

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>INFORME AUDITORIA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		
	PROCEDIMIENTO AUDITORIA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		
	Código: 150.19.15-1	Versión: 05	Fecha: 22/05/2018

## INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

**Fecha de informe:** 22 de Septiembre de 2020

**Nombre del proceso auditado:** Comunicación Estratégica

**Dependencia líder del proceso:** Secretaria General

**Servidor responsable del proceso:** Martha Patricia Ávila Forero

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

**Fecha de auditoría:** 7, 8 y 9 de Septiembre de 2020.

**Equipo Auditor:** Gustavo Adolfo Benjumea Daza

### 0. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar el cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001: 2015

### 1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Inicia con la reunión de apertura de auditoría y concluye con el seguimiento a los planes de mejoramiento

### 2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR

- Dificultad para acceder a las fuentes de información de la Dirección Territorial.
- Imposibilidad de cumplir con el cronograma de auditoria interna planeado en los términos de tiempo y oportunidad establecidos.
- Desechar la pertinencia del informe de auditoría interna que es producto del proceso auditor realizado.
- Alarma en los servidores auditados de la entidad por el desconocimiento del proceso auditor como herramienta gerencial de la Unidad.
- Perdida de información por falta de respaldo de la misma.

### 3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Proceso, procedimientos e instrumentos asociados a los Subsistemas de Gestión de Calidad. El periodo de la información documentada a auditar es del 01 de agosto de 2019 al 30 de julio de 2020.

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>INFORME AUDITORIA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		
	PROCEDIMIENTO AUDITORIA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		
	Código: 150.19.15-1	Versión: 05	Fecha: 22/05/2018

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

El personal del Proceso de Comunicación Estratégica, tiene conocimiento del contexto estratégico del proceso y de la entidad, también conocimiento de las partes interesadas de la entidad y hacen seguimiento a las mismas. Los procedimientos auditados; Creación, publicación y difusión de contenidos multimedia y Procedimiento Actualización y/o Publicación de Contenidos en Página Web V5, se contempló el análisis de contexto, las partes interesadas y los productos y servicios. De la misma manera tenían conocimiento acerca del alcance de los procedimientos y la ubicación de los mismos en la página web.

Tener en cuenta la siguiente observación.

- Se observa, que al preguntar a un funcionario del proceso de comunicación estratégica, donde encontrar en la página web de la institución la ubicación procedimientos, formatos, riesgos, este no precisa en la respuesta, esto asociado al cumplimiento del requisitos de la NTC ISO 9001:2015 capítulo 4.4, la cual se evidencio mediante entrevista vía teams, por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: capítulo 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.

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

En el numeral 5.1 Liderazgo y compromiso se observó Durante el ejercicio de la auditoria que la Jefe de la Oficina de Comunicación Estratégica Martha Patricia Ávila Forero, acompañando toda la actividad, demostrando conocimiento frente a los temas tratados en esta auditoría al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, se evidencia que se toman decisiones y se dan lineamientos con el fin de lograr una mejora continua con el fin de cumplir el objetivo de cada proceso. En las reuniones de equipo se resalta que se realiza seguimiento y control de los compromisos adquiridos así mismo se generan iniciativas de prevención frente a la seguridad y salud en el trabajo.

Frente al numeral 5.2 Se evidencia conocimiento de la Política parte de los colaboradores y su disponibilidad en la página de la unidad, pero se requiere fortalecerlo, así mismo se documentan actas que evidencian las socializaciones generadas de la política por parte del enlace SIG con el equipo de trabajo.

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>INFORME AUDITORIA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		
	PROCEDIMIENTO AUDITORIA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		
	Código: 150.19.15-1	Versión: 05	Fecha: 22/05/2018

La Jefe de la Oficina de Comunicación Estratégica se asegura que los roles o funciones del personal se informen, que se evidencia una distribución de responsabilidades en los diferentes equipos de trabajo, en el caso de los contratistas por medio de las obligaciones contractuales, por parte de los funcionarios cuando reasigna funciones.

Tener en cuenta la siguiente observación.

1. Se observa, que al preguntar a un funcionario del proceso de comunicación estratégica sobre la caracterización del proceso y política de la entidad y como se asocia al accionar del proceso, no fue suficientemente clara en la respuesta, esto asociado al cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 capítulo 5.2 establecimiento de la política.

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

En el Proceso de Comunicación Estratégica, dan cumplimiento al numeral de la norma, toda vez que realizaron la actualización del mapa de riesgos, contexto, etc.

Así mismo realizaron la socialización a todo el personal y cuentan con los soportes de ello, se evidenciaron los controles al mapa de riesgo mediante actas de reuniones de consejos de redacción de fecha 4 de mayo, 16 de junio, 6 de julio y 10 de agosto de 2020.

Se evidencia el trabajo en equipo para la elaboración del contexto estratégico en reunión de todo el equipo de la OAC, con acta del 13 de marzo 2013.

Se evidencio con correo del 7 de septiembre la retroalimentación del normograma.

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

El Proceso de Comunicación Estratégica cumple con el numeral, dado que cuenta con los recursos necesarios, se pudo determinar que cumplen dado que cuenta con el personal suficiente para cumplir con las tareas. Cuenta con personal de planta, contratista de los cuales se evidencio la competencia necesaria para el cumplimiento de sus funciones, esto se evidencia con el anexo de la información de las Planillas de seguridad social - julio 2020.

Se percibe un buen ambiente de trabajo a pesar de las incomodidades causadas por la pandemia se ha permitido un trabajo de acuerdo a la situación y cumpliendo con los protocolos de bioseguridad y se requiere por parte de la Líder del proceso los elementos de trabajo necesarios para el desarrollo adecuado de las actividades, esto se puede evidenciar por el correo electrónico de fecha 7/09/2020, donde la secretaria general da respuesta al requerimiento de la siguiente manera; tras evaluar en varias oportunidades la necesidad de

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>INFORME AUDITORIA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		
	PROCEDIMIENTO AUDITORIA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		
	Código: 150.19.15-1	Versión: 05	Fecha: 22/05/2018

suministrar equipos de trabajo a la OAC; la Dirección General ha asumido el compromiso de cotizar los elementos correspondientes para el buen y óptimo desempeño de las labores internas y externas de los periodistas a cargo.

En los procedimientos auditados se pudo verificar el cumplimiento del numeral, dado que fue posible evidenciar el cumplimiento de lo establecido, así como la trazabilidad del mismo, como es el caso del procedimiento Creación, publicación y difusión de contenidos multimedia, esto se evidencia con la información de la campaña, oficina Volvió el programa de las mujeres que se toman la palabra y desde casa, queremos que estés informado de todo lo que pasa en la Unidad. [youtu.be](https://youtu.be).

Requisito 7.4 Con respecto a las comunicaciones internas y externas que maneja el proceso, se evidencia cumplimiento en relación con los mecanismos de comunicación establecidos por la Entidad. Se tiene perfectamente identificado la matriz de comunicaciones en realización a lo que se debe, como se debe, a quien, cuando y como comunicar, esto se evidencia con el acta de solicitud de cambios a los documentos del SIG, de fecha 28 de julio del 2020.

Se identificó un incumplimiento a la norma. No se evidencia, la aplicación de las tablas de retención documental y el uso adecuado de la documentación. Esto sucede en el proceso de Comunicación Estratégica. Lo anterior se evidencia a través de la no presentación de la TRD por parte del proceso. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015 7.5.3.2 control de la información documentada, que exige que la entidad debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disponibilidad de registro.

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

Se cumple con el numeral toda vez que se cuenta con los soportes respectivos donde se establece comunicación con el cliente, se realizan reuniones para verificar los contenidos de las publicaciones de la página web.

Se observó durante la auditoría que se cumple con el numeral, toda vez que se cuenta con los soportes de la supervisión de los contratistas, que se evidencia con los correos enviados para corrección de informes y seguimiento a los pagos de la seguridad social.

En el procedimiento auditado se pudo establecer que cumplen con lo establecido en el presente numeral toda vez que se pudo establecer la salida del producto y su trazabilidad, en este caso puntual difusión de contenidos multimedia.

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>INFORME AUDITORIA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		
	PROCEDIMIENTO AUDITORIA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		
	Código: 150.19.15-1	Versión: 05	Fecha: 22/05/2018

El Proceso de Comunicación Estratégica, cumple con este numeral toda vez que tienen identificadas las salidas no conformes por proceso, a la fecha de corte de la auditoría no se habían materializado.

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

El Proceso de Comunicación Estratégica, cumplen con el presente numeral, toda vez que se realiza medición tanto del plan de acción, como de implementación SIG. Participaron en la construcción de los indicadores y metas de los indicadores. Así como las evidencias que daban cumplimiento a la programación con corte al último trimestre (junio) de seguimiento registrado en el aplicativo SISGESTION, cumpliendo con las acciones planeadas, pero se recomienda realizar reuniones de equipo para el seguimiento al plan de acción.

Se realizan encuestas para realizar seguimiento, y mediciones periódicas del impacto de los productos entregados por el proceso y el impacto generado en los clientes internos y externo, con el fin de establecer los mecanismos de control del producto.

Tener en cuenta la siguiente observación.

2. Se observa, que al solicitar las actas de reuniones para el seguimiento al plan de acción del proceso de comunicación estratégica, se evidenció que estas no se realizan, esto asociado al cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 capítulo 9.1 seguimiento, medición, análisis y evaluación.

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

El Proceso de Comunicación Estratégica, cumplen con el presente numeral, toda vez que ha cumplió con el plan de mejoramiento establecido para el levantamiento de las no conformidades identificadas, esto se evidencia con la matriz de semáforo de cumplimiento de actividades con corte al mes de mayo donde están aprobadas y con seguimiento 16 actividades.

Se resaltan las acciones de mejora en términos de cursos, capacitaciones, diplomados para lograr los objetivos planteados por la Unidad para la Atención y Reparación Integral para las Víctimas.

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>INFORME AUDITORIA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		
	PROCEDIMIENTO AUDITORIA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		
	Código: 150.19.15-1	Versión: 05	Fecha: 22/05/2018

## 11. OBSERVACIONES

- Se observa, al preguntar a un funcionario del proceso, donde encontrar en la página web de la institución la ubicación procedimientos, formatos, riesgos, esta no precisa en la respuesta. Esto sucede en el proceso de Comunicación Estratégica asociado al cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 numeral 4.4. Lo anterior se evidencia mediante entrevista vía teams. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: capítulo 4. Contexto de la organización, numeral 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.
- Se observa, al preguntar a un funcionario del proceso, sobre la caracterización del proceso, política de la entidad y como se asocia el accionar de este, no fue suficientemente clara en la respuesta Esto sucede en el proceso de Comunicación Estratégica asociado al cumplimiento del requisitos de la NTC ISO 9001:2015. Lo anterior se evidencia mediante entrevista vía teams. 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 5.2 establecimiento de la política.
- Se observa, que al solicitar las actas de reuniones para el seguimiento al plan de acción del proceso, estas no se realizan. Esto sucede en el proceso de Comunicación Estratégica. Lo anterior se evidencia mediante entrevista donde se solicita dichos soportes. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: capítulo 9. Evaluación del desempeño, numeral 9.1 seguimiento, medición, análisis y evaluación.

## 12. NO-CONFORMIDADES

- No se evidencia, la aplicación de las tablas de retención documental y el uso adecuado de la documentación. Esto sucede en el proceso de Comunicación Estratégica. Lo anterior se evidencia a través de la no presentación de la TRD por parte del proceso. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015, Capitulo 7. Apoyo, numeral 7.5.3.2 control de la información documentada, que exige que la entidad debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disponibilidad de registro.

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>INFORME AUDITORIA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		
	PROCEDIMIENTO AUDITORIA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		
	Código: 150.19.15-1	Versión: 05	Fecha: 22/05/2018

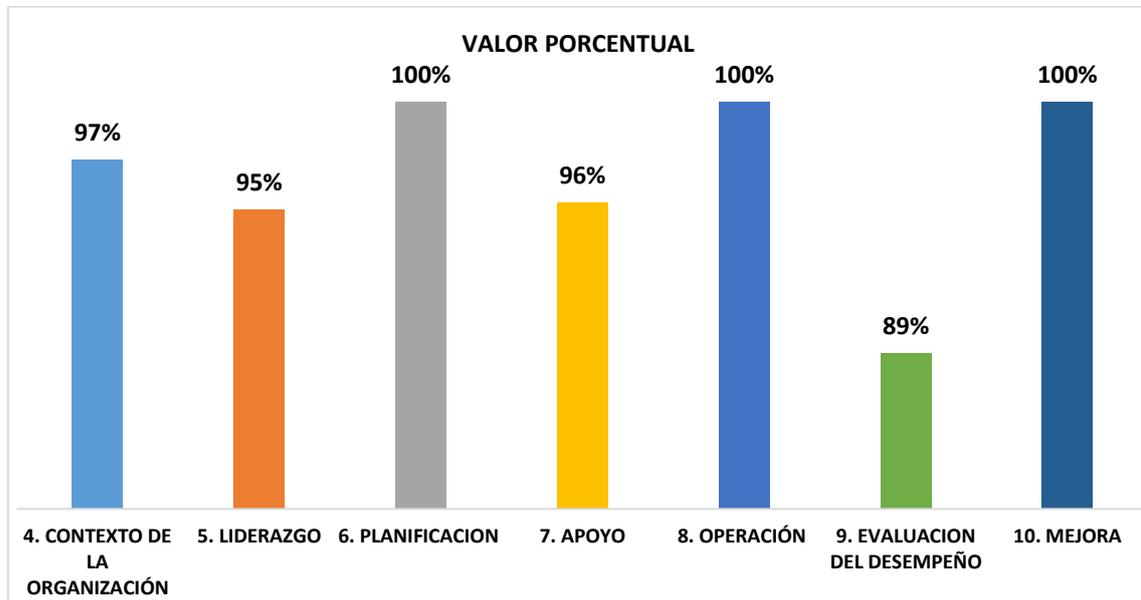
### **Fortalezas**

1. El equipo del PROCESO DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA tiene claridad sobre la caracterización, los procedimientos y las rutas asociadas al proceso y las responsabilidades del proceso frente a estos, se evidencia el conocimiento frente a la política y los objetivos del sistema integrado de gestión y el aporte del proceso al este. Se conocen y se cumple las metas del proceso definidas en el plan de acción, tiene conocimiento del contexto estratégico de la DT y de la entidad, así mismo tienen conocimiento de las partes interesadas de la entidad y hacen seguimiento a las mismas.
2. El equipo del PROCESO DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA tienen conocimiento del enfoque al cliente y la importancia de este, dado que y buscan estrategias con el fin de cumplirle a sus clientes internos y externo.
3. La directora del proceso se asegura que los roles o funciones del personal se informen. En el caso de los contratistas por medio de las obligaciones contractuales, por parte de los funcionarios cuando reasigna funciones.
4. Se tiene conocimiento claro del mapa de riesgos, contexto, etc.
5. En los procedimientos auditados se pudo establecer que cumplen con lo establecido en el presente numeral toda vez que se pudo establecer la salida del producto y su trazabilidad.
6. Se cumple con el numeral 9 de la norma ya que toda vez que se realiza medición trimestral tanto del plan de acción como de implementación SIG.

### **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 la ISO 9001:2015, sistema de gestión de calidad aplicada al proceso de Comunicación estratégica.

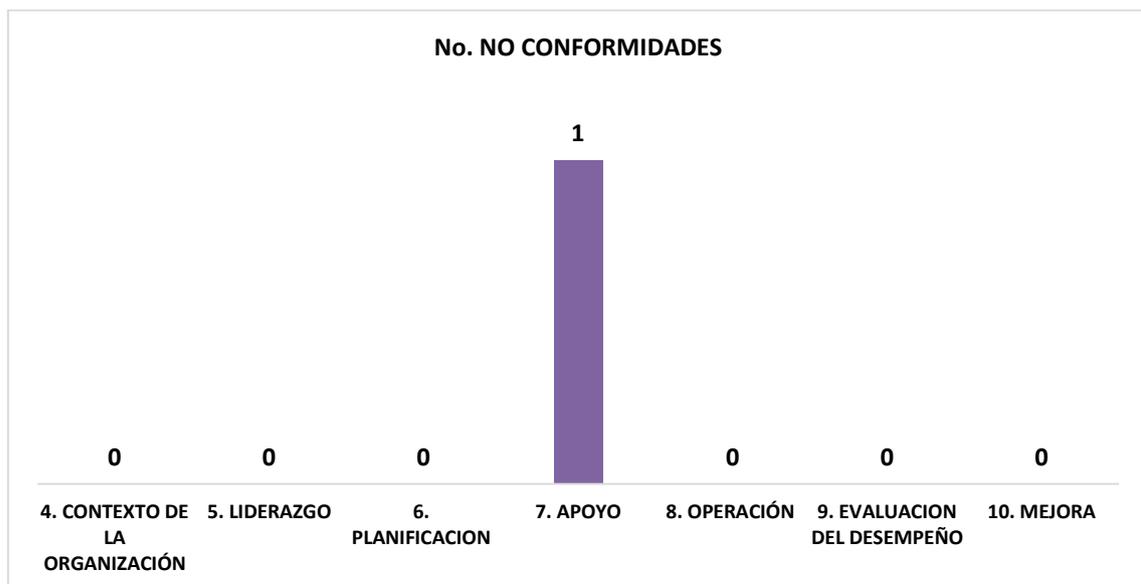
**Gráfica No. 1 Porcentaje por numeral de la Norma ISO 9001:2015**



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna ISO 9001:2015

El porcentaje de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Sistema de gestión de calidad de la ISO 9001:2015, es del 97%.

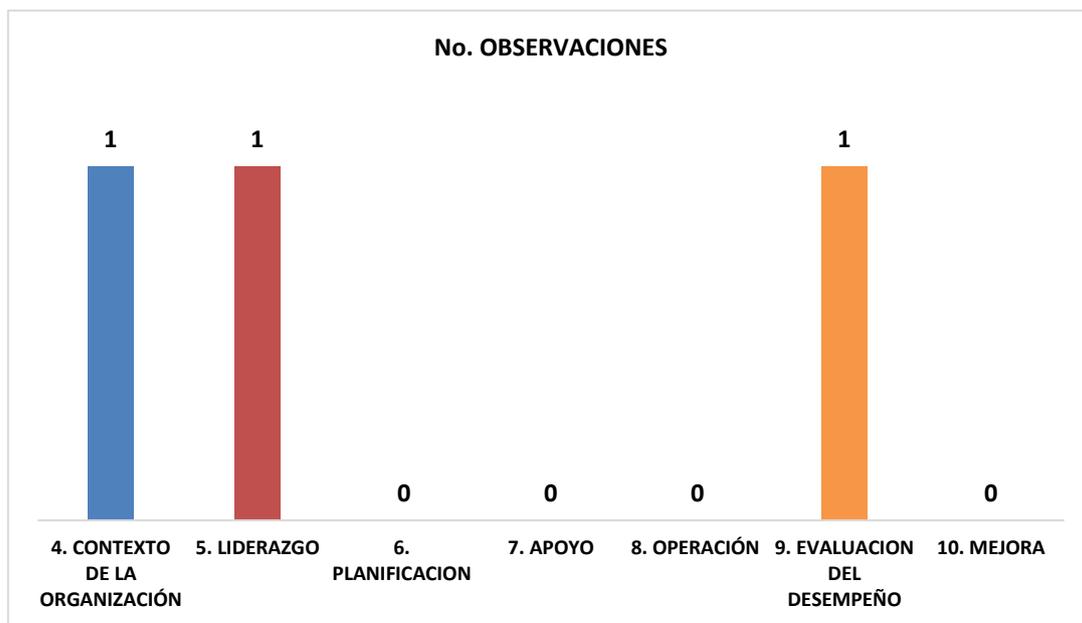
**Gráfica No. 2 Número de NC**



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna ISO 9001:2015

Se identifica una (1) no conformidad en el capítulo 7.5.3.2 sobre el control de la información documentada.

**Gráfica No. 3 Número de Observaciones.**



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna ISO 9001:2015

Se identificaron tres (3) observaciones, una en el capítulo 4 contexto de la organización, una en el capítulo 5 de liderazgo y una en el capítulo 9 de evaluación del desempeño

**Cordialmente;**



**Gustavo Adolfo Benjumea Daza**  
Auditor líder

**CARLOS ARTURO ORDOÑEZ CASTRO**  
Jefe Oficina de Control Interno

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>INFORME AUDITORIA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>		
	PROCEDIMIENTO AUDITORIA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		
	Código: 150.19.15-1	Versión: 05	Fecha: 22/05/2018

<b>Versión</b>	<b>Fecha del cambio</b>	<b>Descripción de la modificación</b>
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.