


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

INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Fecha de informe: 30 de Agosto de 2019

Nombre del proceso o dirección territorial auditada: Comunicación Estratégica

Dependencia líder del proceso: Comunicación Estratégica

Servidor responsable del proceso: Martha Patricia Avila Forero

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

Fecha de auditoría: 27 de Agosto de 2019

Equipo Auditor: Eudomenia Elina Cotes Curvelo

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 de calidad establecidos en la norma NTC ISO 9001:2015.

1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Inicia con la reunión de apertura de auditoría y concluye con el seguimiento al plan de mejoramiento.

2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR

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

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Proceso Comunicación Estratégica, procedimientos: Procedimiento “Elaboración Boletín Interno SUMA V2”, “Procedimiento Publicación Y Actualización Página Web V4” y demás instrumentos de gestión, la documentación a auditar es con corte al 31 de julio de 2019.

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

El proceso de Comunicación Estratégica realizó el análisis del contexto acorde con la metodología establecida por la Oficina Asesora de Planeación, y se evidencio mesas de trabajo con listados de asistencia y formato diligenciado del proceso de Comunicación Estratégica, el cual permitió tener un amplio escenario del proceso, así mismo se identificaron las partes interesadas, teniendo en cuenta los requisitos de ley, norma, cliente y de la institución, esto se evidencia en los planes y procedimientos establecidos por el proceso. Adicionalmente dentro de la caracterización del proceso se identifico las partes interesadas del proceso y se tiene claridad por parte de sus integrantes. El proceso tiene identificada las entradas y salidas del proceso, sus controles y procedimientos de acuerdo con lo registrado en la caracterización del proceso publicado en la página web.

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

El proceso de Comunicación Estratégica menciona como estrategia interna las reuniones realizadas semanalmente, y la participación del equipo de trabajo así como el liderazgo permanente del jefe del proceso para dirigir y apoyar la implementación del SGC. Se tiene claridad del Enfoque al Cliente al interior del proceso donde se estableció para las actividades encuestas a satisfacción las cuales sirven como insumo para el reporte de los indicadores del plan de acción, estas encuestas deben aportar a la mejora continua de las actividades propuestas en el proceso. En cuanto a la Política de Calidad al preguntar a los colaboradores del proceso conoce la ubicación de los objetivos de calidad en la entidad, pero no los identifican claramente, sin embargo se evidencio la participación en las reuniones mensuales de socialización de las actividades del sistema integrado de gestión.

El Jefe del proceso asigna los roles dentro del proceso a funcionarios de planta, los cuales ejercen una función de líder para cada tema o actividad estratégica que desarrollan al interior del proceso.

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


El proceso cuenta con la identificación de los riesgos, sus controles, y está alineado con el contexto interno y externo; se cuenta con las evidencias correspondientes a los controles establecidos en el mapa de riesgos.

Se evidencio que el plan de acción se encuentra alineado a los objetivos de calidad de la entidad. El proceso realiza su planificación anual de actividades estratégicas con sus respectivos controles, así mismo de las necesidades de recurso humano del proceso, sin embargo por el cambio de líder del proceso en la etapa de planeación se está realizando un análisis de las necesidades para la próxima vigencia a través de mesas de trabajo.

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

Desde la planificación del plan de acción, el responsable del proceso identifica las acciones estratégicas necesarias para el cumplimiento del objetivo, al realizar la revisión de los indicadores del plan de acción del proceso y se encuentran alineados con el contexto interno y externo, donde se evidencia que las fórmulas de los indicadores esta acordes con la planificación del proceso y cuentan con la trazabilidad de la información, teniendo en cuenta que se encuentran bien formulados y las evidencias reportadas se encuentran con lo establecido.

El proceso cuenta con sus actividades documentadas, pero al revisar el procedimiento de Elaboración Boletín SUMA, se identificó que no cuenta con todas las actividades y controles

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

mencionados por el auditado, así mismo al revisar la caracterización del proceso se verifico que se debe actualizar de acuerdo con el desarrollo actual del proceso y estar acorde con los lineamientos dados en el procedimiento Control de la Información Documentada V9.

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

Se evidencia que el proceso realiza seguimiento a los operadores y contratistas para garantizar el cumplimiento de las actividades estratégicas establecidas en la vigencia, adicionalmente los productos, indicadores se encuentran planificados acorde a la prestación del servicio.

Es de resaltar que el líder del proceso hace seguimiento y control a las actividades desarrolladas.

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

Los indicadores establecidos cuentan con la trazabilidad de la información, se encuentran bien formulados, y las evidencias reportadas se encuentran con lo establecido. Actualmente el proceso mide la satisfacción del cliente a través de una encuesta para el cliente interno para los servicios y/o planes estratégicos, se está aplicando y se realiza seguimiento a través del plan de acción.

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

En busca de la mejora continua el proceso realiza la aplicación de la encuesta a satisfacción en aras de fortalecer las actividades estratégicas del proceso de comunicaciones, y aplica acciones correctivas cuando se identifican incumplimiento a las metas establecidas, así mismo realiza reuniones semanales en busca de la mejora continua y seguimiento en el aplicativo SISGESTION

11. OBSERVACIONES

Se observa, que falta claridad y actualización en el alcance del proceso debido a que se identificaron nuevas actividades y controles para fortalecer los procedimientos establecidos por el proceso, los cuales manifiestan que se encuentran en periodo de prueba. Esto sucede en el proceso de Comunicación Estratégica. Lo anterior se evidencia a través de la revisión de las entradas y salidas de la caracterización del proceso V6 y al preguntar por el alcance del proceso en relación con los procedimientos establecidos hacen falta documentar nuevos controles. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 4 Contexto de la Organización, numeral 4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

Se observa, que el entrevistado menciona actividades que faltan por documentar en el procedimiento. Esto sucede en el proceso de Comunicación Estratégica. Lo anterior se evidencia a través de la revisión al procedimiento "Elaboración Boletín Interno SUMA V2". Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 4 Contexto de la Organización, numeral 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos. Capítulo 7 Apoyo, numeral 7.5.1 Información Documentada-Generalidades.

Se observa, que falta efectividad en el modelo de la capacitación sobre las generalidades del Sistema Integrado de Gestión. Esto sucede en el proceso de Comunicación Estratégica. Lo anterior se evidencia a través de entrevistas efectuadas a los colaboradores del proceso y tienen dudas en la política de calidad en la entidad. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo Liderazgo, numeral 5.2.1 establecimiento de la Política.

Se observa, al realizar la revisión de los documentos auditados y publicados en la página web se encuentran desactualizados porque faltan actividades que menciona el auditado y no se encuentran documentadas. Esto sucede en el proceso de Comunicación Estratégica. Lo anterior se evidencia a través de la revisión a la Caracterización Gestión de Comunicaciones V6, Procedimiento Elaboración Boletín Interno SUMA V2 y Procedimiento y Publicación y Actualización página web V4. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: Capítulo 7 Apoyo, numeral 7.5.2 creación y Actualización.

12. NO-CONFORMIDADES

No se evidencia, el conocimiento, entendimiento, comprensión sobre las generalidades del Sistema Integrado de Gestión. Esto sucede en el proceso de Comunicación Estratégica. Lo anterior se evidencia a través de entrevistas al grupo de trabajo del proceso realizando preguntas de la generalidad del Sistema (Objetivos, Alcance, Política) en el desarrollo de la auditoría. Esta situación conduce al incumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Capítulo 7 Apoyo, numeral 7.3 Toma de Conciencia.

13. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA:

Se presenta al auditado y a su equipo de trabajo los resultados durante el desarrollo de la o obtenido del diligenciamiento de la herramienta de auditoría, así:

Porcentaje de cumplimiento de la norma NTC ISO 9001:2015

97%

Porcentaje de cumplimiento por numeral evaluado:

| ITEM DE NORMA | No. OBSERVACIONES | No. NO CONFORMIDADES | VALOR PORCENTUAL |
|--------------------------------|-------------------|----------------------|------------------|
| 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | 2 | 0 | 95% |
| 5. LIDERAZGO | 1 | 0 | 88% |
| 6. PLANIFICACION | 0 | 0 | 100% |
| 7. APOYO | 1 | 1 | 93% |
| 8. OPERACIÓN | 0 | 0 | 100% |
| 9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO | 0 | 0 | 100% |
| 10. MEJORA | 0 | 0 | 100% |
| TOTAL | 4 | 1 | 97% |
| | | | MANTENER |



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

INFORME AUDITORIA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

PROCEDIMIENTO AUDITORIA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-1

Versión: 05

Fecha: 22/05/2018

Página 5 de 6

Cordialmente;

EUDOMENIA ELINA COTES CURVELO
Auditor líder

CARLOS ARTURO ORDÓÑEZ 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 auditoria, la definición de cada una de términos, la agenda de la auditoria, informe de la auditoria, conformidad, aspectos positivos, fortalezas, oportunidades de mejora, observaciones, no conformidades, ficha técnica y responsables de la auditoria. |
| 3 | 6/11/ 2015 | Se reestructura la presentación de la no conformidad |
| 4 | 26/07/2017 | Se modifica el nombre del formato de acuerdo con el procedimiento.se adiciona firma aprobación del Jefe Oficina de Control Interno |
| 5 | 22/05/2018 | Se modifica formato de acuerdo a nuevos lineamientos del Jefe de la Oficina de Control Interno, se eliminan cuadros en Excel. |