 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 11

INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Fecha de informe: 18 mayo de 2021

Nombre del proceso o dirección territorial auditada: Proceso de Comunicación Estratégica.

Dependencia líder del proceso: Comunicación estratégica.

Servidor responsable del proceso: Martha Patricia Ávila Forero

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

Fecha de auditoría: 3,4,5 y 6 de mayo de 2021.

Equipo Auditor: Auditor Líder: Kelly Alejandra Yepes López.

0. OBJETIVO DE LA AUDITORIA:


Verificar a través del proceso de Evaluación Independiente el nivel de madurez del Subsistema 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:

- Por la modalidad de la auditoria virtual se puede presentar determinación ineficaz de la información documentada necesaria requerida por los auditores.
- Desacuerdo en el resultado del informe de auditoría interna, como producto del proceso auditor realizado.
- Dificultad para recopilar y controlar información documentada en medios magnéticos en el periodo auditado
- Imposibilidad de cumplir con el cronograma de auditoría interna planeado en los términos de tiempo y oportunidad establecidos.

 <p>El futuro es de todos 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 2 de 11

- 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.
- Minimizar el tiempo y las distancias.
- Programa de auditoria oportuno.

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA:

Proceso, procedimientos y demás instrumentos asociados al Subsistema de Gestión de Calidad (el corte de la información documentada a auditar es del 01 de julio de 2020 al 30 de abril de 2021).


- Proceso de Comunicación Estratégica.
- Caracterización.
- Procedimiento creación, publicación y difusión de contenidos multimedia V2.

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

En el proceso de comunicación estratégica de nivel nacional se evidencia la identificación de factores externos e internos que afectan a la organización, por medio de la matriz DOFA la cual fue construida en el primer semestre del 2020, y aún sigue vigente por la aprobación del proceso de continuar con estos factores, se evidencia en el correo enviado a la Oficina asesora de planeación de fecha 15/04/2020; sin embargo durante la entrevista realizada a los funcionarios y contratistas del proceso de comunicación estratégica se evidencio que la información requerida no era de conocimiento de todos.

Además, se observó que el proceso de comunicación estratégica se interrelaciona con otras áreas de la Unidad ya que es transversal y le permite llegar a cliente interno como externo por medio de los productos y servicios de la oficina asesora de comunicaciones, como soportes se encontró la expedición de comunicado a víctimas Vivificarte; correo de fecha 15/10/2020 y correo 16/10/2020 y con Comunicado de ayuda humanitaria de fecha 3/03/2021.

El proceso de comunicación estratégica determina el alcance del sistema de calidad, mostrando que conoce los requisitos de las partes interesadas, apropiándose de los conceptos y ubicándolos en el sistema integrado de gestión; todo esto se ve reflejando

 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 11

en las actividades que realizan diariamente, las cuales son planificadas y ejecutadas en razón de los indicadores, además se mantiene el monitoreo constante antes de la salida de los productos y servicios, para esto se hacen las reuniones de seguimiento semanales con evidencia de Acta# 42 Consejo de redacción de fecha 10/011/2020 y Lista de asistencia 10/11/2020 2) Acta #43 Consejo de redacción de fecha 17/11/2020 y Lista de asistencia 17/11/2020.


Se observa la medición y seguimiento del desempeño de los indicadores mostrando eficacia en el control de toda la operación, identificaron el alcance, objetivo de la caracterización, así como también todo el ciclo PHVA para el proceso de comunicación estratégica.

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

En cuanto a los requisitos del capítulo 5 relacionadas con el Liderazgo y Compromiso en el proceso de Comunicación estratégica se evidencio en la auditoria de calidad la apropiación y participación del líder Martha Patricia Ávila Forero, así mismo, se evidencia el liderazgo en el seguimiento que realiza al cumplimiento de las actividades asignadas a los funcionarios, contratistas en el marco de las reuniones de equipo semanales denominadas consejos de redacción y mensuales con los planes de mejoramiento, donde también se efectúa el seguimiento a los avance de los indicadores (acta de fecha 18/08/2020 y lista de asistencia-acta 08022021 y lista de asistencia).

El proceso de comunicación estratégica determina claramente los requisitos del cliente, por tanto recurre al encuestas internas y externas para validar la satisfacción del clientes con los productos y servicios recibidos; por tanto periódicamente(2 veces al año) se establece la aplicación de encuestas para el cliente interno (trabajadores) y externas (victimas) ,sobre estas encuestas realizan retroalimentación en reuniones de seguimiento semanales donde se generan propuestas que fortalecen y promueven aportes para la mejora.

De acuerdo a la información suministrada por el proceso de comunicación estratégica se observa que identifican y abordan situaciones de riesgos en las reuniones semanales cuyos espacios se denominan Consejos de redacción, donde vinculan los enlaces territoriales y evalúan las actividades a desarrollar en la semana, en estos espacios se monitorean las actividades previas y posterior a la entrega del producto; también se evidencia que manejan la matriz de riesgos donde se reportan trimestralmente situaciones materializadas y que sean parte del riesgo de este proceso.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 4 de 11

El proceso de comunicación estratégica aportan al logro de los objetivos de calidad ya desde su quehacer diario se enfoca en la misionalidad y en los objetivos del SIG de la entidad aportando de manera transversal a la imagen institucional en articulación con todos los procesos de la entidad, se ejecutan acciones planificadas, monitoreadas, claramente definidas con recursos y responsables que permiten evaluar resultados y llegar al cliente final con toda la gama de productos; audiovisuales, escritos entre otros.

El enfoque al cliente se mantiene y se evalúa en las reuniones de equipo denominadas consejos de redacción con el fin de asegurar que la entrega de los productos que genera este proceso genere valor, además se hace un análisis a profundizar para mejorar los aspectos que se requieran.


Finalmente, en cuanto a roles, responsabilidades y autoridades del líder del proceso comunicaciones estratégica, se le realiza la asignación de responsabilidades en el marco de lo establecido en sus contratos, esto se evidencia a través de una muestra de dos contratos de la Unidad suministrados (números 418-2021 y 667-2021), Hakin Nayi Habuschuga y Carlos Obregón Gonzales, Además, se asigna roles y responsabilidad por medio de notificaciones virtuales (correo de 10 sep. 2020).

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

Se evidencia conocimiento del equipo de trabajo de los riesgos y oportunidades para obtener los resultados previstos asociados al proceso de comunicación estratégica, el 18/05/2020 la Oficina Asesora de Planeación realizó la socialización de la metodología de riesgo de la Unidad y los lineamientos para su actualización, en acta de 14 de julio de 2020 se evidencia la reunión de aprobación del mapa de riesgo y en correo de este mismo día se deja la trazabilidad de la aprobación del área de planeación para el mapa de riesgo. De igual forma se observa la socialización del tema a todo el equipo de trabajo, y el seguimiento constante para prevenir efectos no deseados y lograr la mejora, se puede evidenciar en Acta de consejo de redacción de fecha 10/11/2020 y lista de asistencia de 10/11/2020.

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

Al evaluar los requisitos relacionados con el capítulo 7 Apoyo, se observa que en el proceso de comunicación estratégica se evidencia la consecución de los recursos necesarios para la ejecución de sus actividades a través de la planeación presupuestal, este se hace un año previo a su ejecución con base al presupuesto asignado al proceso, esto se evidencia mediante entrevista realizada y por medio de los soportes presentados por el auditado (matriz de costeo de actividades DGI, doc. ampliado OAC

 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 11

31032020, correo doc. anteproyecto 2021, correo de distribución de cuota de inversión, Correo de solicitud de anteproyecto fecha 24/02/2021-Correo de asignación de recurso, correo de actividades de comunicación 3/03/2021, proyecto de inversión institucional, correo de ajuste proyecto de inversión 16/02/20219.


Así mismo se evidencio el seguimiento a la planeación y a los indicadores mediante Plan de acción y de implementación (Plan de Acción aplicativo SIGESTIÓN 1.0 y 2.0). En relación con el ambiente para las operaciones del proceso se evidencia gestiones de la Líder Martha Patricia Ávila Forero frente a casos presentados en el equipo de trabajo en relación con situaciones de estrés las cuales se ha tratado a través del acompañamiento psicosocial y talleres de ayuda para manejo de la situación.

Respecto los numerales de toma conciencia se observa que el equipo Auditado presento demoras y dificultad para contestar algunas preguntas relacionada con los temas de calidad, especialmente en relación con la metodología de construcción del contexto estratégico, factores externos e internos. Sin embargo, se evidencian reuniones de equipo donde se socializan temas del SIG al equipo.

Con respecto a las comunicaciones internas, externas, divulgación y prensa se evidencia cumplimiento en términos generales de la utilización de los medios y mecanismos para la consecución de los objetivos comunicacionales, se observa que el proceso Interlocuta con otras áreas de la entidad (Nota Jóvenes líderes en el exterior 18 febrero 2021, boletín de prensa Cáceres 20 abril de 2021); respecto el control de la información documentada del proceso de comunicación estratégica de toda su gestión se tiene un repositorio digital con capetas ONE Drive, también manejan una bitácoras en Excel por cada tema y se informó que la tabla de retención documental TRD se socializo 6/04/2021 por la Oficina gestión administrativa y documental

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

Al realizar la auditoria virtual en el proceso de Comunicación estratégica se evidencia el cumplimiento de requisitos del capítulo 8 en cuanto a la planificación, el control operacional, para los servicios, la revisión de requisitos, el control de servicios suministrados externamente que consisten en la prestación del servicio (monitoreo de medio y seguimiento redes sociales, y medir como era la presencia de medios, la imagen institucional), este contrato estuvo de abril-diciembre, se mostró informes de supervisión y seguimiento de las actividades desarrolladas.

 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 11

En lo concerniente a la comunicación con el cliente se evidencia que el proceso recibe retroalimentación de sus partes interesadas a través de encuestas de satisfacción tanto interna como externas y estas son evaluadas al interior del equipo.

Respecto al numeral 8.5 Producción y Provisión del Servicio y el numeral 8.6 Liberación de los Productos y Servicios; el proceso de comunicación estratégica del nivel nacional determina y revisa los requisitos para los productos y servicios, se evidencia que define los requisitos, controles, revisión y lo comunica a las partes interesadas,(asociado a proceso estratégico, de comunicación estratégica- procedimiento creación, publicación y difusión de contenidos multimedia V2), mediante los temas de interés y líneas estratégicas, que a través de los insumos recibidos se generan productos con contenido que incluyen creaciones graficas acordando tiempos y según los lineamientos definidos por la Unidad.

Finalmente, respecto al numeral 8.7 Control de las Salidas No Conformes en el proceso de comunicación estratégica se evidencia que no contemplan salidas de productos y servicios no conformes.


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

Se observa que el proceso de comunicación estratégica determina el seguimiento, medición, análisis y evaluación a través de reuniones periódicas que realiza con todo el Equipo de Trabajo, el control y monitoreo al plan de acción, plan de implementación, mapa de riesgos y demás instrumentos de seguimiento a la gestión que ejecuta con el objetivo de obtener resultados que permitan evaluar el desempeño y la eficacia, para determinar las acciones necesarias para el mejoramiento continuo.

En relación al numeral 9.1.2 se tiene varios mecanismo para recibir las percepciones de sus partes interesadas, siendo un proceso trasversal utiliza mecanismo que sirve de indicadores internos; para recibir la retroalimentación de la satisfacción de la víctimas se realiza una encuesta a través de canal virtual por medio del proceso de servicio al ciudadano, y para el cliente interno con las encuestas a los funcionarios y contratista de la entidad; estas respuestas se evalúan en las reuniones de seguimiento de este equipo y se generan estrategias de mejora continua.

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

Respecto al cumplimiento del numeral 10. Mejora, en el tratamiento de la no conformidad y acción correctiva se evidencia que el proceso ha generado y establecido planes de mejoramiento para el cierre de no conformidades de la auditoría interna de calidad corte

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 7 de 11

2020 (1 NC) cerradas y verificadas en el aplicativo SIGGESTION, sin embargo verificando las evidencias presentadas por el auditado no se observa dentro del contenido del acta el análisis de causa y el tratamiento para los hallazgos documentados al proceso en la auditoría interna del año 2020. De acuerdo con lo anterior se genera observación como hallazgo del Capítulo 10. Mejora, con respecto a la norma ISO 9001:2015.

11. OBSERVACIONES

Observación 1:

Se observa que, a pesar de haber realizado reunión para la identificación de las causas y determinación de los planes de acción para los hallazgos documentados en la auditoría interna del año 2020, en el acta resultante no se lograron identificar claramente las causas determinadas y tampoco su registro en el aplicativo SIGGESTIÓN. Esto sucede en el proceso de Comunicación Estratégica. Lo anterior se evidencia a través del acta de reunión del 15/09/2020. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015; Capítulo 10, Numeral 10.2 No conformidad, acción correctiva.


12. NO-CONFORMIDADES:

No se evidencia dominio por parte del equipo de trabajo auditado sobre el contexto estratégico y su construcción, esto sucede en el Proceso de Comunicación Estratégica. Lo anterior se evidencia a través de las entrevistas realizada de forma virtual y en la revisión de evidencias de actas de fecha 13/03/2020. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 asociando el Capítulo 7.3, de la norma ISO 9001:2015.

13. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

Proceso de Comunicación Estratégica

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.

 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 11

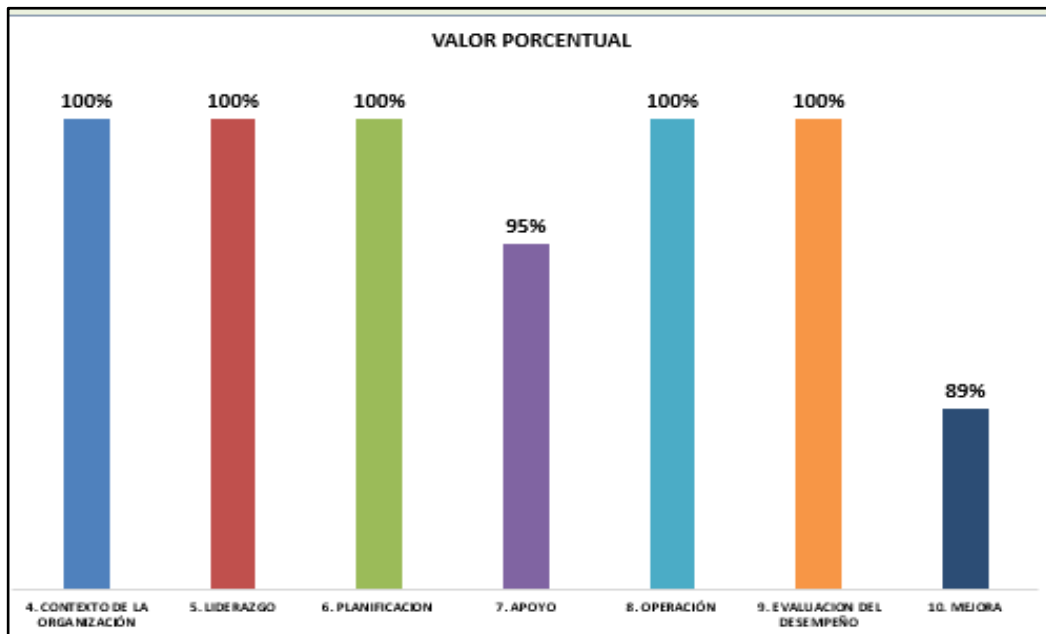
a) Cumplimiento de la norma

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

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	100%
5. LIDERAZGO	100%
6. PLANIFICACION	100%
7. APOYO	95%
8. OPERACIÓN	100%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%
10. MEJORA	89%


Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad

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



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad

Porcentaje promedio del (98%) de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del sistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015.

 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 11

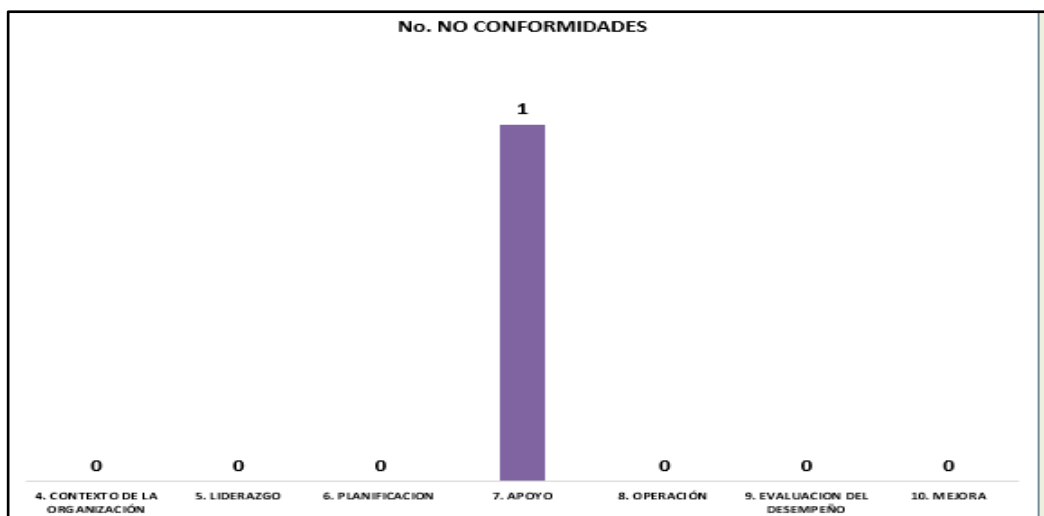
b) Número de No Conformidades y Observaciones Tabla

Tabla No. 2 Número de NC y Observaciones

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


Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad

Gráfica No. 2. Numero de no conformidades

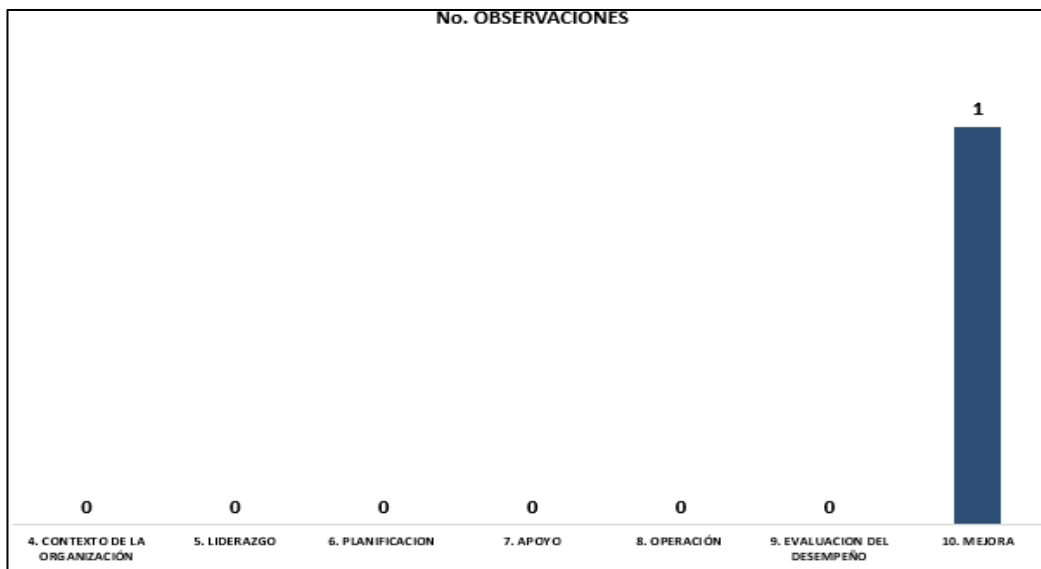


Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad

Se identificaron una (1) NC en el Capítulo 7. Apoyo, con respecto a la aplicación de la herramienta de evaluación de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del sistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015.

 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 11

Gráfica No. 3. Numero de Observaciones



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.


Se identifica una (1) Observación en el capítulo 10. Mejora, con respecto a la aplicación de la herramienta de evaluación de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del sistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015.

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 98%, de 54 ítems evaluados.

Cordialmente;

Kelly Yepes López
Auditor Líder

Carlos Arturo Ordoñez Castro
Jefe Oficina de Control Interno

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

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.