

<b>Código: F92</b>	<b>INFORME DE AUDITORIA DE SISTEMAS DE GESTIÓN</b>	
<b>Versión: 2</b>		
<b>Fecha: 12/03/2019</b>		
<b>Página 1 de 3</b>		

<b>FECHA DEL INFORME:</b>	03/05/2019	<b>PROCESO AUDITADO:</b>	Gestión de Comunicación Organizacional
<b>LIDER DEL PROCESO:</b>	Jefe de Oficina Asesora de Comunicaciones	<b>AUDITADOS:</b>	Alvaro Mauricio González - Profesional Oficina Asesora de Comunicaciones Juliana Casas – Contratista
<b>AUDITOR LÍDER:</b>	Adriana Aranguren	<b>EQUIPO AUDITOR:</b>	Adriana Aranguren
<b>LUGAR Y FECHA DE REALIZACIÓN DE AUDITORÍA:</b>	Sede Principal Oficina Asesora de Comunicaciones. Piso 3. 26/04//2019	<b>CRITERIOS AUDITORÍA: DE</b>	Norma Técnica ISO 9001:2015 Documentación del Sistema de Gestión de Calidad. Planes de mejoramiento. Normatividad aplicable.

## 1. OBJETIVO

Evaluar el cumplimiento o la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, normativos y de la Entidad; en el proceso de Gestión de Comunicación Organizacional, identificando oportunidades de mejora.

## 2. ALCANCE

Se auditó la gestión general del proceso teniendo en cuenta las actividades realizadas a lo largo del año 2018 hasta la fecha, con base en el ciclo PHVA y los siguientes documentos:

- Procedimiento de diseño y diagramación de piezas comunicacionales y publicitarias
- Guía de boletines internos

Se auditaron procedimientos transversales del Sistema de Gestión de Calidad, en lo aplicable al proceso.

## 3. FORTALEZAS

Se destaca la buena disposición para atender la auditoría y la implementación de iniciativas de mejora como la radicación y gestión de solicitudes de clientes internos a través del aplicativo Aranda y la implementación de una herramienta de flujos de trabajo, a nivel interno.

## 4. RESULTADOS

CRITERIO DE AUDITORIA	NO CONFORMIDAD	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Norma ISO 9001:2015 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 9.1.2. Satisfacción del cliente		Se recomienda incluir la evaluación de la satisfacción del cliente interno dentro de los métodos de seguimiento y medición del proceso, a través de las encuestas que se van a implementar en la herramienta de registro y gestión de solicitudes (Aranda), de manera que se pueda evidenciar la capacidad del proceso para lograr el objetivo de "Garantizar con calidad, un eficiente y efectivo servicio al cliente interno".

<b>Código: F94</b>	<b>INFORME DE AUDITORIA DE SISTEMAS DE GESTIÓN</b>	
<b>Versión: 2</b>		
<b>Fecha: 12/03/2019</b>		
<b>Página 2 de 3</b>		

<p>Norma ISO 9001:2015 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades Ley 1581 de 2012 Ley 23 de 1982 Ley 44 de 1993</p>		<p>Es importante revisar la identificación de causas de los controles, de manera que no se redacten como negación o debilidad de controles; así como actualizar los controles en el aplicativo de acuerdo con mejoras como la actualización y formalización del formato de autorización de uso de imágenes. También se recomienda incluir controles frente al riesgo R155, referentes al uso de piezas gráficas e información sensible, teniendo en cuenta el cumplimiento legal de los derechos de autor y la protección de datos personales.</p>
<p>Norma ISO 9001:2015 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades 10.Mejora</p>		<p>Es importante documentar las iniciativas de mejora o acciones tomadas para abordar las oportunidades del proceso, de acuerdo con los análisis realizados, en cumplimiento de los procedimientos de la entidad y en los formatos establecidos para ello. (Ejemplos: aplicativo para gestión de flujos de proceso e implementación de gestión de solicitudes en Aranda).</p>
<p>Norma ISO 9001:2015 7.4.Comunicación</p>		<p>Aunque se evidenció un replanteamiento de estrategia de comunicación organizacional y externa para el presente año, se recomienda contar con evidencia de planeación de las actividades de comunicación, de manera que se demuestre que se determinan previamente los mensajes a comunicar, público objetivo, estrategias, medios, canales y programación de fechas para comunicar.</p>
<p>Norma ISO 9001:2015 7.4.Comunicación</p>		<p>Dado que las revisiones y aceptaciones de piezas en ocasiones se realizan de manera verbal, los controles no se pueden evidenciar fácilmente. Se recomienda dejar el registro organizado de las revisiones de las piezas por parte de los líderes de proceso y del Jefe de la OAC; de manera que se aseguren los resultados satisfactorios del proceso y se garantice la disponibilidad de esta información.</p>
<p>Norma ISO 9001:2015 7.5. Información documentada 7.5.2.Creación y</p>		<p>Con el fin de asegurar la eficiencia del proceso, se recomienda revisar y simplificar la documentación del mismo; dado que al verificar el</p>

<b>Código: F94</b>	<b>INFORME DE AUDITORIA DE SISTEMAS DE GESTIÓN</b>	
<b>Versión: 2</b>		
<b>Fecha: 12/03/2019</b>		
<b>Página 3 de 3</b>		

actualización		procedimiento de “Diseño y diagramación de piezas de publicación” y la “Guía de boletines internos”, ambos tienen muchas actividades en común.
Norma ISO 9001:2015 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 9.1.3. Análisis y evaluación		Se requiere revisar la definición de la fórmula del nuevo indicador planteado para el año 2019, “Campañas de Comunicación Interna”, presentada en el formato de hoja de vida (Número de Campañas de Comunicación Interna solicitadas / Número de Campañas de Comunicación Interna ejecutadas) y actualizar la caracterización del proceso con el nuevo indicador. Así mismo, se recomienda plantear indicadores que permitan medir el impacto de las acciones ejecutadas para comunicar, tanto al interior como hacia el exterior de la Entidad.

## 5. CONCLUSIONES

Se han logrado el objetivo y alcance de la auditoría y se puede concluir, con base en la muestra auditada, que el proceso evidencia cumplimiento con respecto a los requisitos de la norma técnica ISO 9001:2015 y demás criterios aplicados.

Así mismo, se detectaron en la auditoría siete oportunidades de mejora, las cuales se recomienda analizar, con el fin de definir e implementar acciones que permitan evitar “no conformidades” en el futuro.

## 6. OBJECIONES DEL AUDITADO NO RESUELTAS

No aplica.