


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

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN

**Fecha de informe:** 14 de junio 2022

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

**Dependencia:** Proceso Comunicación Estratégica.

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

**Tipo de auditoría realizada:** De primera parte, Auditoría Interna remota al sistema de gestión ambiental.

**Fecha de auditoría:** 4, 5, 6, 7 y 8 de mayo de 2022.

**Equipo Auditor:** Sistema de Gestión Ambiental Norma ISO 14001:2015

- Nidia Yisel Alfonso Zorro (Auditor Líder).
- Nather Bismark Rodriguez Molina (Auditor).

### 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 2021 - a la fecha del año 2022).

### 2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR

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

- 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 y la cooperación del auditado y la disponibilidad de evidencias a muestrear.

|  |   |                                     |
|--|---|-------------------------------------|
|  <b>El futuro es de todos</b><br>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas | <b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>  | Código: 150.19.15-1                 |
|  | PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN | Versión: 06                         |
|  | PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE                        | Fecha: 05/02/2021<br>Página 2 de 13 |

### 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 NORMA ISO 14001:2015 – CONTEXTO ORGANIZACIONAL

Se evidencia que el proceso Comunicación Estratégica tiene documentado, actualizado, socializado y aprobado el instrumento del Contexto Estratégico, se evidenció el acta de aprobación, correo de socialización por parte de la líder del proceso y las grabaciones con sus listados de asistencias, donde se observa la participación de los contratistas y funcionarios en la construcción del Instrumento. Se evidencia conformidad en el cumplimiento de los requisitos del capítulo 4 Contexto de la organización, en el que se cuenta con la comprensión de la organización y su contexto mediante el (desarrollo de la metodología establecida por la entidad e implementación de cada una de las etapas de la identificación, priorización de actividades, DOFA y estrategias); igualmente la apropiación por cada uno de los integrantes del Proceso Comunicación Estratégica en la información del contexto.


Con respecto a las partes interesadas, se evidencia en la matriz del 4 de agosto de 2021 consolidada por el Sistema Integrado de Gestión, en la que se despliega las necesidades, descripción de las partes interesadas, requisitos y expectativas relacionado al componente ambiental. Igualmente se cuenta con la apropiación del instrumento dado que lo conocen y saben en donde se encuentra publicado. Dado a lo anterior se da cumplimiento al requisito 4.1 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Para el proceso de Comunicación Estratégica evidencian que está definido el alcance en el marco de los requisitos legales ambientales y los requisitos de la norma ISO 14001: 2015, el cual tienen conocimiento los contratistas y funcionarios, existe apropiación y ubican dicho texto en el “*Manual del SIG – SGA*”.

Se evidencia en la auditoria la apropiación en todos los componentes relacionados con el Sistema Gestión Ambiental, entre ellos está el “*Manual del SIG, Política ambiental, objetivos, Plan de Gestión Ambiental, Programas ambientales, lo cual conlleva al cumplimiento del requisito 4.4 Sistema Gestión Ambiental*”.

### 5. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 5 DE LA NORMA ISO 14001:2015 - LIDERAZGO

Se evidencia que en el proceso de Comunicación Estratégica en lo concerniente a los requisitos legales del componente ambiental y los requisitos del capítulo 5. Liderazgo y Compromiso; hay conformidad dado que se muestra compromiso y participación en la

|  |   |                                     |
|--|---|-------------------------------------|
|  <b>El futuro es de todos</b><br>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas | <b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>  | Código: 150.19.15-1                 |
|  | PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN | Versión: 06                         |
|  | PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE                        | Fecha: 05/02/2021<br>Página 3 de 13 |

motivación por parte de la líder del proceso y de su equipo de trabajo en actividades de fortalecimiento de la cultura ambiental y los lineamientos para la implementación del SGA entre estos: la *“campaña de recolección de pilas usadas para su tratamiento especial, participación en capacitaciones del SIG, cultura de cero papel, siembra de plantas en la oficina”*, la cual conlleva a buenas prácticas ambientales que contribuyen al cumplimiento de la política y objetivos ambiental de la entidad y ante todo a la protección del medio ambiente. Igualmente se resalta el liderazgo de la líder del proceso de Comunicación Estratégica, el enlace SIG, funcionarios y contratistas que lo conforman y que implementan acciones que promueven el Sistema de Gestión Ambiental.

Con respecto de la Política ambiental, se evidenció apropiación por parte de la líder del proceso, los contratistas y funcionarios, a su vez se identifica la implementación de acciones que contribuyen al cumplimiento de esta. Así mismo el proceso asignan funciones y responsabilidades en el componente ambiental, evidenciado en los contratos de prestación de servicios, estudios previos, Correo electrónico de conformación de equipos de trabajo Decreto 4802 de 2011, lineamientos de comunicaciones, conllevando al cumplimiento del requisito 5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades.


## 6. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 6 DE LA NORMA ISO 14001:2015 - PLANIFICACIÓN

De acuerdo con los soportes suministrados por el proceso de Comunicación Estratégica en cuanto a su contexto estratégico, en donde se tiene identificadas (**las debilidades, fortalezas, oportunidades, amenazas**) correspondientes al Sistema de Gestión Ambiental, se identifica las actas de reunión en donde se construye el contexto y la evaluación del mismo y actas de reunión en las que mencionan temas del componente ambiental. Lo que conlleva al cumplimiento del requisitos.

### 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

Se evidencia en el proceso la identificación de aspectos e impactos ambientales bajo el instrumento entregado por la Unidad, igualmente se observa apropiación, conocimiento de la matriz en donde reconocen cuales son los aspectos, impactos, riesgos y se logra ver los controles que han implementado para minimizar los impactos como el: *“Programa de cero papeles, programa de ahorro y uso eficiente del agua y energía, entre otros”*. Lo anterior conlleva al cumplimiento del **requisito 6.1.2. Aspectos Ambientales**.

Para el requisito 6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos, el proceso reporta cada 2 meses a la **Oficina Asesora Jurídica** la actualización de la normatividad vigente, como se evidenció en los correos electrónicos de la actualización del normograma. Esto conlleva al cumplimiento de la identificación y determinación de los requisitos legales y otros requisitos.

|  |   |                                     |
|--|---|-------------------------------------|
|  <b>El futuro es de todos</b><br>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas | <b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>  | Código: 150.19.15-1                 |
|  | PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN | Versión: 06                         |
|  | PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE                        | Fecha: 05/02/2021<br>Página 4 de 13 |

Se evidencia a través de la matriz de despliegue de objetivos del SGA, una forma de planificar las diferentes acciones correspondientes al Sistema de Gestión Ambiental con el fin de contribuir a cada uno de los objetivos ambientales, se observó conocimiento y apropiación por los funcionarios y contratistas que pertenecen al proceso de Comunicación Estratégica y la ubicación en la página web de la Unidad. A su vez se reconoce el apoyo para la socialización y construcción de afiches de temas ambientales por SUMA en articulación con el proceso de Gestión Administrativa.


Se deja una no conformidad dado que los objetivos del Sistema de Gestión Ambiental (son diferentes) en la publicación de la página web e intranet de la Unidad y el Manual Sistema Integrado de Gestión (SIG) publicado en el siguiente enlace de los documentos del Sistema Integrado de gestión: <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/manual-sistema-integrado-de-gestion-sig/65486> de la fecha jueves, septiembre 23, 2021. (**Responsable Direccionamiento Estratégico**).

## 7. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 6 DE LA NORMA ISO 14001:2015 - PLANIFICACIÓN

Se evidencia en el proceso de Comunicación Estratégica que proporciona y determina recursos para apoyar la implementación del Sistema de Gestión, dado que cuenta con contratos del personal que apoya el SGA y manual de funciones en el caso del enlace SIG para gestionar acciones con respecto al Sistema. Cuenta con certificados de formación auditores y diplomados referentes a la parte ambiental en los que han participado los funcionarios y contratistas; esto demuestra conformidad con el Requisito **7.2 Competencia** buscando que estas personas sean competentes, en cuanto a la formación y educación de este componente.

Al preguntar al auditado sobre los elementos estructurales del Sistema de Gestión Ambiental (política y objetivos ambientales, contexto estratégico, riesgos, matriz de identificación de aspectos e impactos ambientales partes interesadas y programas ambientales entre otros...) se evidencia conocimiento, apropiación y compromisos con la gestión ambiental, lo que conlleva conformidad en el requisito **7.3 Toma de Conciencia**, esto se ve reflejado en los pantallazos que se tomaron en el recorrido de la auditoria y los correos de socializaciones por SUMA.

De acuerdo con los soportes suministrados por el proceso de Comunicación Estratégica en cuanto a la Política de comunicaciones, pantallazo de la matriz de comunicación publicada en la página, comunicaciones de ecológica de impacto ambiental de los fuegos pirotécnicos, Ecológica se sube a la bici, Buenos días con Ramon y más noticias en Internet, Día Internacional de las aves migratorias, esto conlleva al cumplimiento del requisito **7.4 comunicaciones**. Igualmente, se evidencia que el Proceso de Comunicación Estratégica toma acciones para asegurarse que los funcionarios y contratistas conozcan y apunten al cumplimiento de la política, objetivos ambientales e implementación del Sistema, además

|  |   |                                     |
|--|---|-------------------------------------|
|  <b>El futuro es de todos</b><br>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas | <b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>  | Código: 150.19.15-1                 |
|  | PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN | Versión: 06                         |
|  | PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE                        | Fecha: 05/02/2021<br>Página 5 de 13 |

identifican el qué, cuándo, a quién y cómo comunicar, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

**Se identifican en el proceso de auditoría 3 no conformidades referentes a:**

- No se evidencia conformidad en los diferentes documentos del Sistema de Gestión Ambiental que la Unidad está implementando, se menciona que es un Sistema y/o un Subsistema indistintamente (evidenciado en el alcance del Instructivo para la identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales (Código: 710.18.05-8; Versión: 03; Fecha: 25/11/2021).

Responsable: **Proceso Gestión Administrativa.**

- No se evidencia conocimiento frente a la información documentada publicada recientemente y no socializada evidenciado en el Plan de emergencias sede San Cayetano - Bogotá (Código: 770.12.07-47; Versión: 03; Fecha: 05/05/2022 con Fecha de publicación: martes, mayo 10, 2022).


Responsable: **Proceso Gestión Talento Humano.**

- NO conformidad dado que se evidencia desconocimiento específicamente de los indicadores del sistema de gestión ambiental, información documentada recientemente y no socializada.

Responsable: **Proceso Gestión Administrativa.**

**8. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 8 DE LA NORMA ISO 14001:2015 – OPERACIÓN**

Para el requisito 8 de la norma ISO 14001:2015 Operación, el proceso de Comunicación estratégica cumple a cabalidad, dado que se implementan y son apropiados los diferentes programas planes establecidos por la Unidad como: Plan de Gestión Ambiental, Programa de cero papeles, Plan de gestión integral y de residuos sólidos peligrosos y de manejo especial, Programa de ahorro y uso eficiente del agua y energía, Programa de implementación de prácticas sostenibles entre otros. Se evidenció en las diferentes piezas realizadas por el proceso, pantallazo PIGA, correo electrónico reporte del consumo de papel comparativo 2021 y 2020, evaluación a las diferentes comunicaciones internas, pantallazo de encuesta, correo electrónico de desinfección, pantallazo de la caracterización del proceso, actas de reunión en la que se tienen en cuenta temas ambientales y las diferentes comunicaciones a nivel de la Unidad y correo de socialización del plan de Gestión Ambiental, Pantallazo del plan de emergencia en la página, acta de reunión en las que se menciona el plan de emergencia, formato de inscripción brigadistas. Para este requisito de acuerdo con las evidencias suministradas se establecen, controlan y se mantienen los procesos necesarios para cumplir los requisitos del sistema de gestión ambiental.

|  |   |                                     |
|--|---|-------------------------------------|
|  <b>El futuro es de todos</b><br>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas | <b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>  | Código: 150.19.15-1                 |
|  | PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN | Versión: 06                         |
|  | PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE                        | Fecha: 05/02/2021<br>Página 6 de 13 |

## 9. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 9 DE LA NORMA ISO 14001:2015 – EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

De acuerdo con los soportes suministrados por el Proceso de Comunicación Estratégica en cuanto a las bitácoras de seguimientos de comunicaciones internas SGA, correos de actualización y solicitud del normograma, productos Suma de Gestión ambiental, actas de reunión en la que se socializan temas ambientales, correo electrónico de los link para la ubicación de los temas del SGA, correos de seguimiento de la matriz de impactos y aspectos ambientales; por otra parte, conocen e identifican los avances presentados en la revisión por la dirección de la vigencia anterior, lo cual evidencia conformidad con la identificación y comprensión del numeral **9. evaluación del desempeño** con relación a que el proceso, determina los elementos que requieren seguimiento en el plan de implementación, análisis y evaluación necesarios para asegurar los resultados válidos de su gestión, que le permiten tomar decisiones en su operación.

### Se identifica (1) una no conformidad:

- No conformidad dado que se está incumplimiento Resolución 2184 de 2019 *“Por el cual se modifica la resolución 668 de 2016 sobre el uso racional de Bolsas Plásticas y se adoptan otras disposiciones artículo 4. Que rige a partir del 1 enero del 2021”*.


Responsable: **Proceso Gestión Administrativa.**

## 10. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 10 DE LA NORMA ISO 14001:2015 – MEJORA

De acuerdo con los soportes suministrados por el Proceso Comunicación Estratégica en cuanto a correo electrónico de revisión de las cuentas de cobro y no impresión, actas de marzo, abril, febrero del 2022 de socialización sobre temas ambientales, reporte de consumo de papel, cuidado de plantas en la oficina para mantener un ambiente de tranquilidad y demás buenas prácticas ambientales que el proceso implementa; se evidencia conformidad con la identificación y comprensión del **numeral 10. mejora, 10.1. generalidades** con relación a que el proceso, determina las oportunidades de mejora e implementa acciones necesarias para lograr los resultados previstos en su sistema de gestión ambiental.

Con respecto a la auditoria del año 2021 no se genero hallazgos de no conformidades directa al proceso.



|  |  |                                     |
|--|--|-------------------------------------|
|  <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p> | <b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>         | Código: 150.19.15-1                 |
|  | <b>PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN</b> | Versión: 06                         |
|  | <b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>                        | Fecha: 05/02/2021<br>Página 7 de 13 |

## 11. OBSERVACIONES

Observaciones: N/A.

## 12. NO-CONFORMIDADES

**Responsable: Proceso Direccionamiento Estratégico.**


- 12.1.** No se evidencia conformidad en los objetivos del Sistema de Gestión Ambiental (son diferentes) en la publicación de la página web e intranet de la Unidad y el Manual Sistema Integrado de Gestión (SIG) publicado en el siguiente enlace de los documentos del Sistema Integrado de gestión: <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/manual-sistema-integrado-de-gestion-sig/65486> en la fecha jueves, septiembre 23, 2021. Esto sucede en el proceso de Comunicación Estratégica. Lo anterior se evidencia al verificar la página y el documento del manual. Esta situación conduce al incumplimiento del capítulo 6. Planificación, numeral 6.2.1, Objetivos ambientales: La organización debe establecer objetivos ambientales para las funciones y niveles pertinentes, teniendo en cuenta los aspectos ambientales significativos de la organización y sus requisitos legales y otros requisitos asociados, y considerando sus riesgos y oportunidades literal e) actualizarse, según corresponda.

**Responsable: Proceso Gestión Administrativa.**

- 12.2.** No se evidencia conformidad en los diferentes documentos del Sistema de Gestión Ambiental que la Unidad está implementando, se menciona que es un Sistema y/o un Subsistema Indistintamente (evidenciado en el alcance del Instructivo para la identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales (Código: 710.18.05-8; Versión: 03; Fecha: 25/11/2021). Esto sucede en el proceso de comunicación Estratégica. Lo anterior se evidencia en la auditoria al verificar el presente numeral. De acuerdo con lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 14001:2015 en el capítulo 7. Apoyo, numeral 7.5.3 Control de la información documentada: La información documentada requerida por el sistema de gestión ambiental y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que: a) esté disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite.

**Responsable: Proceso Gestión Administrativa.**

- 12.3.** No se evidencia que en el Sistema de Gestión Ambiental de la Unidad cumpla la Resolución 2184 de 2019 “Por el cual se modifica la resolución 668 de 2016 sobre el uso racional de Bolsas Plásticas y se adoptan otras disposiciones artículo 4. Que rige a partir del 1 enero del 2021”. Esto sucede en el proceso de comunicación estratégica. Lo anterior se evidencia en el punto ecológico dispuesto en el piso 4 del Complejo Logístico San Cayetano aledaño a los puestos de trabajo del Proceso

|  |   |                                     |
|--|---|-------------------------------------|
|  <b>El futuro es de todos</b><br>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas | <b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>  | Código: 150.19.15-1                 |
|  | PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN | Versión: 06                         |
|  | PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE                        | Fecha: 05/02/2021<br>Página 8 de 13 |

Comunicación estratégica. Esta situación conduce al incumplimiento de la Norma ISO 14001:2015 Capítulo 9. Evaluación del desempeño, numeral 9.1.2. Evaluación del cumplimiento, b) Evaluar el cumplimiento emprender las acciones que sean necesarias.


**Responsable: Proceso Gestión Administrativa.**

- 12.4.** No se evidencia conocimiento frente al avance de los indicadores del SGA, información documentada publicada recientemente y no socializada evidenciado en el Plan de gestión integral de residuos sólidos peligrosos y de manejo especial; Código:710,18,07-3; Versión: 01; Fecha: 25/04/2022 con Fecha de publicación: Lunes, Abril 25, 2022 y Plan de emergencias sede San Cayetano - Bogotá (Código: 770.12.07- 47; Versión: 03; Fecha: 05/05/2022 con Fecha de publicación: Martes, Mayo 10, 2022); lo cual va en contravía en lo dispuesto en el Plan de gestión integral de residuos sólidos peligrosos y de manejo especial; Código:710,18,07-3; Versión: 01) que dice: “Adicionalmente, el equipo de SGA se encargará de capacitar y retroalimentar periódicamente al personal que desarrolle actividades dentro de la UARIV, sobre el manejo integral de residuos peligrosos; alineándose y dando cumplimiento de esta forma al objetivo relacionado con la promoción de cultura y toma de conciencia a través del fomento de iniciativas y buenas prácticas ambientales para una mayor responsabilidad ambiental y contribuyendo a la mejora del desempeño ambiental de la UARIV y sus demás objetivos”. Esto sucede en el proceso de comunicación estratégica. Lo anterior se evidencio en el desarrollo de la auditoria. Esta situación conduce al incumplimiento de la Norma ISO 14001:2015 Capítulo 7. Apoyo, numeral 7.3. Toma de conciencia literal c) su contribución a la eficacia del Sistema de Gestión ambiental, Incluidos los beneficios de un mejor desempeño ambiental).

**Responsable: Proceso Gestión Talento Humano.**

- 12.5.** No se evidencia conocimiento frente a la información documentada y publicada recientemente y no socializada. Esto sucede en el proceso de comunicación estratégica. Lo anterior se evidencia en el Plan de emergencias sede San Cayetano - Bogotá (Código: 770.12.07-47; Versión: 03; Fecha: 05/05/2022 con Fecha de publicación: martes, mayo 10, 2022) cuando se indaga sobre este documento. Esta situación conduce al incumplimiento de la Norma ISO 14001:2015 Capítulo. 7 Apoyo, numeral 7.5.3, Control de la información documentada, literal c) distribución, acceso, recuperación y uso.



|   |   |                                     |
|---|---|-------------------------------------|
|  <p>El futuro es de todos<br/>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p> | <b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>  | Código: 150.19.15-1                 |
|   | PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN | Versión: 06                         |
|   | PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE                        | Fecha: 05/02/2021<br>Página 9 de 13 |


## 13. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

### 13.1. Fortalezas

- Alto compromiso del Proceso de Comunicación Estratégica con respecto a la implementación del Sistema de Gestión Ambiental bajo los requisitos de la norma ISO 14001:2015 en cada uno de los temas y numerales auditados. Se destaca como fortaleza el adecuado liderazgo de la jefe, enlace SIG, funcionarios y contratistas que lo conforman y que implementan las acciones del Sistema de Gestión Ambiental.
- Se evidencia apropiación y manejo de las rutas de acceso al repositorio de la información del Sistema de Gestión Ambiental, ubicando los diferentes temas relacionados.
- Como aspecto positivo se destaca la instrucción de la jefe del proceso en cuanto al ahorro de las impresiones y el uso de papel generando conciencia en cuanto al programa de cero de papel.
- Se evidencia apropiación de los temas del Sistema de Gestión Ambiental, en cuanto el conocimiento de la norma, planes, procedimientos, programas, guías, diferentes matrices y formatos.
- Se resalta el compromiso, puntualidad y disposición por parte de la jefe de la Oficina de Comunicaciones, así como también del equipo de trabajo, funcionarios y contratistas para atender y desarrollar la auditoria y el cargue oportunamente en SharePoint de las evidencias y soportes solicitados por el equipo auditor.
- Se resalta el proyecto de mantener diferentes plantas naturales en la oficina como buena práctica ambiental ya que permite percibir un ambiente tranquilo.

### 13.2 Oportunidad de Mejora

- Es importante documentar las diferentes acciones implementadas referentes al Sistema de Gestión Ambiental (como por ejemplo Programa de orden y aseo) con el fin de dar cuenta de las acciones de mejora que el proceso implementa.
- Se requiere fortalecer la toma de conciencia en cuanto a la disposición de residuos sólidos por parte de algunos colaboradores la Unidad, de acuerdo en lo evidenciado en el piso cuarto de la sede San Cayetano. Lo anterior se evidencia en recorrido e inspección física a los puntos ecológicos y canecas ubicadas en este piso.

|  |   |                                      |
|--|---|--------------------------------------|
|  <b>El futuro es de todos</b><br>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas | <b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>  | Código: 150.19.15-1                  |
|  | PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN | Versión: 06                          |
|  | PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE                        | Fecha: 05/02/2021<br>Página 10 de 13 |

## 14. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

### PROCESO COMUNICACIÓN ESTRATEGICA:

A continuación, se identifican los resultados de los datos estadísticos generados en la herramienta papel de trabajo de la auditoría interna del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015 aplicado al Proceso de Comunicación estratégica:

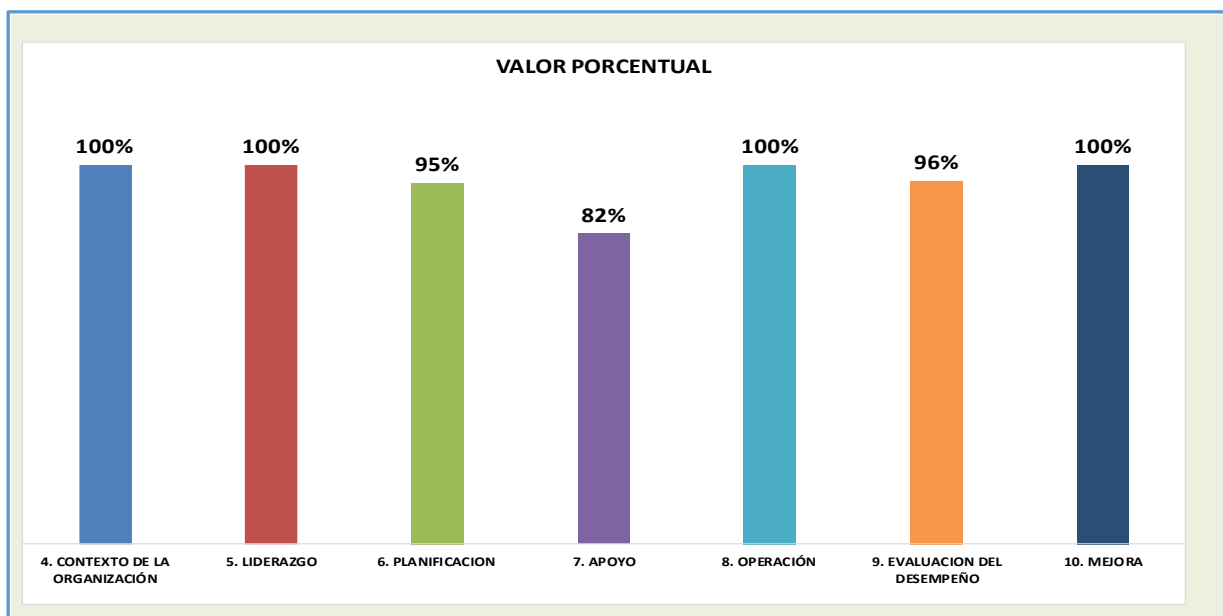
#### a) Cumplimiento de la norma:

**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                 | 95%              |
| 7. APOYO                         | 82%              |
| 8. OPERACIÓN                     | 100%             |
| 9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO      | 96%              |
| 10. MEJORA                       | 100%             |
| <b>TOTAL DE NO CONFORMIDADES</b> | <b>96%</b>       |
|                                  | <b>MANTENER</b>  |

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna Ambiental.

**Gráfica No. 1. Porcentaje por numeral de la Norma ISO 14001:2015**



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna Ambiental.

|  |   |                                      |
|--|---|--------------------------------------|
|  <b>El futuro es de todos</b><br>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas | <b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>  | Código: 150.19.15-1                  |
|  | PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN | Versión: 06                          |
|  | PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE                        | Fecha: 05/02/2021<br>Página 11 de 13 |

Porcentaje promedio del **(96%)** de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015.

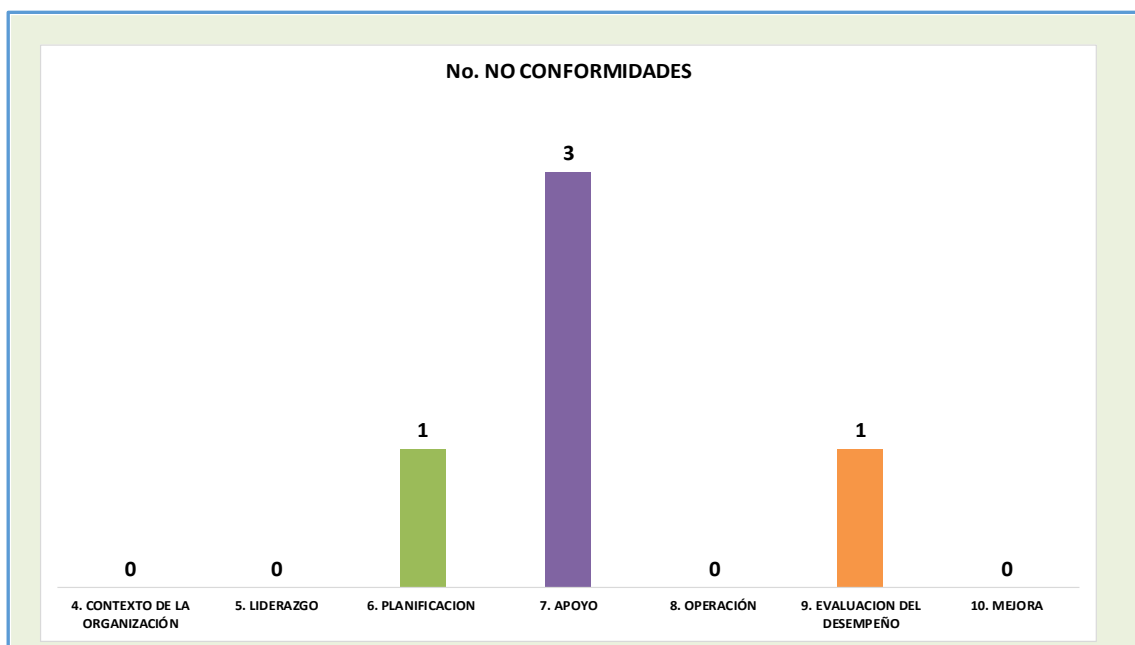
**b) Número de No Conformidades y Observaciones:**

**Tabla No. 2: Porcentaje de no conformidades de la NORMA ISO 14001:2015.**

| ITEM DE NORMA                    | VALOR PORCENTUAL | No. NO CONFORMIDADES |
|----------------------------------|------------------|----------------------|
| 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN   | 100%             | 0                    |
| 5. LIDERAZGO                     | 100%             | 0                    |
| 6. PLANIFICACION                 | 95%              | 1                    |
| 7. APOYO                         | 82%              | 3                    |
| 8. OPERACIÓN                     | 100%             | 0                    |
| 9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO      | 96%              | 1                    |
| 10. MEJORA                       | 100%             | 0                    |
| <b>TOTAL DE NO CONFORMIDADES</b> | <b>96%</b>       | <b>5</b>             |
|                                  | <b>MANTENER</b>  | <b>6,49%</b>         |


Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna Ambiental.

**Grafica No. 2: Número de No Conformidades.**



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna Ambiental.

Se identificaron cinco (5) no conformidades, una (1) en el **Capítulo 6. Planificación, numeral 6.2.1. Objetivos ambientales** “La organización debe establecer objetivos ambientales para las funciones y niveles pertinentes, teniendo en cuenta los aspectos ambientales significativos de la organización y sus requisitos legales y otros requisitos asociados, y considerando sus riesgos y oportunidades literal e) actualizarse, según corresponda”, dos (2) en el **Capítulo 7. Apoyo, numeral 7.5.3. Control de la información**

|  |   |                                      |
|--|---|--------------------------------------|
|  <b>El futuro es de todos</b><br>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas | <b>INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION</b>  | Código: 150.19.15-1                  |
|  | PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN | Versión: 06                          |
|  | PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE                        | Fecha: 05/02/2021<br>Página 12 de 13 |

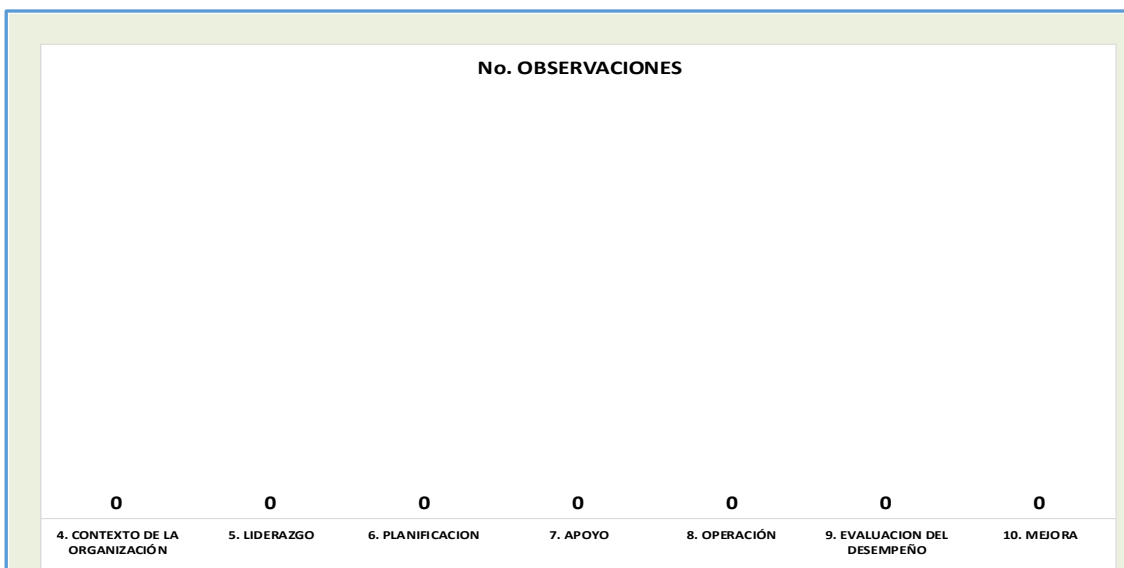
**documentada:** “La información documentada requerida por el sistema de gestión ambiental y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que: a) esté disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite, literal c) distribución, acceso, recuperación y uso”, una (1) **en el capítulo 7. Apoyo, numeral 7.3. Toma de conciencia** “literal c) su contribución a la eficacia del Sistema de Gestión ambiental, Incluidos los beneficios de un mejor desempeño ambiental” y una (1) en el **capítulo 9. Evaluación del desempeño, numeral 9.1.2. Evaluación del cumplimiento**, “literal b) Evaluar el cumplimiento emprender las acciones que sean necesarias”.

**Tabla No. 3: Porcentaje de observaciones de la NORMA ISO 14001:2015.**


|                          |
|--------------------------|
| <b>No. OBSERVACIONES</b> |
| 0                        |
| 0                        |
| 0                        |
| 0                        |
| 0                        |
| 0                        |
| 0                        |
| 0                        |
| 0                        |
| 0                        |
| 0%                       |

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna Ambiental.

**Grafica No. 3: Número de observaciones.**



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna Ambiental.

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

Como resultado de la auditoria no se presentan observaciones con respecto a los requisitos de la norma ISO 14001:2015, razón por la cual la gráfica arroja un resultado equivalente a 0%.

En conclusión, los requisitos implementados por el proceso de Comunicación Estratégica asociados al sistema de gestión ambiental ISO 14001:2015, se establecen en un total de 67 ítems es decir el (96%) de los requisitos de calidad a mantener y mejorar continuamente.

**Cordialmente;**

*Nidia Yisel Alfonso Z.*

**Nidia Yisel Alfonso Zorro**  
Auditor líder

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

| Versión | Fecha del cambio | Descripción de la modificación  |
|---------|------------------|---|
| 1       | 30/05/2014       | Creación del formato  |
| 2       | 24/02/2015       | Se adicionó el número de auditoría, la definición de cada una de términos, la agenda de la auditoria, informe de la auditoria, conformidad, aspectos positivos, fortalezas, oportunidades de mejora, observaciones, no conformidades, ficha técnica y responsables de la auditoria. |
| 3       | 6/11/ 2015       | Se reestructura la presentación de la no conformidad  |
| 4       | 26/07/2017       | Se modifica el nombre del formato de acuerdo con el procedimiento. Se adiciona firma aprobación del jefe Oficina de Control Interno   |
| 5       | 22/05/2018       | Se modifica formato de acuerdo con nuevos lineamientos del jefe de la Oficina de Control Interno, se eliminan cuadros en Excel.   |
| 6       | 05/02/2021       | Se modifica el formato en el encabezado, se elimina el texto 9001:2015 de los numerales del 4 al 10 y se deja el texto (Describir la Norma auditada) para que sea diligenciado y se anexa el numeral 13 relacionado con las fortalezas y debilidades de la auditoria.               |