


| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|  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 15 |

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN

Fecha de informe: 09 de julio del 2021

Nombre del proceso o dirección territorial auditada: Comunicación estratégica

Dependencia líder del proceso: Oficina Asesora de Comunicaciones

Servidor responsable del proceso: Dra. Martha Ávila Forero

Tipo de auditoría realizada: De primera parte, Sistema de Gestión Ambiental, ISO14001:2015

Fecha de auditoría: 2 y 3 de agosto de 2021

Equipo Auditor: Auditora Líder/ Ledis Luz Munera Villalobos

0. OBJETIVO DE LA AUDITORIA:


Verificar a través del proceso de Evaluación Independiente el nivel de madurez del sistema de gestión ambiental, de acuerdo con el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma NTC ISO 14001:2015.

1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA:

Inicia con la reunión de apertura de la auditoría y concluye con el seguimiento a los planes de mejoramiento por parte del auditor. El corte de la auditoría relacionado con la información documentada a auditar es del (01 julio 2020 - a la fecha del año 2021).

2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR:

- Recursos (insuficiente tiempo y equipos para desarrollar el programa de auditoría o para realizar una auditoría).
- Canales de comunicación ineficientes por la modalidad remota.
- Falta de control de la información documentada (evidencias y registros).
- Disponibilidad en la cooperación del auditado y las evidencias a muestrear.
- Alarma en los servidores auditados de la entidad por el desconocimiento del proceso auditor como herramienta gerencial de la Unidad.

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|  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 15 |

- Imposibilidad de cumplir con el cronograma de auditoría interna planeado en los términos de tiempo y oportunidad establecidos.

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA


Todos los capítulos de la Norma ISO 14001:2015, Proceso, procedimientos y demás instrumentos asociados al sistema gestión ambiental.

4. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 4 DE LA ISO14001:2015. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.

Se evidencia que la última actualización del contexto estratégico del proceso de comunicación estratégica se realizó en el año 2020 y en el mes de diciembre del 2020 se le informa a la oficina asesora de planeación que no se requiere actualizar el contexto mediante correo electrónico (*asunto: Importante actualización mapa de riesgos 2020, versión 01*). A finales del mes de julio del 2021, el proceso de comunicación estratégica ha iniciado la actualización del contexto estratégico, donde la Oficina Asesora de Planeación les informa que el plazo para la actualización es hasta el 13 de agosto, donde el proceso de comunicación estratégica realiza programación interna para realizar la actualización (*correo de la líder del proceso al equipo de trabajo, 23 de julio del 2021, asunto: desarrollo contexto estratégico*) y se realizó reunión con grupo de trabajo para actualizar el contexto con el equipo del proceso, el 27 de julio del 2021. (*Listado de asistencia y grabación TEAMS: desarrollo contexto estratégico*).

Se verifica que los auditados conocen y tienen apropiado el informe del contexto estratégico (*publicación 14 de agosto del 2020*) del proceso de comunicación estratégica, el manual del SIG (*publicación el 28 Julio de 2021*); la matriz de partes interesadas (*Matriz de identificación partes interesadas (Fecha de publicación: viernes, Agosto 06, 2021, código: 100,01,15-48, versión: 03)*), donde identifican esas partes interesadas para el sistema de gestión ambiental, sus expectativas y necesidades. Así mismo se evidenció mediante el ejercicio de preguntas y respuestas que los auditados identifican, manejan, está documento y han apropiado el alcance del sistema de gestión ambiental descrito en el (*manual sistema integrado de gestión (SIG), fecha de publicación: miércoles, Julio 28, 2021*).

En la revisión con los auditados se constata que el proceso de comunicación estratégica ha establecido, implementando, mantenido y mejorado continuamente el sistema de gestión ambiental, ya que al verificar con los auditados la caracterización del proceso de comunicación estratégica está contiene y describen como productos los lineamientos de comunicaciones del (planear) y campañas del (hacer) que le han permitido diseñar en equipo y difundir masivamente al interior de la Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas. (*campañas del sistema de gestión ambiental, en especial, la imagen institucional del SGA: "Ecológica"*).


| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|  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 15 |

5. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 5 DE LA ISO14001:2015. LIDERAZGO

Se evidenció que se ha demostrado liderazgo y compromiso por parte del proceso de comunicación estratégica al constatar durante la auditoría que se ha realizado divulgación de la política y los objetivos al interior de la oficina asesora de comunicaciones en el consejo de redacción que reúne tanto el equipo nacional del proceso como el ubicado en las distintas direcciones territoriales de la Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas. (*Acta No. 21, del 18 de mayo de 2021, se realizó socialización de la política y objetivos del sistema de gestión ambiental, por pilar Clavijo del proceso de gestión administrativa*). Desde la líder del proceso de comunicación estratégica se ha procurado trabajar en coordinación y articulación con el proceso responsable del sistema de gestión ambiental, para construir las campañas necesarias para la divulgación y apropiación del SGA. También se constata en la auditoría que la líder del proceso designó a cuatro personas del equipo para realizar el diplomado de gerencia en sostenibilidad ambiental, adicionalmente, se realizó seguimiento para verificar que esta formación haya sido culminada por las personas que fueron asignadas para tal función (*Correo del 19 de julio del 2021, asunto: Curso del Sistema de Gestión Ambiental*), donde la líder del proceso les solicita que envíen el diploma del curso de gestión ambiental. También en la planeación contractual del proceso se constata la solicitud de un contratista con responsabilidades contractuales relacionadas directamente con el sistema de gestión ambiental al interior del proceso que se evidencia en el diligenciamiento y firma de los estudios previos contratación de servicios profesionales y apoyo a la gestión de Santiago Campo Victoria, formato versión 10, código: 760,10,15-11, que en la página 2 en el aparte 2.2 Obligaciones generales del contratista pg 2, numeral 5, literal a), donde están las responsabilidades asociadas al sistema de gestión ambiental. Igualmente, la líder del proceso ha realizado socializaciones del plan integral del gestión ambiental a todo el equipo de trabajo (*Correo electrónico, 30 de julio del 2021, asunto: Plan de Gestión de SGA*); y dentro del plan de acción institucional 2021, versión 02, el proceso de comunicación estratégica tiene un indicador que permite implementar el diseño y difusión de campañas y otros productos y servicios similares para el sistema de gestión ambiental, asociado al objetivo del proceso de *“brindar acompañamiento a todas las dependencias y divulgar a través de los diferentes medios de comunicación tanto internos como externos la información institucional y de interés, hacia las diferentes partes interesadas, contribuyendo a la imagen institucional y la difusión de la gestión”*.

La líder del proceso de comunicación estratégica ha generado escenarios de difusión, revisión, análisis y apropiación de la política ambiental de la Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas, donde relaciona la política y los objetivos ambientales, su identificación y publicación en el sistema integrado de gestión, la cual está disponible para las partes interesadas.

Se evidenció que la líder del proceso ha asignado y distribuido las responsabilidades, roles y autoridades pertinentes dentro de su equipo de trabajo relacionado con el sistema de gestión ambiental, donde mediante la contratación de Santiago Campo Victoria, como

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|  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 15 |


puede verse en su contrato de prestación de servicios de apoyo No. 140 del 2021, en la parte II referida a las “Las obligaciones específicas del contratista”, numeral 3, están las responsabilidades específicas de apoyar a los procesos del sistema integrado de gestión, incluyendo las del sistema de gestión ambiental. Igualmente, aplica a una funcionario de la dependencia las cláusulas contenidas en la resolución 0569 del 16 de junio del 2017 “Por la cual se adopta el sistema integrado de gestión de la Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas, que en su artículo 11 y 12 regula los aspectos del equipo operativo y funciones del sistema integrado de gestión.

De igual manera, la líder del proceso mediante correo electrónico designa las responsabilidades del equipo de trabajo que permiten identificar las personas y roles que se ocupan de los temas de las campañas y difusiones internas asociadas al sistema de gestión ambiental, aquí se pueden evidenciar varios equipos, de los cuales se resalta para efectos del SGA: Comunicación Interna (*correo de enero 28 del 2021, asunto: fuentes y equipos de trabajo*), con su adjunto equipos de trabajo, en este correo, la líder de proceso señaló que, *“con el fin de organizar para el 2021 las actividades en la OAC, me permito remitir los grupos de trabajo con sus respectivos pilares y el cuadro de enlaces y periodistas encargados del cubrimiento de fuentes...El área de diseño y digital será la encargada de coordinar el manejo de la página web. Liliana Delgadillo será la persona que haga seguimiento a las publicaciones que realicen en web, del tema de transparencia y de la respuesta de los derechos de petición. Deberá hacer la retroalimentación a las áreas solicitantes...Al Comité de Gestión y Desempeño asistirá como delegada Liliana Delgadillo....Diana Niño estará asignada al grupo de Comunicaciones Internas hasta nueva orden”*.

Adicionalmente, la líder del proceso conecta la definición de roles, responsabilidades y autoridades del sistema de gestión ambiental con lo establecido en los lineamientos de comunicaciones, versión 01, de su línea de comunicación interna que tiene como objetivo estratégico: *“Organizar y mejorar el intercambio de información al interior de la entidad, promoviendo así la participación de las partes interesadas”*. (Publicación de los lineamientos de comunicaciones, versión 01, abril 22 del 2021, código: 140,11,04-1)

6. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 6 DE LA ISO 14001:2015. PLANIFICACION


Se evidencia que los auditados del proceso de comunicación estratégica logran identificar en el sistema integrado de gestión, el plan integral de gestión ambiental 2021 de la entidad, reconocen sus programas y las actividades que están relacionadas con éste: programa de ahorro y uso eficiente del agua y la energía; programa de manejo integral de residuos sólidos; programa de buenas prácticas cero papel; programa de compras sostenible y programa de implementación de prácticas sostenibles. (*Plan de gestión ambiental 2021. Publicado el 26 de julio del 2021, código: 710,18,07-1; versión 05*).

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|  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 15 |

Igualmente, se evidencia en el proceso de comunicación estratégica que en las reuniones de todo el equipo nacional y territorial del proceso “*consejos de redacción*”, se ha realizado la socialización y revisión de la matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales- sede San Cayetano, que se encontraba en construcción en el mes de julio (*acta N 30, 19 de julio del 2021*). Este ejercicio de identificación de aspectos e impactos ambientales le permitió al proceso de comunicación estratégica preguntarse cómo podían participar en la gestión de los impactos para reducir los efectos negativos en el medio ambiente y la respuesta fue la implementación del cambio de pasar de pilas de un solo uso a recargables. (*Correo 23 de julio del 2021, asunto: Matriz aspectos e impactos ambientales - Comunicación estratégica, correo 27 de julio del 2021, asunto: Matriz aspectos e impactos ambientales - Comunicación estratégica, correo 02 de febrero del 2021, asunto: RE: Solicitud papelería pilas OAC*).

También se constata que se realizó ejercicio bajo las orientaciones del proceso de gestión administrativa para la actualización de la matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales- sede San Cayetano, donde el proceso de gestión administrativa les indica que deben señalar si hay algo que agregar a estos aspectos e impactos ambientales, a lo que el proceso de comunicación estratégica responde incluyendo un aspecto ambiental específico a su proceso en la matriz enviada. Esto es validado por gestión administrativa por correo electrónico especificado que teniendo en cuenta la jornada de trabajo amablemente remito de la matriz con los ajustes efectuados como soporte del desarrollo, se aclara que la actividad quedo relacionada con la caracterización del proceso denominada “*difundir la gestión institucional y la ley de Víctimas a través de los diferentes medios de comunicación tanto internos como externos*”. (Correo del 27 de julio de 2021, asunto: RE: Matriz aspectos e impactos ambientales - Comunicación estratégica, matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales- Sede San Cayetano, Julio 28 de 2021, código: 710,18,15-16).

Respecto a lo anterior, se revisa la aplicación del procedimiento para la identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales (versión 02, publicado el 14 de mayo de 2018, código 710.18.08-13), donde se evidencia que no se realizó el diligenciamiento de la encuesta para la Identificación de aspectos e impactos ambientales, versión 03 (Formato Código: 710,18,21-1) para identificar un nuevo aspecto ambiental de la actividad de “*difundir la gestión institucional y la ley de Víctimas a través de los diferentes medios de comunicación tanto internos como externos*”. Tampoco se evidencia en el sistema integrado de gestión de la entidad el producto o servicio resultado de este procedimiento: “*diagnóstico ambiental de la Entidad*”, el cual no está publicado en el sistema integrado de gestión de la entidad. Además, este producto o servicio “*Diagnóstico ambiental de la Entidad*” que es identificado en la caracterización del proceso de gestión administrativa, versión 08, código 710.18.09-1 Código:710.18.09-1, en el planear de dicho documento.

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|  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 15 |

Se evidenció que la Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas tiene los requisitos legales del sistema de gestión ambiental actualizados, son aplicables a los aspectos e impactos ambientales, además, el proceso de comunicación estratégica participa en el proceso de construcción y publicación del normograma de la entidad, (*Normograma actualizado a Julio 2021, fecha de publicación, Julio 30 del 2021, código: 110.16.14-1, versión:17*) y correo del 13 de agosto del 2020 enviado por el proceso de gestión jurídica con asunto: “*actualización- normograma- septiembre de 2020; correo enero 26 del 2021, asunto: cargue y enlace de imágenes normograma para publicación de enero 2021 y correo electrónico jueves 24 de diciembre de 2020, asunto: cargue y enlace de imágenes normograma para publicación de enero 2021*”.


Se constató que el proceso de comunicación estratégica identifica en el sistema integrado de gestión <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/planeacion-y-seguimiento/sistema-integrado-de-gestion-sig/39045> el plan de gestión ambiental 2021 (*Publicado el 26 de julio del 2021, código: 710,18,07-1; versión 05*), los objetivos ambientales, la política ambiental y la coherencia entre estos.

7. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 7 DE LA ISO14001:2015. APOYO

El proceso de comunicación estratégica ha establecidos los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental, el cual se ve representando principalmente en el contrato de prestación de servicios de apoyo No. 140 del 2021 de Santiago Campo Victoria, en la parte II de las obligaciones específicas del contratista, ítems 3. Apoyar los procesos del sistema integrado de gestión; la resolución 0569 del 16 de junio del 2017 de la Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas, artículo 11 y 12 equipo operativo y funciones del equipo operativo, y en el correo electrónico de Martha Patricia Avila Forero al equipo de trabajo de enero 28 de 2021, donde se designan los equipos de trabajo.

También se puede constatar durante la auditoría que el proceso de comunicación estratégica ha procurado mejorar las competencias de un equipo de personas para implementar y adelantar todas las acciones necesarias dentro del sistema de gestión ambiental. Esto puede verse en la realización de cursos y diplomados de cuatro (4) servidores: Diplomas de certificados en gerencia de gestión y sostenibilidad ambiental, 17 de junio del 2021 y un certificado de auditor interno en sistemas integrados de gestión HSEQ a un profesional de la dependencia del 12 de mayo del 2021.

Se evidenció en el proceso de comunicación estratégica que las personas han tomado conciencia de la política ambiental y de los beneficios de la mejora del desempeño ambiental donde mencionan la guía de buenas prácticas ambientales versión 01 de la entidad, publicado 26 de julio del 2021 y se observa la difusión de esta guía por correo electrónico del 19 de julio del 2021 (*asunto: manual y objetivos del Sistema de Gestión Ambiental, objetivos y el alcance del sistema de gestión ambiental*), así mismo se destaca

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|  <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p> | 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 15 |


en este correo por parte de la líder del proceso el texto: *“adicionalmente, quiero se sepan que desde la OAC no solo le dimos vida a Ecológica, el personaje que acompaña la campaña del SGA, sino que hemos realizado en Suma una serie de artículos, relacionados a continuación, que quiero que lean con detenimiento y que desde su labor de periodistas de la entidad lo revisen y lo transmitan a través de sus boletines Súmate y de correo electrónico a sus compañeros en territorio...En Bogotá, por ejemplo, como buena práctica que espero puedan implementarla en territorio hemos logrado en OAC: Reducir el uso del papel y de elementos POP o promocionales. Desde hace más de un año nos volcamos a las redes sociales y nuestros productos, en su gran mayoría son digitales. Esto incluye (cartillas, libros, revistas, piezas comunicativas, banners, entre otros) ...”.*

Referente a la comunicación Interna, se realizó verificación a los auditados del proceso de comunicación estratégica acerca de la forma de como la Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas ha determinado la información y las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión ambiental, en esta constatación se ubicó y explicó por parte del proceso auditado la matriz comunicaciones internas y externas, versión 04, publicada el 21 abril de 2021, donde se pudo identificar las comunicaciones correspondientes al sistema de gestión ambiental.

En el proceso se pudo evidenciar que tienen la información documentada del sistema de gestión ambiental y están avanzando en el mejoramiento de este requisito de la norma a través de un plan padrino con el proceso de gestión documental que les permite seguir las normas técnicas en materia documental digital, electrónica y papel físico, al igual que tener disponible la información y protegida adecuadamente, así mismo se hace uso de carpetas compartidas en Share Point, se usa una bitácora de seguimiento y control de los documentos digitales y se tienen capacitaciones dentro del plan padrino con gestión documental. *(Bitácora de seguimiento de actividades - Oficina Asesora de Comunicaciones 2021, Correo capacitación de gestión documental 21 de julio del 2021 para la segunda semana de agosto, y citación Teams para esta formación).*

8. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 8 DE LA ISO14001:2015. OPERACION

El proceso de comunicación estratégica se maneja e implementa el plan de gestión ambiental 2021, publicado el 26 de julio del 2021, código: 710,18,07-1; versión 05 y los supervisores de los contratos se aseguran de que los contratistas por prestación de servicios conozcan e implementen el sistema de gestión ambiental como se evidencia en el correo electrónico del proceso de comunicación estratégica a la secretaría general, *(asunto: solicitud OAC - política cero papel, 19 de julio del 2021)*. También se encuentra en las obligaciones generales de atender los lineamientos y política del sistema integrado de gestión, literal a) dar cumplimiento a la legislación ambiental aplicable de la Unidad, contribuyendo al manejo adecuado de los residuos sólidos y uso eficiente del agua, la energía y el uso de cero papel que están en los contratos, desde el año 2020. *(Contrato 417 del 2021 en el informe de actividades 5 de 12 entre 01/05/2021 al 31/05/2021 y Contrato*

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|  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 15 |


222 del 2020). Así mismo en el consejo de redacción participan empleados y contratistas del nivel nacional y territorial donde se le hace seguimiento al sistema de gestión ambiental (acta 21, 18 de mayo del 2021).

Durante la ejecución de la auditoría se evidencia que en el proceso de comunicación estratégica conoce y tiene apropiado el plan de emergencia de la sede San Cayetano, logrando ubicar y describir las posibles emergencias ambientales aquí contenidas como riesgos de vientos fuertes, contaminación ambiental y sabotaje, (plan de emergencia San Cayetano sede San Cayetano-Bogotá, versión 01, código 770,12,07-47., fecha de publicación, agosto 13 del 2020). Este plan de emergencia fue socializado al equipo del proceso de comunicación estratégica por el proceso de gestión administrativa el 23 de junio del 202, (grabación TEAMS minuto 38:59 y listado de asistencia), además, un miembro del equipo de comunicación estratégica hace parte de los brigadistas del piso cuarto (4), donde está ubicado el proceso de comunicación estratégica.

9. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 9 DE LA ISO14001:2015. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

Se evidenció que la Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas ha establecido, implementado y mantenido criterios para la evaluación del desempeño ambiental que están contenidos en el plan de gestión ambiental 2021, publicado el 26 de julio del 2021, donde el proceso de comunicación estratégica ha venido implementando acciones del programa de buenas prácticas “cero papel” al tratar de disminuir y realizar de manera eficiente el uso, aplicando estrategias de consumo adecuado en el trámite de los informes de supervisión de sus contratistas. (Correo electrónico del proceso de comunicación estratégica a la secretaría general, asunto: Solicitud OAC - política cero papel, 19 de julio del 2021). Además, se vienen usando pilas recargables, esta acción es coherente con el programa de manejo integral de residuos sólidos, que está orientado a la sensibilización del buen uso de los materiales, la adecuada separación en la fuente, la reutilización y el reciclaje. (Correo electrónico del 02 de febrero de 2021 del proceso de gestión administrativa y documental al proceso de comunicación estratégica, asunto: RE: Solicitud papelería pilas OAC).

Se evidencia en el proceso de comunicación estratégica que han hecho seguimiento y medición a la principal campaña del sistema de gestión de la entidad: “Ecológica”, para ello realizó la encuesta “Juntos somos Más, cliente interno. Primera encuesta de comunicación interna 2021”, que indagó al cliente interno por: “Queremos conocer cuál de nuestras campañas han sido más efectiva en el 2021. Valor de 1 al 5” (siendo uno menor valor y cinco mayor), entre las cuales se encontraba Ecológica, cuyos resultados fueron: 1: 1. 9%; 2: 5,2%; 3: 18.9%; 4: 37, 2%; 5: 32, 8%; NR: 4, 1%. Teniendo en cuenta que es una campaña muy reciente y que el resultado fue positivo con un nivel de satisfacción alto, no se requiere acciones correctivas ni acciones de mejora; también esta medición se

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|  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 15 |

constituye en un insumo fundamental para validar y mejorar los contenidos que envían al cliente interno al proceso de comunicación estratégica.

Se identifica que el proceso de comunicación estratégica participa en la construcción y publicación del normograma de la entidad, que incluye los requisitos legales del sistema de gestión ambiental. (*Normograma actualizado a Julio 2021, fecha de publicación, Julio 30 del 2021, código: 110.16.14-1, versión 17*), además, el proceso participa en la actualización de este según correo del 13 de agosto del 2020 enviado por el proceso de gestión jurídica con asunto: actualización- normograma- septiembre de 2020, correo del 10 de agosto del 2020 mediante los cuales se remite matriz para hacer la correspondiente actualización de las normas que se reportaran para el mes de septiembre de 2020, correo de enero 26 del 2021 de gestión jurídica donde le solicitan al proceso de comunicación estratégica el cargue y enlace de imágenes del normograma para su publicación (asunto: cargue y enlace de imágenes normograma para publicación de enero 2021, al igual que correo del 24 de diciembre del 2020 para realizar la actualización, cargue y enlace de imágenes normograma para publicación de enero 2021. Finalmente, se evidencia el correo de mayo 27 de 2021, del proceso de gestión jurídica al proceso de comunicación estratégica solicitando la publicación del normograma de mayo 2021.

10. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 10 DE LA ISO14001:2015. MEJORA

Se evidenció durante la realización de la auditoría que el proceso de comunicación estratégica ha determinado oportunidades de mejora y las implementa, donde ha ejecutado acciones encaminadas a reducir el consumo de papel en el trámite de los informes de supervisión de los contratistas y la reducción de los impactos ambientales, pasando a pilas de un solo uso recargables, esto se ha dado a conocer en las actividades de difusión de la gestión institucional a través de los diferentes medios de comunicación tanto internos como externos.

Actualmente por ser la primera auditoría al sistema de gestión ambiental no se cuenta con hallazgos.


11. OBSERVACIONES

No se identificaron

12. NO-CONFORMIDADES

No conformidad 1

Responsable: Gestión Administrativa

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|  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 15 |

No se evidencia, el diligenciamiento de la encuesta para la Identificación de Aspectos e Impactos Ambientales, versión 03 (*formato código: 710,18,21-1*) en el proceso de comunicación estratégica realizado durante julio del 2021; el cual no aparece la aplicación de dicho instrumento durante la identificación y evaluación de los diferentes aspectos e impactos ambientales que se generan con el desarrollo de actividades, servicios y/o productos. Esto sucede en el proceso de comunicación estratégica, asociado al Proceso del código: 710.18.08-13 de Gestión Administrativa. Lo anterior se evidencia a través de los correos electrónicos del 23 de julio, asunto: *“Matriz de Aspectos e Impactos ambientales entre el proceso de comunicación estratégica y Gestión administrativa”*. Esta situación conduce al incumpliendo de los requisitos ISO 14001 – 2015, capítulo 6. Planificación, numeral 6.1.3. Requisitos legales aplicables y otros requisitos.


No conformidad 2

Responsable: Gestión Administrativa

No se evidencia, el informe *“Diagnóstico ambiental de la Entidad”*, el cual no está publicado en el sistema integrado de gestión de la entidad. Esto sucede en el proceso de comunicación estratégica, asociado al Proceso del código: 710.18.08-13 de Gestión Administrativa. Lo anterior se evidencia a través de la verificación de la caracterización del proceso de Gestión Administrativa, versión 08, código 710.18.09-1 y el procedimiento de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales, versión 02 código 710.18.08-13. Esta situación conduce al incumpliendo de los requisitos de la norma ISO 14001 – 2015, capítulo 6. Planificación, numeral 6.1.2 Aspectos ambientales, numeral 6.1.3. requisitos legales aplicables y otros requisitos y capítulo 7. Información documentada, numeral 7.5.2. Creación y control de información documentada.

13. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

- Se debe resaltar el liderazgo del proceso de comunicación estratégica, Martha Ávila Forero, quien en los consejos de redacción socializa y trasmite lineamientos, procedimientos, instrumentos y buenas prácticas relacionadas con el sistema de gestión ambiental, tanto al equipo de nivel nacional como a los miembros del equipo territorial.
- El proceso de comunicación estratégica en cumplimiento de sus lineamientos, procedimientos e indicadores de su plan de acción se ha constituido en un actor clave al interior de la Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas, la divulgación y apropiación del sistema de gestión ambiental, en especial, con la campaña cuya imagen es el personaje Ecológica.

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|  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 15 |

- El proceso de comunicación estratégica se encuentra implementando el Plan Institucional de Gestión Ambiental por medio del manejo adecuado de los RESPEL y el uso de pilas recargables cuando realizan la actividad de difusión de la gestión institucional y la ley de víctimas a través de los diferentes medios de comunicación tanto internos como externos.
- La iniciativa de la líder del proceso de comunicación estratégica, Martha Ávila Forero, para reducir el consumo de papel al establecer mecanismos de revisión digital de los informes de supervisión de los contratistas y la realización de solicitudes a la secretaría general sobre la posibilidad de implementar la política de cero papel en estos trámites contractuales.

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 SGA ISO14001:2015 aplicada al proceso de comunicación estratégica.

a) Cumplimiento de la norma

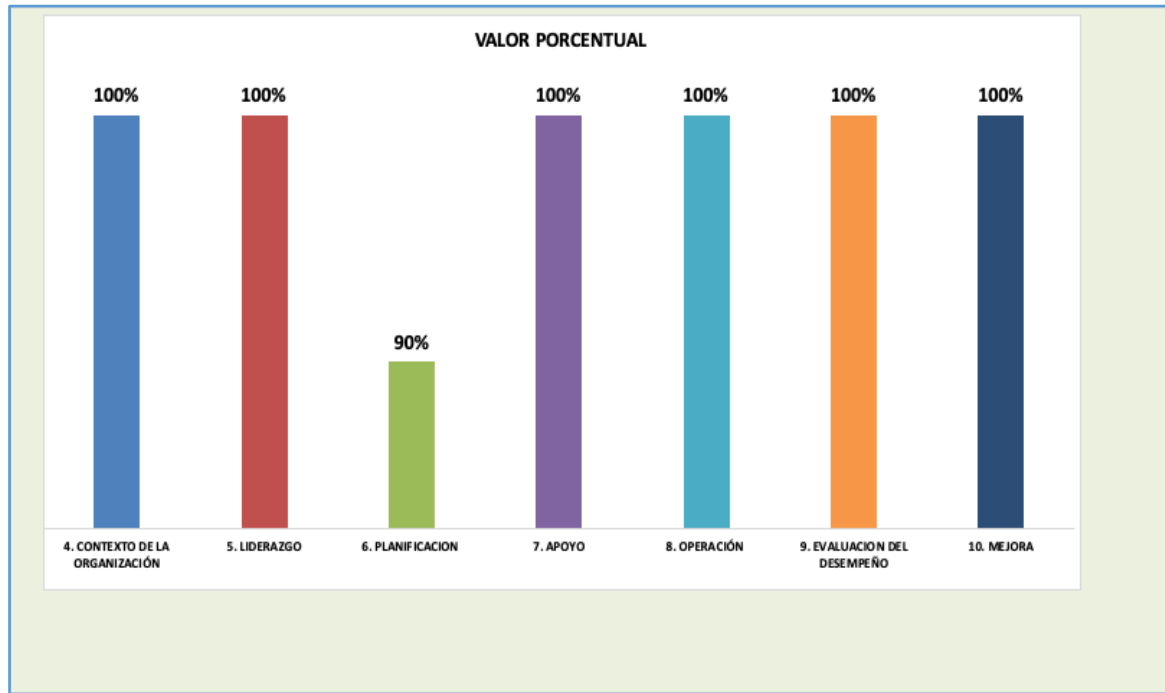
Tabla No 1 Porcentaje por numeral de la Norma ISO 14001:2015

| ITEM DE NORMA | VALOR PORCENTUAL |
|--------------------------------|------------------|
| 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | 100% |
| 5. LIDERAZGO | 100% |
| 6. PLANIFICACION | 90% |
| 7. APOYO | 100% |
| 8. OPERACIÓN | 100% |
| 9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO | 100% |
| 10. MEJORA | 100% |

Fuente: Herramienta de evaluación de la auditoría interna SGA

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|  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 15 |

Gráfica No 1 Porcentaje por numeral de la norma ISO 14001:2015



Fuente: Herramienta de evaluación de la auditoría interna SGA


Porcentaje promedio del (99%) de cumplimiento del nivel de la implementación asociado a los requisitos del Sistema de Gestión Ambiental NTC ISO 14001:2015.

b) Número no conformidades y observaciones.

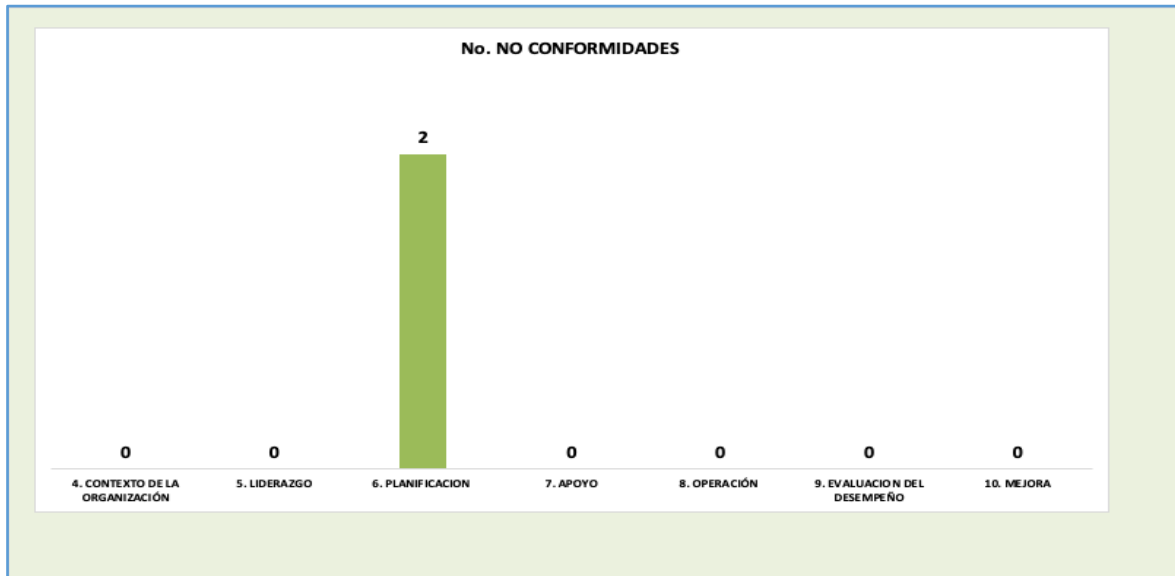
Tabla No 2 Número NC y observaciones

| ITEM DE NORMA | No. NOCONFORMIDADES | No. OBSERVACIONES |
|--------------------------------|---------------------|-------------------|
| 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | 0 | 0 |
| 5. LIDERAZGO | 0 | 0 |
| 6. PLANIFICACION | 2 | 0 |
| 7. APOYO | 0 | 0 |
| 8. OPERACIÓN | 0 | 0 |
| 9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO | 0 | 0 |
| 10. MEJORA | 0 | 0 |

Fuente: Herramienta de evaluación de la auditoría interna SGA

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|  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 15 |

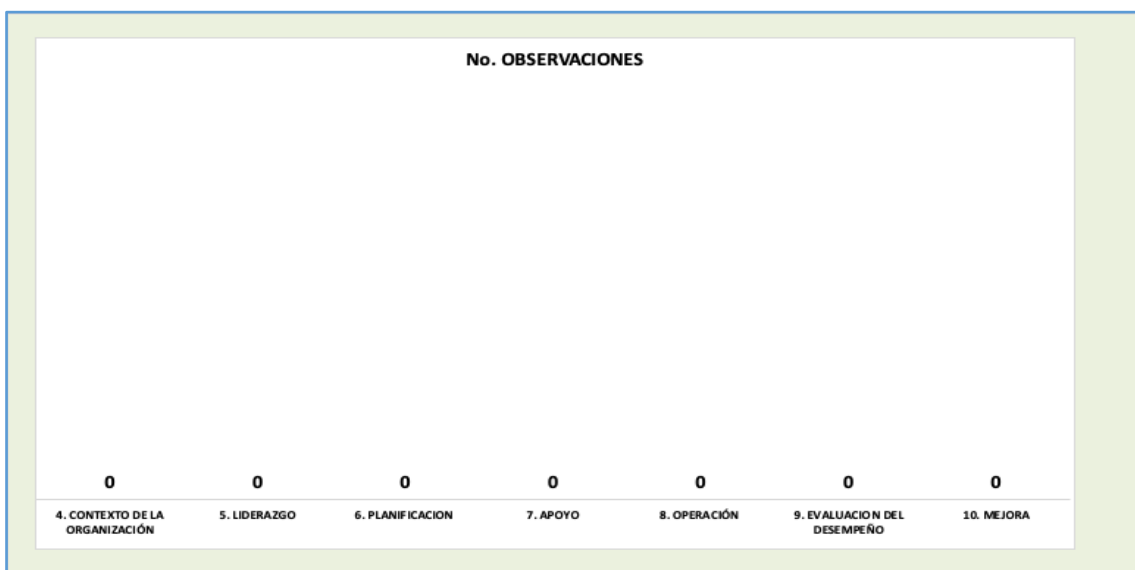
Gráfica No 2 Número de NC




Fuente: Herramienta de evaluación de la auditoría interna SGA

Se identificaron cero (0) no conformidades en el capítulo 4. Contexto de la organización, cero (0) en el capítulo 5. Liderazgo, dos (2) en el capítulo 6. Planificación, cero (0) en el capítulo 7. Apoyo, cero (0) en el capítulo 8. Operación, cero (0) en el capítulo 9. Evaluación del desempeño y cero (0) en el capítulo 10 Mejora; respecto a la aplicación de la herramienta de evaluación de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Sistema de Gestión Ambiental NTC ISO 14001:2015.

Gráfica No 3 Número de Observaciones



Fuente: Herramienta de evaluación de la auditoría interna SGA

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|  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 15 |

Se identificaron cero (0) observaciones asociados a los capítulos del 4 al 10; respecto a la aplicación de la herramienta de evaluación de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Sistema de Gestión Ambiental NTC ISO 14001:2015.


En conclusión, los requisitos implementados por el proceso de comunicación estratégica asociado al Sistema de Gestión Ambiental NTC ISO 14001:2015 se establecen en un total de 52 ítems es decir el (99%) de los requisitos de gestión ambiental mantener y mejorar continuamente

Cordialmente;



Ledis Luz Munera Villalobos
Auditor líder

Ingrid Milay León Tovar (e)
Jefe Oficina de Control Interno

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|  | 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 15 de 15 |

| 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. |