 <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 19

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN

**Fecha de informe:** 06 junio 2022

**Nombre del proceso o dirección territorial auditada:** Comunicación Estratégica

**Dependencia líder del proceso:** Oficina Asesora de Comunicaciones

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

**Tipo de auditoría realizada:** De primera parte, (NTC ISO 9001:2015)

**Fecha de auditoría:** 9, 10, 11, 12 y 13 de mayo de 2022

**Equipo Auditor:** Loly Carmelina Navarro Bimber

### 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

Auditoría interna al proceso Comunicación Estratégica, inicia con la reunión de apertura, la ejecución de la auditoria de acuerdo los criterios definidos y concluye con la reunión de cierre y el seguimiento a los planes de mejoramiento por parte del auditor.

### 2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR

Riesgos de la auditoria (ISO 19011:2018/5.3):

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

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN</b>	Versión: 06
	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Fecha: 05/02/2021 Página 2 de 19

### 3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Generales: Documentos (procedimientos, guías, instructivos, formatos) y demás instrumentos asociados a los sistemas de gestión de la Unidad:

Sistema de gestión de calidad norma ISO 9001:2015: Caracterización del proceso - analizar todo el ciclo PHVA y seleccionar la actividad más representativa y evaluarla (Tomar el procedimiento de la actividad)

El corte de la auditoria relacionado con la información documentada a auditar es del (01 julio 2021 - a la fecha del año 2022).


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

Frente al Proceso Comunicación Estratégica, se puede evidenciar a través del “*Instrumento Contexto Estratégico*” (Código:100,01,15-38, Versión 3 del 07/07/2021) y en el “*Informe de Contexto Estratégico (septiembre 2021)*”

<https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/analisisdecontextoestrategicouariv2021.pdf> que el proceso ha determinado las situaciones positivas y negativas del entorno que le son pertinentes para el propósito y la dirección estratégica. En este sentido, el proceso tiene identificado 38 factores, de los cuales; 13 son debilidades, 5 son amenazas, 7 oportunidades y 13 fortalezas. Así mismo identificaron para las estrategias **DO, FA, FO y DA**, lo siguiente: **Estrategias DO:** A partir del trabajo FREE PRESS, la coordinación con otras entidades y el aprovechamiento de los canales de comunicación digital se puede fortalecer la comunicación en los diferentes territorios a nivel nacional. **Estrategias FA:** A partir del talento humano calificado y la organización y lineamientos definidos se puede fortalecer la afectación por falta de recursos y las limitaciones culturales. **Estrategias FO:** A partir de la presencia y el manejo de temas sensibles para la opinión pública, y mediante los productos con los productos de la OAC se logrará la dignificación a las víctimas mediante la visibilización de sus historias de vida. **Estrategias DA:** Se definirán actividades prácticas dentro del quehacer diario, que permitan la toma de conciencia por parte de los funcionarios y contratistas frente a los temas relacionados con el SIG.

Se identifica que el proceso realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre las cuestiones internas y externas que le son pertinentes, evidenciándose a través de:

- Trazabilidad Correo electrónico “*Desarrollo Contexto Estratégico*” del 23 de julio 2021.
- Enlace de grabaciones de 3 reuniones en el Proceso Comunicación Estratégica en el seguimiento y revisión del contexto estratégico (27 julio 2021, 4 agosto 2021 y 11 agosto 2021).

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 3 de 19

- Reuniones de consejo de redacción en dónde se construye y socializa el contexto estratégico, entre otros temas, en el proceso comunicación estratégica: (acta no 34 del 17 agosto 2021, enlace de grabación y listado de asistencia Teams), (Acta No 36 del 30 agosto 2021, enlace de grabación y listado de asistencia Teams)


Se evidencia en la “*Caracterización del Proceso, Código:100,01,15-38, Versión 7 del 30/04/2021*”

[https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/caracterizacion\\_v7.pdf](https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/caracterizacion_v7.pdf) y en el “*Formato de Identificación de las Partes Interesadas, Código: 100,01,15-48, Versión 3 del 04/08/2021*” que se han determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el proceso Comunicación Estratégica; así mismo han establecido los mecanismos para identificar y comprender las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas, evidenciándose a través del Acta 01 “*Plan de Mejoramiento OAC*” del 27 enero del 2022 y listado de asistencia de la misma fecha.

El alcance del proceso tiene en consideración la comprensión del contexto al igual que las necesidades y expectativas de las partes interesadas; Así como también tiene en consideración la salida de los productos y servicios ofrecidos. Esto se evidencia en la Caracterización del Proceso, Código:100,01,15-38, Versión 7 del 30/04/2021, dicho alcance se encuentra disponible y se mantiene como información documentada en [https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/caracterizacion\\_v7.pdf](https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/caracterizacion_v7.pdf). Lo anterior le contribuye valor al alcance del sistema de gestión de la calidad.

Los colaboradores del proceso identifican además que no existen exclusiones para la NTC ISO 9001:2015 frente al sistema de gestión de la entidad. Se puede evidenciar que se encuentra definido, documentado e implementado el SGC en manual del sistema integrado de gestión v9:

<https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/manualdelsistemaintegradodegestionv9.pdf>, además se tienen identificados los procesos necesarios para su interacción <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/planeacion-y-seguimiento/sistema-integrado-de-gestion-sig/39045>; Así como también se encuentran definidas las entradas y salidas pertinentes para la generación de valor a través del ciclo PHVA en la “*Caracterización del Proceso, Código:100,01,15-38, Versión 7 del 30/04/2021*” [https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/caracterizacion\\_v7.pdf](https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/caracterizacion_v7.pdf). Teniendo en cuenta las responsabilidades, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de estos. También se mantiene y conserva la información documentada; lo cual se soporta en <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/prueba-sig/comunicacion-estrategica>

 <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 19

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

El responsable del Proceso Comunicación Estratégica demuestra liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad y asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas en relación con la eficacia del SGC; lo cual se evidencia a través del Correo electrónico del *"Informe Final Oficina Asesora de Comunicaciones"* del 29 de diciembre del 2021.

El Proceso Comunicación Estratégica determina, comprende y cumple oportunamente los requisitos del cliente y/o partes interesadas, los legales, reglamentarios y los de la organización; esto se evidencia a través de:

- Pantallazo con resultados *"Juntos somos más, Tercera encuesta de comunicación interna 2021"*.
- Correo electrónico SUMA *"Ayúdanos a contestar la última encuesta de comunicación del año"* del 02/12/2021.
- Ficha técnica instrumento medición de la satisfacción de las partes interesadas.
- Resumen de respuesta al formulario *"Juntos somos más, Tercera encuesta de comunicación interna 2021"*.
- Presentación resultados *"Tercera Encuesta de Comunicación Interna 2021"*.
- Bitácora de comunicaciones internas - marzo 2022.
- Bitácora Comunicaciones con víctimas - marzo 2022.


En el proceso de Comunicación Estratégica se determinan los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los productos y los servicios y la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente; lo cual se evidencia en *"Mapa de Riesgos Institucional (corrupción y gestión)"* <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/mapa-de-riesgos-institucional-corrupcion-y-gestion/73004> identificando para el proceso 3 riesgos, de los cuales, uno (1) es de Gestión y dos (2) de Corrupción:

### **Riesgo de Gestión:**

Posibilidad de pérdida económica y reputacional ante nuestras partes interesadas por quejas o sanciones ocasionados por la generación de comunicación externa y/o interna inadecuada, debido a la falta de garantías del personal que se desplaza a territorio por situaciones de sanidad u orden público, así como por envío de información tardía y sin debida aprobación por parte de las áreas y/o falta de recursos por políticas de austeridad.

### **Riesgos de Corrupción:**

Uso indebido de información por parte de funcionarios y contratistas que tienen acceso a obras literarias, artísticas, musicales, científicas o didácticas publicadas o inéditas pertenecientes a una víctima para beneficio propio y/o de terceros

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 5 de 19

Utilización indebida de los productos de comunicación de la oficina por parte de los funcionarios y/o contratistas que los producen y divulgan para lograr beneficios personales.


El Proceso Comunicación Estratégica mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente, esto se evidencia en:

- Pantallazo con resultados *"Juntos somos más, Tercera encuesta de comunicación interna 2021"*.
- Correo electrónico SUMA *"Ayúdanos a contestar la última encuesta de comunicación del año"* del 02/12/2021.
- ficha técnica instrumento medición de la satisfacción de las partes interesadas
- resumen de respuesta al formulario *"Juntos somos más, Tercera encuesta de comunicación interna 2021"*.
- Presentación Resultados *"Tercera Encuesta de Comunicación Interna 2021"*.
- Bitácora de comunicaciones internas - marzo 2022.
- Bitácora Comunicaciones con víctimas - marzo 2022

Desde el proceso Comunicación Estratégica se garantiza el cumplimiento de la política de calidad del sistema de gestión de la calidad de la Unidad, teniendo en consideración el propósito y contexto del proceso; así mismo, para el Proceso Comunicación Estratégica, la política de la calidad presenta las siguientes consideraciones: a) Está disponible y se mantiene como información documentada; b) es Comunicada, se entiende y se aplica dentro de la organización; c) Está disponible para las partes interesadas, según corresponda, todo lo anterior se evidencia en:

<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/planeacion-y-seguimiento/sistema-integrado-de-gestion-sig/39045> y en el acta No 8, Consejo de Redacción de la OAC del 28/02/2022; Enlace de Grabación, lista de asistencia Teams y Planilla de asistencia.

En las evidencias suministradas por el proceso de Comunicación Estratégica tales como correo electrónico *"cuadros equipos de trabajo y fuentes"* del 24 de enero del 2022, el \* Decreto 4802 de 2011 – DAFP y los lineamiento de comunicaciones, código:140,11,04-1; Versión 2 del 05/10/2021, el responsable del proceso asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan por parte de los servidores y/o contratistas; sin embargo; No se evidencia, que el grado 21 código 2028 de la OAC realice sus funciones con respecto al manual de funciones de la entidad. Esto sucede en el proceso Comunicación Estratégica. Lo anterior se evidencia a través de entrevistas virtuales realizadas a los funcionarios en dónde refieren que conforme a lo establecido en el manual de funciones amparado en la resolución 01002 del 02/10/2020, las actividades 1 y 4 del grado 21 código 2028 de la OAC no se están realizando actualmente. Esta situación conduce al incumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capitulo 5 Liderazgo, Numeral 5.3. Roles, Responsabilidades y autoridades en la Organización. (Comunicación Estratégica y Talento Humano).

 <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 19

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

El responsable del proceso Comunicación Estratégica, determina los riesgos y oportunidades relacionados con el análisis de contexto, las necesidades y expectativas de las partes interesadas y los procesos; así como también planifica las acciones para abordar los riesgos, las oportunidades, como evalúa estos riesgos y oportunidades para determinar acciones proporcionales al impacto potencial. Lo cual se evidencia a través del "*Mapa de riesgos institucional (corrupción y gestión)*" publicado en la página web de la entidad el día 14 de enero del 2022: <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/mapa-de-riesgos-institucional-corrupcion-y-gestion/60377>; así también se evidencia el seguimiento a los controles establecidos para los riesgos identificados. Como:

- Formato consentimiento y cesión de derechos de imagen, Código:140,11,15-3; Versión 3 del 07/04/2021. Diligenciado para 4 Casos.
- Correo SUMA "*Criterios que se deben tener en cuenta en las auditorías 2022 ...*" del 16/02/2022.
- Noticia: "*formato de consentimiento y cesión de derechos de imagen y ruta para descargarlo*" del 16/02/2022:  
<https://unidadvictimas.sharepoint.com/sites/intranetUV/Paginas/DetalleNoticia.aspx?newsID=2018&It=HomeNewsStrip>
- Correo electrónico para OAC Corresponsales "*uso del formato de cesión de derechos actualizado*" del 21/01/2022.


El objetivo y alcance del proceso aportan al logro del sistema de gestión de la calidad de la Unidad; evidenciando esto a través de:

- Página Web Unidad - Objetivos: <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/planeacion-y-seguimiento/sistema-integrado-de-gestion-sig/39045>
- Herramienta SISGESTION 2: Código Indicador 153 - Objetivo SIG 3.
- Correo electrónico "*cuadros equipos de trabajo y fuentes*" del 24/01/2022.

En el proceso Comunicación Estratégica, los objetivos son planificados contemplando qué se va a hacer, qué recursos se requieren, quién será responsable, cuándo se finalizará y cómo se evaluarán los resultados; esto a través de los indicadores cargados en la Herramienta SISGESTION 2 para el proceso Comunicación estratégica y su respectivo Plan de Acción 2022.

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

El responsable del proceso ha determinado, solicitado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del proceso. Por lo que ha considerado: a) las capacidades y limitaciones de los recursos

 <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 19

internos existentes y b) qué se necesita obtener de los proveedores externos. Esto se evidencia a través de:

- Herramienta SISGESTION V2.
- Acta 02 del 25/02/2022 y listado de asistencia.


Se puede evidenciar que el responsable del proceso ha determinado, solicita y proporcionado las personas con las competencias necesarias para la implementación eficaz del proceso, la operación y su control. En referencia al personal de contratos, para esto se tomó como evidencia:

- Base de Contratistas OAC - 2022
- Contrato de prestación de Servicios 265 del 2022
- Contrato de prestación de Servicios 283 del 2022
- Contrato de prestación de Servicios 443 del 2022
- Estudios Previos 52416301-5
- Estudios Previos 52836028-5
- Estudios Previos 80074414-5

No se evidencia, que la planta establecida para la OAC corresponda con lo indicado en la distribución de cargos de planta Global, pues actualmente cuentan con nueve (9) cargos de planta, de los cuales cuatro (4) cargos son de Profesional universitario grado 11, y no cuentan con profesional universitario grado 9 código 2044. Esto sucede en el proceso comunicación estratégica. Lo anterior se evidencia a través de entrevistas virtuales realizadas a los funcionarios en donde refieren que la planta actual de la OAC está conformada por nueve (9) profesionales, mientras que, en la distribución de planta Global, amparada en la Resolución 02374 del 26/08/2021 <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/resolucion-02374-de-2021/65963>, la planta para la OAC está conformada por diez (10) profesionales; de los cuales (3) son Profesional Universitario Grado 11 código 2044 y dos (2) Profesional Universitario Grado 9 código 2044. Esta situación conduce al incumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 7 Apoyo, Numeral 7.1. Recursos, 7.1.2 Personas

Se puede evidenciar que el responsable del proceso determina, solicita, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para que la operación del proceso logre la conformidad de los productos, servicios y la satisfacción del cliente y/o partes interesadas; así como también se logran definir las operaciones y responsabilidades relacionadas con el mantenimiento de la infraestructura; esto se evidencia a través de:

- Correo electrónico "Solicitud de instalación de los programas Adobe Audition, Premiere, Photoshop, Illustrator y After Effects" del 07/03/2022.
- Correo electrónico "Solicitud discos duros SSD" del 15/12/2021.

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 8 de 19

En cuanto al mantenimiento del ambiente necesario para la operación del proceso, para lograr la conformidad de los productos y servicios y en el manejo de factores de riesgo asociados a la seguridad y salud laboral; No se evidencia, que se hayan realizado las inspecciones de orden y aseo. Esto sucede en el proceso de Comunicación Estratégica. Lo anterior se evidencia a través del No diligenciamiento del formato Inspección de Orden y Aseo Código: 770,12,15-45, Versión 3 del 11/12/2019 asociado al Procedimiento Implementación y Monitoreo del SG-SST, Programa Orden y Aseo Código: 770,12,16-1, Versión 2 del 19/07/2021. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 7. Apoyo; numeral 7.1. Recursos, literal 7.1.4. Ambiente para la operación del proceso.

Se puede evidenciar que el responsable del proceso dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante la medición de sus operaciones y se conserva la evidencia de la información documentada como un requisito del sistema de gestión de calidad de la Unidad y parte fundamental para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición; así mismo el responsable del proceso ha determinado que la validez de los resultados de medición se puede ver afectada de manera adversa cuando la forma de medición se considera no apta para su propósito previsto y por esto determina las acciones adecuadas en caso de ser necesario; todo lo anterior se evidencia a través de:


- SIGESTION V. 2.0: <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/planeacion-y-seguimiento/informes-proyectos-y-planes/149>
- Acta 01 "Plan de Mejoramiento OAC" del 27/01/2022.
- Acta de Cambios SISGESTION - OAC del 11/02/2022.

El responsable del proceso ha determinado los conocimientos necesarios para la operación y el logro de la conformidad de los productos y servicios, es decir, como los identifica, adquiere, desarrolla, comparte, utiliza y retiene. Se evidencia en el acta No 11 "Consejo de Redacción de la OAC" 22/03/2022 en el cual se anexa: enlace de grabación, planilla de asistencia y lista de asistencia Teams.

El responsable del proceso Comunicación Estratégica a) determina la competencia necesaria de las personas que realizan bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del proceso; b) asegura de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación, habilidades o experiencia apropiadas; c) cuando sea aplicable, toma acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas. d) conserva la información documentada apropiada, como evidencia de la competencia. Como soporte de esto se obtuvo:

- Certificación del curso inducción y reinducción – nueve (9) colaboradores del proceso.
- Certificado curso conflicto de intereses en el ejercicio del servicio público – un (1) colaborador
- Certificado curso conocer para no repetir – un (1) colaborador.



 <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 19

- Certificado curso enfoque psicosocial – un (1) colaborador.

El responsable del proceso como líder de la comunicación estratégica, asegura que las personas (internas y externas) que realizan el trabajo bajo su control toman conciencia de: a) la política de la calidad, b) los objetivos de la calidad pertinentes, c) su contribución a la eficacia y eficiencia del proceso frente a los requisitos del sistema de gestión de calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño. d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad; como muestra de ello se evidencia en la Noticia SUMA del 25 de noviembre del 2021 *"La Unidad expuso experiencias sobre calidad y excelencia en favor de las víctimas"*.


A través de la matriz de comunicaciones internas y externas, el proceso que lidera la Comunicación Estratégica de la entidad determina y cumple con los lineamientos de las comunicaciones internas, externas y con los clientes y/o partes interesadas pertinentes al mismo, con lo cual se incluye a) qué comunicar; b) cuándo comunicar; c) a quién comunicar; d) cómo comunicar y e) quién comunica; todo lo anterior se puede evidenciar a través de la matriz de comunicaciones, Código: 120,01,15-14, Versión 1, Fecha: 22/10/2021 y en la cual se refleja como medio y canal de comunicación SUMA siendo este el producto del procedimiento *"Estrategia de Comunicación Interna de la OAC"* Código: 140,11,08-6, Versión 5, Fecha: 22/10/2021.

El responsable del proceso Comunicación Estratégica cuenta con: a) la información documentada requerida por esta norma. b) la información documentada que el SGC de la Unidad determina como necesaria para la eficacia del proceso; esto a través de la Caracterización del proceso y Procedimientos

<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/prueba-sig/comunicacion-estrategica>

En el proceso Comunicación Estratégica, cuando se crea y actualiza información documentada, el responsable del proceso se asegura que sea apropiado, para: a) la identificación y descripción (ejemplo: título, fecha, autor o número de referencia). b) el formato (ejemplo; idioma, versión del software, gráficos) y sus medios de soporte (papel, electrónico). c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación, acorde con las directrices y lineamientos establecidos por el SGC de la Unidad, como muestra de ello se puede evidenciar que el responsable del proceso solicitó concepto jurídico a la OAJ para el ajuste de un formato que involucra requisitos legales y reglamentarios de las partes interesadas:

- Radicado No.: 20221100017413, Fecha: 04/19/2022 10:16:11 concepto respecto de los derechos de autor del material audiovisual construido desde la unidad para las víctimas.
- Procedimiento creación, publicación y difusión de contenidos multimedia y campañas Código:140,11,08-14, Versión 3, Fecha:22/10/2021.

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 10 de 19

- Formato consentimiento y cesión de derechos de imagen, Código:140,11,15-3, Versión:03, Fecha: 07/04/2021.

LA información documentada requerida por el proceso Comunicación Estratégica y por esta Norma, se controla para asegurarse de que: a) esté disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite. b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado, o pérdida de integridad), acorde con las directrices y lineamientos establecidos por el SGC de la Unidad. Además, para el control de la información documentada, el responsable del proceso aborda las siguientes actividades:

- distribución, acceso, recuperación y uso.
- almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad.
- control de cambios (por ejemplo, control de versión).
- Conservación y disposición, acorde con las Tablas de Retención Documental asociadas al proceso y dependencia.


La información documentada de origen externo que el proceso determina como necesaria para su planificación y operación, se identifica según sea apropiada y controlada; así mismo la información documentada conservada como evidencia de la conformidad se protege contra las modificaciones no intencionadas; todo lo anterior se evidencia a través de:

- TRD 110: Tabla de Retención Documental, Código 710,14,15-4, Versión 3, Fecha 14/11/2019.  
<https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/110oficinaasesoradecomunicaciones.pdf>
- Boletín febrero y abril 2022 "*Unidos por las víctimas*".

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

El responsable del proceso se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos, teniendo en cuenta los controles aplicado a los procesos, productos y servicios suministrados externamente; así también determina y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos, lo cual se evidencia a través de:

- Correo electrónico "*Mensaje pago de Mailchimp*" del 06 de mayo 2022.
- Correo electrónico "*Encuesta(s) de Satisfacción pendiente(s)*" del 03 de mayo 2022 y pantallazo de respuesta a la encuesta.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 11 de 19


El responsable del proceso se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo; tal y como se evidencia a través de:

- Correo electrónico "*Solicitud publicación página web avisos convocatoria procesos contractuales*" del 02 de mayo del 2022.
- Correo electrónico "*Seguimiento Botón de Transparencia - Publicación Estados Financieros 31 de marzo 2022 - firmados en original*" del 04 de mayo 2022.

En el proceso Comunicación estratégica tiene en cuenta lo establecido en el SGC de la Unidad, para lo cual implementan la producción y prestación del servicio bajo condiciones controladas, lo cual incluye: a) La disponibilidad de información documentada que defina: 1) Las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar; 2) Los resultados a alcanzar; b) La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados; c) La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicio, d) El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos; e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida; f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores; g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos; h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega. Todo lo anterior se evidencia a través de:

- Correo electrónico "*nuevo sitio para almacenamiento de productos finales elaborados por equipo Diseño de la OAC*" del 21 de octubre del 2021.
- Correo electrónico "*compra servicio Spotify*" del 19 de febrero del 2022.
- Correo electrónico "*solicitud cambio/actualización portátil*" del 21 de enero del 2022.
- Informe "*supervisión contrato 399-2021*".

En el proceso Comunicación Estratégica el responsable del proceso utiliza los medios apropiados para identificar las salidas cuando sea necesario para asegurar la conformidad de los productos y servicios y conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad, esto a través de la cuenta de cobro de Contrato No 418-2021 en el "*FORMATO PARA PAGO DE CONTRATOS POR CONCEPTO DE HONORARIOS Y/O PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES Y CUENTA DE COBRO*" Código 750.15.15-19, Versión, Fecha 26/01/2021; contiene el avance del 55% de ejecución del contrato e informe de actividades con sus respectivas evidencias.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN</b>	Versión: 06
	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Fecha: 05/02/2021 Página 12 de 19

Se puede evidenciar a través del Correo electrónico "*revisión licencias de adobe de la OAC*" del 01 de diciembre del 2021, que el responsable del proceso cuida la propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos mientras esté bajo el control del SGC de la Unidad o esté siendo utilizado por la misma.

El responsable del proceso preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos, lo cual se evidencia en el acta No 39 "*consejo de redacción*" del 20 de septiembre del 2021, Se anexa enlace de grabación y lista de asistencia Teams.


El responsable del proceso cumple con los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios, determinando el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, lo cual lo consideró a través de:

- Radicado No.: 20221100017413, Fecha: 04/19/2022 10:16:11 concepto respecto de los derechos de autor del material audiovisual construido desde la unidad para las víctimas.
- Procedimiento creación, publicación y difusión de contenidos multimedia y campañas Código:140,11,08-14, Versión 3, Fecha:22/10/2021.
- Formato consentimiento y cesión de derechos de imagen, Código:140,11,15-3, Versión:03, Fecha: 07/04/2021.

El responsable del proceso revisa y controla los cambios para la producción o la prestación de servicios, para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos y conserva la información documentada describiendo los resultados de la revisión de los cambios, tales como las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión; esto a través de:

- Acta de Solicitud de cambios de documentos del SIG en el "*formato para cambios a los documentos del SIG*", Código:710.14.15-1, Versión 3, Fecha: 18/02/2019, en el cual se modifica el Manual de redacción Código 140,11,06-1, V6 y los lineamientos de comunicaciones Código 140,11,04-1, V2.

En el proceso de Comunicación Estratégica se implementan las disposiciones planificadas en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios. Para lo cual contemplan en la liberación de los productos y servicios al cliente que no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y cuando sea aplicable por el cliente, lo cual se puede evidenciar a través del acta No 39 "*Plan de mejoramiento OAC–Irreversibilidad para el 2022*" del 02 de septiembre del 2021.

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 13 de 19

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


Se evidencia en el proceso de Comunicación Estratégica que se realiza el seguimiento a las actividades que les corresponde; esto a través del Indicador Estratégico Código 131 *"medir el nivel de satisfacción de la información suministrada por la entidad a dos de nuestras partes interesadas"* conservado en SISGESTIÓN el análisis de los resultados a través la socialización de los resultados de las encuestas OAC del 5 de diciembre del 2021 y en el correo electrónico *"así nos ven las víctimas y más noticias de la unidad, en yammer e intranet"* del 28 de diciembre del 2021. Esto también permite realizar el seguimiento de las percepciones y satisfacción de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas; para lo cual determinó los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información; lo cual se evidencia en \* Noticias SUMA *"resultados última encuesta de comunicación interna"* del 28 de diciembre del 2021 y en Noticias SUMA *"así nos ven las víctimas - resultados encuesta"* del 28 de diciembre del 2021.

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

El proceso Comunicación Estratégica ante las no conformidades, toma acciones para controlarla y corregirla: a) hacer frente a las consecuencias, así como también b) evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte. Esto se evidencia en Plan de mejoramiento y sus respectivos soportes que apuntan a la mejora:

- Trazabilidad Correo electrónico *"desarrollo contexto estratégico"* del 23 de julio 2021.
- Enlace de grabaciones de tres (3) reuniones del Proceso de Comunicación Estratégica relacionado con el seguimiento y revisión del contexto estratégico (27 julio 2021, 4 agosto 2021 y 11 agosto 2021).
- Reuniones del consejo de redacción en dónde se construye y socializa el contexto estratégico, entre otros temas, en el Proceso Comunicación Estratégica: (acta No 34 del 17 agosto 2021, enlace de grabación y listado de asistencia Teams), (acta No 36 del 30 agosto 2021, enlace de grabación y listado de asistencia Teams).

El responsable del proceso Comunicación Estratégica, conserva información documentada como evidencia de: a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente, b) los resultados de cualquier acción correctiva. Lo cual se valida a través de las no conformidades registradas en la herramienta SISGESTION NC # 2389 Cerrada. (<http://sisgestion.unidadvictimas.gov.co/NoConformidad/ConsultaGeneralNoConformidad.aspx>)


 <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 14 de 19

## 11. OBSERVACIONES

No se levantaron observaciones para la auditoría en la NTC ISO 9001:2015, realizada en el proceso Comunicación Estratégica en la vigencia 2022.

## 12. NO-CONFORMIDADES

1. No se evidencia, que el grado 21 código 2028 de la OAC realice sus funciones con respecto al manual de funciones de la entidad. Esto sucede en el proceso Comunicación Estratégica. Lo anterior se evidencia a través de entrevistas virtuales realizadas a los funcionarios en dónde refieren que conforme a lo establecido en el manual de funciones amparado en la resolución 01002 del 02/10/2020, las actividades 1 y 4 del grado 21 código 2028 de la OAC no se están realizando actualmente. Esta situación conduce al incumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 5. Liderazgo, numeral 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. (Comunicación Estratégica y Talento Humano).
2. No se evidencia, que la planta establecida para la OAC corresponda con lo indicado en la distribución de cargos de planta Global, pues actualmente cuentan con nueve (9) cargos de planta, de los cuales cuatro (4) cargos son de profesional universitario grado 11, y no cuentan con profesional universitario grado 9 código 2044. Esto sucede en el proceso comunicación estratégica. Lo anterior se evidencia a través de entrevistas virtuales realizadas a los funcionarios en dónde refieren que la planta actual de la OAC está conformada por nueve (9) profesionales, mientras que, en la distribución de planta Global, amparada en la Resolución 02374 del 26/08/2021 <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/resolucion-02374-de-2021/65963>, la planta para la OAC está conformada por diez (10) profesionales; de los cuales tres (3) son profesional universitario Grado 11 código 2044 y dos (2) profesional universitario Grado 9 código 2044. Esta situación conduce al incumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 7. Apoyo, numeral 7.1. Recursos, 7.1.2. Personas
3. No se evidencia, que se hayan realizado las inspecciones de orden y aseo. Esto sucede en el proceso de Comunicación Estratégica. Lo anterior se evidencia a través del No diligenciamiento del formato Inspección de Orden y Aseo Código: 770,12,15-45, versión 3 del 11/12/2019 asociado al procedimiento implementación y monitoreo del SG-SST, programa orden y aseo Código: 770,12,16-1, versión 2 del 19/07/2021. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 7. Apoyo, numeral 7.1. Recursos, literal 7.1.4. Ambiente para la operación del Proceso.

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 15 de 19


### 13. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

#### **Fortalezas y aspectos positivos:**

1. Se destaca el compromiso y liderazgo que desde la OAC se mantiene en materia de todas las comunicaciones internas y externas que tienen que ver con las partes interesadas de la entidad.
2. Se destaca la disposición para atender y remitir todas las evidencias durante el desarrollo de la auditoría por el equipo de trabajo de la OAC.
3. El Proceso Comunicación Estratégica mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.
4. El proceso Comunicación Estratégica garantiza el cumplimiento de la política de calidad del sistema de gestión de la calidad de la Unidad, teniendo en consideración el propósito y contexto del proceso; evidenciándose esto en socializaciones a través de los Consejos de Redacción y a través de SUMA.
5. El objetivo y alcance del proceso aportan al logro del sistema de gestión de la calidad de la Unidad, en especial a través de los indicadores contemplados en el plan de acción de la OAC.
6. En el proceso Comunicación Estratégica, los objetivos son planificados contemplando qué se va a hacer, qué recursos se requieren, quién será responsable, cuándo se finalizará y cómo se evaluarán los resultados.
7. El proceso ha determinado, solicitado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del mismo.

#### **Debilidades y aspectos por mejorar:**

1. El Proceso Comunicación Estratégica, identifica las necesidades y expectativas de las partes interesadas, tiene en consideración los productos y servicios ofrecidos realizan el seguimiento a las mismas, sin embargo, la última actualización en el formato fue en el año 2020.
2. Es importante cuando se vaya a utilizar un formato para manejo interno, no utilizar aquellos que están obsoletos, esto se puede validar en el formato *“ficha técnica tercera encuesta comunicación interna 2021”* la cual está montada en el formato ficha técnica instrumento medición de la satisfacción de las partes interesadas.

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 16 de 19

## 14. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

### PROCESO DE COMUNICACIÓN ESTRATEGICA.

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 comunicación estratégica.

#### a) Cumplimiento de la norma.


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

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>100%</b>
<b>5. LIDERAZGO</b>	<b>90%</b>
<b>6. PLANIFICACION</b>	<b>100%</b>
<b>7. APOYO</b>	<b>90%</b>
<b>8. OPERACIÓN</b>	<b>100%</b>
<b>9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>	<b>100%</b>
<b>10. MEJORA</b>	<b>100%</b>
<b>Total</b>	<b>97%</b>
	<b>MANTENER</b>

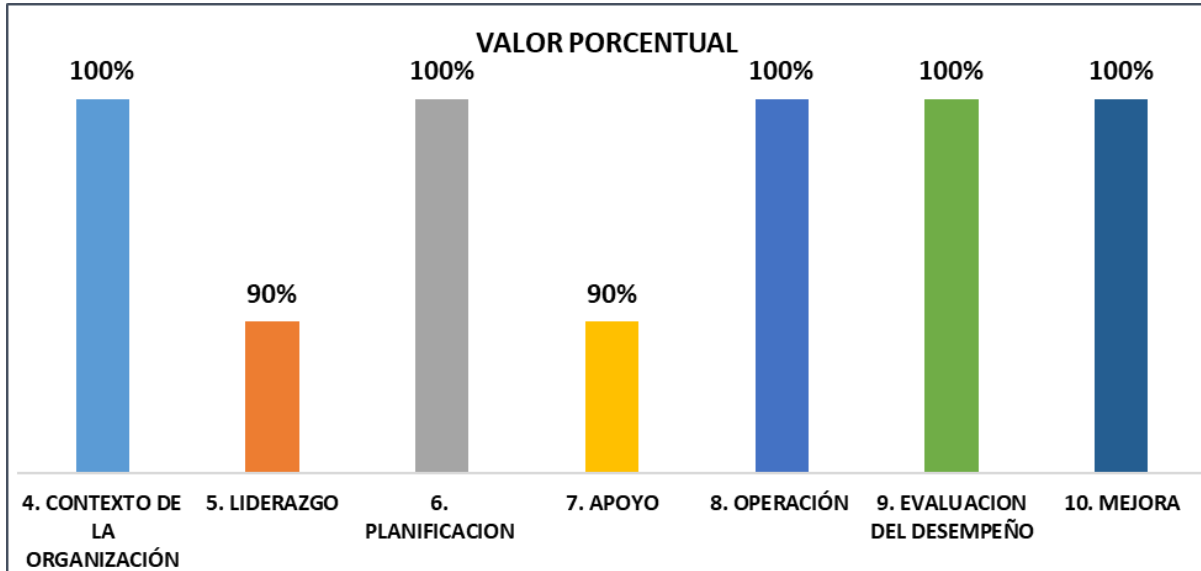
Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

De manera general se observa en la tabla No. 1, que el proceso de Comunicación Estratégica presenta un nivel de cumplimiento del 100% en cinco (5) capítulos de la Norma ISO 9001:2015: 4. Contexto de la Organización, 6. Planificación, 8. Operación, 9. Evaluación del Desempeño y 10. Mejora. En referencia a los picos bajos, presenta un nivel promedio de cumplimiento en los capítulos 5. Liderazgo y 7; obteniendo con esto un nivel de cumplimiento promedio del 97%.



 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 17 de 19

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



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.


En el Grafico No. se identifica que los numerales 5. Liderazgo y 7. Apoyo obtuvieron cumplimiento de requisitos en 90% cada uno; mientras que los numerales 4. Contexto de la Organización, 6. Planificación, 8. Operación, 9. Evaluación del Desempeño y 10. Mejora tuvieron un cumplimiento del 100% en los requisitos exigidos por la Norma ISO 9001:2015.

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

**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	1	0
6. PLANIFICACION	0	0
7. APOYO	1	0
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 18 de 19

Con respecto a la tabla No. 2 se evidencia que, con respecto al conteo de las observaciones, en el proceso de Comunicación Estratégica, en la presente auditoría No se tienen observaciones en el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015; con relación a las No conformidades, se observa que el proceso de Comunicación Estratégica en la presente auditoría tiene tres (3) No Conformidades respecto a los capítulos 5. Liderazgo (1 No Conformidad) y 7. Apoyo (2 No Conformidades).

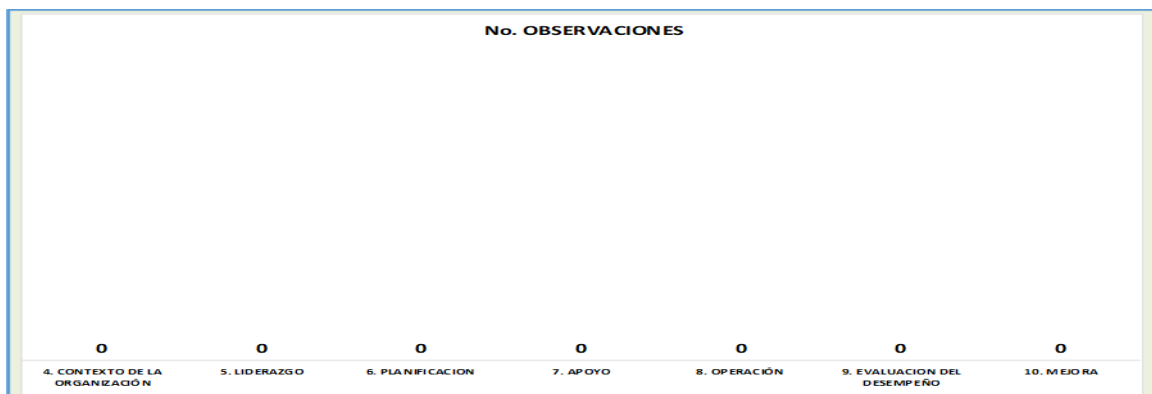
### Grafica No. 2. Número de No Conformidades




Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Con respecto a la gráfica No.2 relacionado con las No conformidades, se observa que el proceso de Comunicación Estratégica en la presente auditoría tiene tres (3) No Conformidades respecto a los capítulos 5. Liderazgo (1 No Conformidad) y 7. Apoyo (2 No Conformidades).

### Grafica 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 19 de 19

En la gráfica No. 3 con respecto al conteo de las observaciones, en el proceso de Comunicación Estratégica, en la presente auditoría No se tienen observaciones en el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

En conclusión, el nivel de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 del sistema de gestión de calidad del proceso de Comunicación Estratégica, es del 97% promedio.

**Cordialmente;**

**Loly Carmelina Navarro Bimber**  
Auditor líder

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

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
1	30/05/2014	Creación del formato
2	24/02/2015	Se adicionó el número de auditoría, la definición de cada una de términos, la agenda de la auditoria, informe de la auditoria, conformidad, aspectos positivos, fortalezas, oportunidades de mejora, observaciones, no conformidades, ficha técnica y responsables de la auditoria.
3	6/11/ 2015	Se reestructura la presentación de la no conformidad
4	26/07/2017	Se modifica el nombre del formato de acuerdo con el procedimiento. 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.