**INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**Fecha de informe: 28 de agosto de 2018**

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

**Dependencia líder del proceso: Comunicación Estratégica**

**Servidor responsable del proceso: Astrid Elena Torres Sánchez**

**Tipo de auditoría realizada: Sistema de Gestión de Calidad**

**Fecha de auditoría: 21 y 22 de agosto de 2018**

**Equipo Auditor: Erika Alexandra Olarte Carmona**

1. **OBJETIVO DE LA AUDITORIA**

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

1. **ALCANCE DE LA AUDITORÍA**

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

1. **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.
1. **CRITERIOS DE AUDITORÍA**

Proceso, procedimientos y demás instrumentos de gestión - el corte de la documentación a auditar es del 01 de enero de 2018 al 30 de junio de 2018.

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

**4.1 Comprensión de la organización y de su contexto:** Se evidencia que el proceso ha identificado las situaciones internas y externas que pueden afectar la operación y ha implementado acciones para controlar dichas situaciones.

**4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas:** Se evidencia que el proceso ha identificado los requisitos y necesidades de sus partes interesadas, sin embargo en la caracterización no están señaladas de manera expresa.

**4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad:** El proceso identifica su objetivo, alcance, entradas, salidas, actividades, productos y/o servicios, requisitos e indicadores descritos en su Caracterización.

**4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos:** El proceso cuenta con la Caracterización del proceso, Manuales, Planes y programas, y Procedimientos debidamente documentados y publicados en la página web de la Unidad.

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

**5.1.1 Generalidades:** La líder conoce el proceso, delega a su grupo de trabajo responsabilidades y actividades administrativas y operativas para la gestión y desarrollo de cada una de las líneas de trabajo que hacen parte del proceso, realiza seguimiento a las tareas asignadas, a través de correos electrónicos y reuniones al Grupo.

**5.1.2 Enfoque al Cliente:** El proceso reporta cada dos meses las actualizaciones identificadas en el Normograma.

El proceso identifica y realiza monitoreo a los riesgos de corrupción y gestión que pueden afectar la operación del mismo

**5.2.1Establecimiento de la Política:** Se evidencia que el proceso conoce la Política y objetivos del SIG, a través de las socializaciones realizadas por parte del enlace SIG.

**5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad:** Se evidencia que el proceso conoce la Política y objetivos del SIG, a través de las socializaciones realizadas por parte del enlace SIG.

**5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización:** El proceso cuenta con la Política de Comunicaciones en la que se definen las actividades de comunicaciones para la Unidad. El proceso tiene definidas las actividades a desarrollar por cada contratista y tiene la designación de cada supervisor, el cual realiza los informes mensualmente para verificar el cumplimiento.

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

**6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades:** El proceso ha identificado los riesgos de gestión y corrupción que pueden afectar su operación y fue socializado a nivel interno a todos los integrantes.

**6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos:** Se evidencia que el proceso planifica de acuerdo con sus necesidades el cumplimiento de sus objetivos, determina funciones y responsabilidades, optimizando los recursos asignados, como se observó en la caracterización, plan de acción y plan de adquisiciones.

**6.3 Planificación de los cambios:** Se evidencia que el proceso remitió Formato de Gestión del Cambio sobre los cambios a dos de sus procedimientos.

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

**7.1.1 Generalidades:** Se evidencia que el proceso identifica sus necesidades de recursos físicos, tecnológicos, humanos y financieros que se requieren para el desarrollo del proceso.

**7.1.2 Personas:** El proceso identificó el personal que se requería para la vigencia 2018, razón por la cual lo solicitó a Secretaria General, con antelación a que culminara la vigencia 2017.

**7.1.3 Infraestructura:** El líder del proceso realiza las gestiones pertinentes para que la operación del grupo logre la conformidad de los productos y servicios.

**7.1.4 Ambiente para la operación del proceso:** Al indagar con la líder del proceso se encontró que a nivel del equipo de trabajo hay buena comunicación, buen ambiente laboral y organización del trabajo.

**7.1.5.1 Recursos de seguimiento y medición:** Se evidencia que la líder del proceso realiza seguimiento para el cumplimiento de las actividades.

**7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones:** Se evidencia que la líder del proceso realiza seguimiento a los indicadores de plan de acción.

**7.1.6 Conocimientos de la organización:** El líder del proceso permite que los integrantes del equipo participen en capacitaciones de actualización en temas de comunicaciones.

**7.2 Competencia:** El líder del proceso manifiesta que el personal que hace parte del proceso son competentes para las funciones asignadas teniendo en cuenta su profesión que se acredita en el SECOP.

**7.3 Toma de conciencia:** El líder del proceso informa que lo primero que le da a conocer a su equipo es la importancia que tienen las victimas en cada actividad que se realiza y que por lo tanto cada uno debe realizar su trabajo de la mejor manera posible. De igual manera, se evidencia que se ha desarrollado varias actividades por parte del enlace SIG para participar en la Política de Calidad.

**7.4 Comunicación:** El líder del proceso delega a su grupo de trabajo responsabilidades y actividades administrativas y operativas para la gestión y desarrollo de cada una de las líneas de trabajo que hacen parte del proceso, realizando seguimiento a las mismas.

**7.5.1 Información documentada:** El proceso cuenta con una Caracterización de proceso, Manuales, Procedimientos e Instructivos debidamente documentos, los cuales se encuentran disponibles en la página web de la Unidad <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/prueba-sig/comunicacion-estrategica>.El proceso se encuentra gestionando ante la OTI la construcción de un servidor para la consolidación y preservación de la información audiovisual

**7.5.2 Creación y actualización:** El proceso actualizó los procedimientos de: i) publicación y actualización página web v4, ii) manejo de redes sociales v4, iii) realización programa de radio v4 y iv) manual de redacción v3. Igualmente eliminó los procedimientos: i) cubrimiento periodístico de las actividades de la entidad y ii) procedimiento para el manejo de voceros de la entidad. Estos cambios se realizaron con el Formato para cambios de documentos SIG.

**7.5.3 Conformación de la información documentada**: El proceso cuenta con la custodia de la información de toda su gestión yse encuentra gestionando ante la OTI la construcción de un servidor para la consolidación y preservación de la información audiovisual.

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

**8.1 Planificación y control operacional:** El proceso identifica las partes interesadas, las salidas No conformes, los recursos que necesita para su operación, la interacción con otros procesos y ha establecido Manuales, Procedimientos e Instructivos para estandarizar sus actividades.

**8.2.1Comunicación con el cliente:** Se evidencia que el proceso mantiene permanente comunicación con sus partes interesadas a través de Plantilla de respuesta en redes sociales, boletines de prensa, mensajes radiales y rendición de cuentas en Totoro.

**8.2.2 Determinación para los requisitos para los productos y servicios:** Se evidencia que el proceso ha definido los requisitos, controles y los comunica al personal que se encuentra a su cargo y de los contratos, por Ley se publica en la página web, boletines de prensa, y el contrato de proveedor externo Eucoles cumple los requisitos legales.

**8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios:** El proceso ha definido los requisitos de las partes interesadas en la Caracterización del Proceso, cuenta con Manuales, Procedimientos para el desarrollo de la Operación y manejo de la información. Realiza seguimientos a los productos como por ejemplo la Revisión y Aprobación de los diseños, revisión y aprobación de campañas, seguimiento a campañas con color, entre otros.

**Los numerales 8.3.1 al 8.3.6 No aplican al proceso.**

**8.4.1 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente**: Se evidencia que el proceso realiza control y seguimiento permanente de la gestión realizada por los Operadores que realizan actividades críticas para el proceso como el pago de ayudas humanitarias y atención telefónica, relacionadas con las actividades establecidas en Convenio interadministrativo y/o Acuerdo Marco.

**8.4.2 Tipo y alcance de control:** Se evidencia que el proceso realiza control y seguimiento permanente de la gestión realizada por los Operadores que realizan actividades críticas para el proceso como el pago de ayudas humanitarias y atención telefónica, relacionadas con las actividades establecidas en Convenio interadministrativo y/o Acuerdo Marco.

**8.4.3 Información para los proveedores externos:** Se evidencia que el proceso define los criterios de operación requeridos con los Operadores externos para el desarrollo de las actividades contractuales y se realiza permanente control y seguimiento.

**8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio:** Se evidencia que el proceso hace seguimiento al proveedor externo.

**8.5.2 Identificación y trazabilidad:** Se evidencia que el proceso hace seguimiento al proveedor externo.

**8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos**: No aplica.

**8.5.4 Preservación:** Se evidencia que el proceso hace seguimiento al proveedor externo.

**8.5.5 Actividades posteriores a la entrega:** Se evidencia que la líder del proceso realiza el seguimiento relacionado con la satisfacción del cliente.

**8.5.6 Control de los cambios**: Se evidencia que la líder del proceso hace seguimiento y control a los productos ya determinados.

**8.6 Liberación de los productos y servicios**: Se evidencia que la líder del proceso hace seguimiento y control a los productos ya determinados.

**8.7 Control de las salidas No conformes:** No aplica.

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

**9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación:** Se evidencia que el proceso ha definido sus indicadores para evaluar el desempeño del mismo, con el fin de tomar acciones de mejora.

**9.1.2 Satisfacción del cliente:** El proceso realiza encuestas internas y externas de satisfacción para evaluar el nivel de satisfacción de las partes interesadas.

**9.1.3 Análisis y evaluación:** Se evidencian correos de satisfacción del cliente dirigidos a la labor del proceso.

**9.2 Auditoria Interna:** No aplica

**9.3 Revisión por la dirección:** No aplica

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

**10.1 Generalidades:** no aplica

**10.2 No conformidad y acción correctiva:** Se evidencia que el proceso ha generado y establecido Planes de mejoramiento para el cierre de No conformidades del plan de acción, registradas en el aplicativo SISGESTION.

**10.3 Mejora Continua:** Se evidencia que el proceso implementa constantemente acciones de mejora, entre ellas la contratación de corresponsales en municipios alejados.

1. **OBSERVACIONES**
2. En el numeral 4.2 de la Norma en cuanto a las partes interesadas, se encontraron dos observaciones en el siguiente sentido: El proceso ha dado cumplimiento, sin embargo se debe ajustar la caracterización, si bien se indica en los anexos el formato de identificación de las partes interesadas, estas partes deben estar definidas de manera expresa en la caracterización.
3. En el segundo literal del numeral 4.2 de la Norma en cuanto al seguimiento y la revisión de la información sobre las partes interesadas, debe revisarse si el mismo se hace a cada una de las partes interesadas que conforman el proceso.
4. En el numeral 7.5.1, el proceso cuenta con la información documentada necesaria para la eficacia del proceso y de las partes interesadas, no obstante se requiere de un servidor para que la misma este consolidada.
5. En el numeral 7.5.3.2 respecto al control y preservación de la información documentada, si bien es cierto el proceso ha realizado las gestiones necesarias ante la OTI para obtener un servidor para la consolidación y preservación de la información audiovisual, a la fecha no se cuenta con dicho servidor.
6. En el numeral 8.4.2 frente al control a los proveedores externos, Si bien el proceso cumple con el seguimiento para el cumplimiento de las obligaciones del proveedor externo, no se encontró Acta de reunión de seguimiento, donde se especifiquen los compromisos y los responsables de las actividades a realizarse.
7. **NO-CONFORMIDADES**

Una vez evaluados los numerales de la Norma al proceso no se encontraron No Conformidades.

1. **RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA**

|  |  |
| --- | --- |
| **ITEM DE NORMA** | **No. OBSERVACIONES** |
| **4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN** | **2** |
| **5. LIDERAZGO** | **0** |
| **6. PLANIFICACION**  | **0** |
| **7. APOYO** | **2** |
| **8. OPERACIÓN**  | **1** |
| **9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO** | **0** |
| **10. MEJORA** | **0** |
|   |   |
| **TOTAL**  | **5** |

|  |  |
| --- | --- |
| **ITEM DE NORMA** | **No. NO APLICA** |
| **4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN** | **1** |
| **5. LIDERAZGO** | **0** |
| **6. PLANIFICACION**  | **0** |
| **7. APOYO** | **0** |
| **8. OPERACIÓN**  | **9** |
| **9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO** | **5** |
| **10. MEJORA** | **2** |
| **TOTAL**  | **17** |

|  |  |
| --- | --- |
| **ITEM DE NORMA** | **No. ITEMS A MANTENER** |
|  **4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN** | **8** |
| **5. LIDERAZGO** | **8** |
| **6. PLANIFICACION**  | **5** |
| **7. APOYO** | **13** |
| **8. OPERACIÓN**  | **15** |
| **9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO** | **3** |
| **10. MEJORA** | **3** |
|   |   |
| **TOTAL**  | **55** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ITEM DE NORMA** |   | **VALOR PORCENTUAL** |
| **4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN** |   | **93%** |
| **5. LIDERAZGO** |   | **100%** |
| **6. PLANIFICACION**  |   | **100%** |
| **7. APOYO** |   | **96%** |
| **8. OPERACIÓN**  |   | **98%** |
| **9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO** |   | **100%** |
| **10. MEJORA** |   | **100%** |
|   |   |  |
| **TOTAL**  |   | **98%** |

**Cordialmente;**

|  |  |
| --- | --- |
| **ERIKA ALEXANDRA OLARTE CARMONA** | **CARLOS ARTURO ORDOÑEZ CASTRO** |
| **Auditor líder** | **Jefe Oficina de Control Interno** |
|  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha del cambio** | **Descripción de la modificación** |
| 1 | **30**/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 restructura 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. |