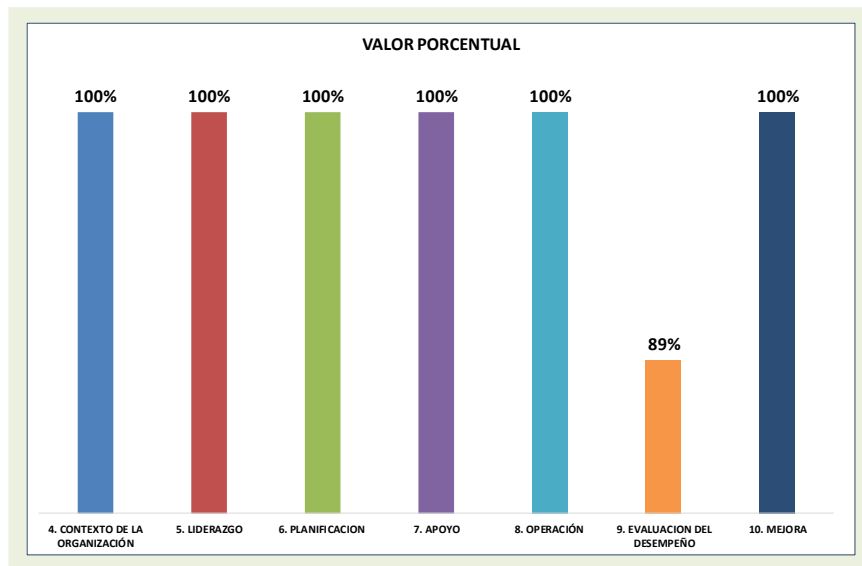
Tabla N° 1 Porcentaje por numeral de la Norma ISO 9001:2015

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	100%
5. LIDERAZGO	100%
6. PLANIFICACION	100%
7. APOYO	100%
8. OPERACIÓN	100%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	89%
10. MEJORA	100%

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 11 de 14

Grafica N° 1 Porcentaje por numeral de la Norma ISO 9001:2015



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Como resultado de la auditoria se genera una (1) observación relacionada con el Capítulo 9, Evaluación del Desempeño, 9.1.2 Satisfacción del cliente, representado así:

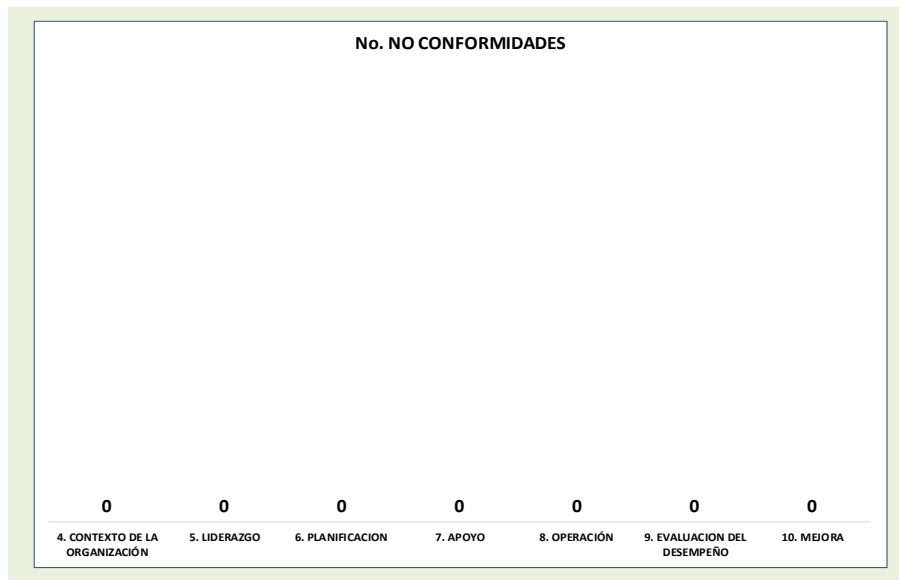
Tabla No. 2. Número de no conformidades y observaciones de la Norma ISO 9001:2015

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

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 12 de 14

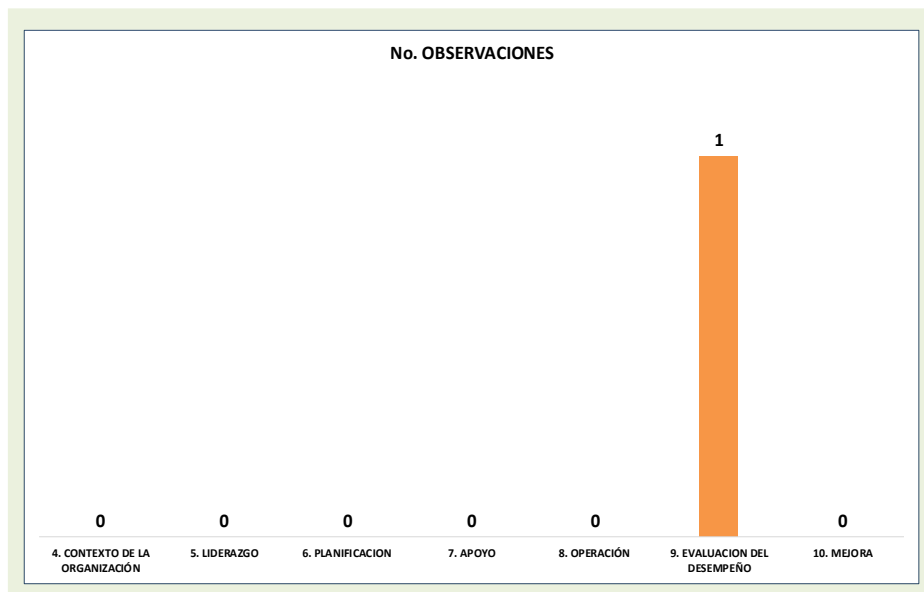
Grafica No. 2. Número de No Conformidades




Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

No se presentaron 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.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 13 de 14


Se identificaron una (1) Observación en los capítulos 9. evaluación del desempeño: 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 de Registro y Valoración asociados al Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, es del 98% de cumplimiento.

Cordialmente;

ANA MARÍA ÁNGEL ACOSTA
Auditor líder

CARLOS ARTURO ORDÓÑEZ CASTRO
Jefe Oficina de Control Interno

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 14 de 14

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.