

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20231100123253**

Página 1 de 1

Bogotá D.C., 13 de Octubre de 2023

PARA: **HERNANDO MANUEL MANJARRES ALTAHAONA**
Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales

DE: Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe Auditoría Interna Sistema Gestión Calidad - OACRI

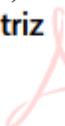
Respetado Doctor Hernando Manjarrés.

En cumplimiento de la Auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad bajo los parámetros de la Norma técnica Colombiana ISO 9001:2015, por medio de la presente se remite el informe de auditoría del proceso a su cargo.

De acuerdo con los resultados obtenidos en esta auditoría, es necesario revisar las No Conformidades, Observaciones y Recomendaciones de tal manera que se suscriba el respectivo plan de mejoramiento que demuestre el Autocontrol, previo a la Auditoría de mantenimiento de certificación.

Para elaborar el plan de mejoramiento se deben seguir los parámetros establecidos en el procedimiento “ECM-PC-03 V10 Planes de mejoramiento” y remitirlo a la Oficina de Control Interno antes del 30 de octubre 2023. En caso de requerir apoyo para elaborar el plan de mejoramiento, el equipo auditor estará presto en orientar dicho proceso.

Cordialmente,

**Sandra Beatriz
Alvarado
Salcedo**  **Firmado digitalmente por
Sandra Beatriz Alvarado
Salcedo
Fecha: 2023.10.13 17:55:48
-05'00'**

SANDRA BEATRIZ ALVARADO SALCEDO

Jefe Oficina de Control Interno

e-mail: sandra.alvarados@uaesp.gov.co

Anexos: Informe por proceso Auditoría Interna Sistema de Gestión de Calidad
Elaboró: Juan Antonio Gutierrez Díaz – Contratista Oficina de Control Interno
Revisó y aprobó: Sandra Beatriz Alvarado Salcedo - Jefe Oficina de Control Interno

CONTENIDO

1.	INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORIA	2
2.	DESARROLLO DE LA AUDITORIA	3
2.1	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	3
2.2	LIDERAZGO	7
2.3	PLANIFICACIÓN.....	11
2.4	APOYO	12
2.5	OPERACIÓN.....	15
2.6	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	15
2.7	MEJORA	16
3	CONFORMIDADES Y FORTALEZAS, O ASPECTOS POSITIVOS ENCONTRADOS ...	16
4	OBSERVACIONES.....	17
5	SOLICITUD DE CORRECCIÓN O ACCIONES CORRECTIVAS	18
6	CONCLUSIONES	18
7	RECOMENDACIONES.....	19
8	APROBACIÓN.....	20

Lista de Tablas

Tabla 1-	Información de la auditoria.....	2
Tabla 2 -	Observaciones de la auditoría	17
Tabla 3 –	Solicitud de Correcciones o Acciones Correctivas.....	18
Tabla 4 -	Recomendaciones por proceso	19

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORIA

Tabla 1- Información de la auditoria

ENFOQUE DE LA AUDITORIA INTERNA	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
INFORME	Sistema de gestión de calidad NTC ISO 9001:2015
PROCESO, PROCEDIMIENTO	Proceso Gestión de las Comunicaciones
RESPONSABLE O AUDITADOS	Sara Gabriela Ortega Beltrán
OBJETIVO	Verificar el cumplimiento de los requisitos ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad e identificar oportunidades de mejora para fortalecer los procesos de la entidad.
ALCANCE	La auditoría comprende las actividades y documentos relacionados a todos los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y Control de Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP), con corte septiembre 2022 a septiembre 2023.
PERÍODO DE EJECUCIÓN	septiembre – octubre 2023
EQUIPO AUDITOR	Jerce Aurora Sandoval – Auditor de proceso Carmen Liliana Villa Reina – Auditor Observador Diego Hernán Murillo Penagos – Auditor Observador
DOCUMENTACIÓN ANALIZADA	Documentación controlada relacionada con el SIG y el MIPG.

2. DESARROLLO DE LA AUDITORIA

El 19 de septiembre de 2023, en las instalaciones de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales, se llevó a cabo la etapa de ejecución de la auditoría interna conforme a la norma ISO 9001:2015 al proceso de Gestión de las comunicaciones. Esta sesión tuvo lugar de 9:00 a 11:00 a.m. con el propósito principal de examinar el proceso en relación con los requisitos que abarcan el contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño y mejora.

La validación de estos requisitos se llevó a cabo mediante un enfoque integral, que incluyó la aplicación de diversas técnicas como entrevistas, observación de actividades y revisión exhaustiva de documentación y registros. Durante este proceso, se verificaron detalladamente los manuales, procedimientos y otros documentos que respaldan la gestión, control y seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad (SIG).

Además, se solicitó la remisión de las evidencias necesarias, las cuales fueron entregadas en los plazos requeridos. Para algunos de los requisitos, se encontró la evidencia en sitio y en página web de la entidad.

2.1 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Debe establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones.:

4.1 y 4.2 Comprensión de la Organización y su Contexto.

Se procedió a analizar en detalle el contexto, y durante esta revisión se pudo confirmar que el proceso bajo evaluación cuenta con una metodología sólida para llevar a cabo el análisis, seguimiento y revisión tanto del contexto interno como del contexto externo:

Canales de Comunicación Interna: Se evidencian medios utilizados para la comunicación dentro de la organización: correo electrónico, reuniones, intranet, redes sociales etc. Estos canales están establecidos y en funcionamiento para garantizar una comunicación eficaz. Incluso se menciona que cuentan con una Matriz PQR Atención Ciudadano-Redes Sociales 3.

Equipo Interdisciplinario y Competente: Se cuenta con un equipo con diversas habilidades y competencias es esencial para generar contenidos de calidad. Esto significa que el equipo es capaz de abordar diferentes aspectos de la comunicación, como redacción, diseño gráfico, producción de contenido multimedia, etc.

Asignación de Recursos: Se asignan recursos financieros para cubrir los costos asociados con los canales de comunicación, la creación de contenido, impresión y personal.

Capacidad Operativa: Cuenta con la capacidad operativa para garantizar una comunicación oportuna. Esto significa que los procesos deben estar bien definidos y eficientes para que la información se transmita de manera efectiva en el momento adecuado.

Esta metodología se encontró documentada en la página web de la organización, donde se identificó dentro del mapa para el manejo de riesgos y el contexto del proceso de gestión de las comunicaciones. Además, se observó un formato denominado "GCO-CP-01 V1 Caracterización en el cual proporciona una visión completa de las entradas, salidas y las actividades principales involucradas en el proceso¹

4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos:

Se evaluó la existencia de información documentada que respalde la operación del proceso. Durante la revisión, se verificó que el proceso dispone de información documentada adecuada, incluyendo manuales, guías, formatos y procedimientos.

Entre los documentos identificados se encuentran:

¹ <https://uaespcdc.sharepoint.com/:x/s/MIPG-SIG-WWW/EZNGAN9CmlFNpezTv8ZPd00BuFKWAPKh-XLOYtpbMAwGUw?rttime=ocZb8pu-20g>

- **GCO-CP-01 V1 Caracterización Gestión de las Comunicaciones:** Este documento proporciona una descripción detallada del proceso, incluyendo su contexto y sus interacciones con proveedores y clientes internos y externos.
- **Contexto - Mapa de Riesgos:** Este documento proporciona una descripción minuciosa del proceso, abarcando tanto su contexto como sus relaciones con proveedores y clientes internos y externos. Su contenido detallado permite una comprensión completa de las operaciones relacionadas con la gestión de las comunicaciones.
- **Manual De Imagen Institucional UAESP:** Este manual establece directrices claras para la gestión de la imagen institucional de la organización. Dado que la imagen de la institución desempeña un papel crucial en su percepción pública, contar con un manual que establezca pautas para su gestión contribuye significativamente a mantener una imagen coherente y profesional.

En la auditoría se ha confirmado que el proceso evaluado dispone de una sólida base documental que respalda su funcionamiento, lo que es esencial para garantizar la calidad y la eficiencia en sus operaciones. La existencia de estos documentos proporciona a la organización una base sólida para la toma de decisiones, la gestión de riesgos y la preservación de su imagen institucional.

Procedimientos:

- Durante la auditoría, se llevó a cabo una revisión exhaustiva de los procedimientos relacionados con el proceso de gestión de las comunicaciones. Estos procedimientos son fundamentales para la ejecución eficiente y coherente de las actividades dentro del proceso. A continuación, se detallan los procedimientos evaluados:
- **GCO-PC-01 V5 Relaciones interinstitucionales y eventos:** Este procedimiento establece las pautas y los pasos a seguir en la gestión de relaciones

interinstitucionales y la organización de eventos. La revisión de este procedimiento es esencial para garantizar una coordinación efectiva en la interacción con otras instituciones y la ejecución exitosa de eventos planificados.

- GCO-PC-04 V7 Comunicación interna: Este procedimiento se enfoca en la gestión de la comunicación interna dentro de la organización. La revisión de este procedimiento es crucial para asegurar que la información se comparta de manera adecuada y oportuna entre los miembros del equipo, contribuyendo así a un ambiente de trabajo colaborativo y eficiente.
- GCO-PC-05 V3 Comunicación externa: El procedimiento de comunicación externa establece las directrices para la interacción y comunicación con el público externo, incluyendo clientes, proveedores y otras partes interesadas. La revisión de este procedimiento es esencial para mantener una imagen institucional coherente y para la gestión de la percepción pública.
- GCO-PC-06 V2 Administración de redes sociales: Este procedimiento se centra en la administración de las redes sociales, un canal de comunicación cada vez más relevante en la actualidad. La revisión de este procedimiento es necesaria para garantizar que las actividades en redes sociales se realicen de manera estratégica y en línea con los objetivos de la organización.

La revisión detallada de estos procedimientos es fundamental para garantizar la coherencia, eficiencia y calidad en la ejecución de las actividades relacionadas con la gestión de las comunicaciones. Cada procedimiento desempeña un papel importante en la operación general del proceso y su conformidad con las normas y directrices establecidas contribuye significativamente al éxito de la organización en términos de comunicación interna y externa.

Formatos:

Además de los procedimientos, se identificaron varios formatos utilizados en el proceso, tales como:

- GCO-FM-03 V3 Entrega material de divulgación. Se evidencia en sitio, los Formatos [Entrega de material de divulgación.pdf](#)
- GCO-FM-04 V1 Autorización de uso de imagen
- GCO-FM-05 V1 Seguimiento y aprobación de acciones periodísticas

Se ha confirmado que la organización dispone de una metodología sólida y documentada para comprender su contexto interno y externo. Esta metodología se integra eficazmente en el ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) como una estrategia interactiva para la mejora continua de procesos e implementación de cambios, determinando que cumple satisfactoriamente con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en cuanto a la comprensión de su contexto y la documentación de su sistema de gestión de calidad.

2.2 LIDERAZGO

5.1 y 5.3 Liderazgo y compromiso. Roles, responsabilidad y Autoridad.

Se evidenció un claro liderazgo y compromiso en el proceso con un enfoque en la satisfacción del cliente. Se observa que para clientes internos y externos envían encuestas de satisfacción:



Tomado de: <https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=biHLnptEhEW8gia854V0--JcBuDml3RPkLu4b2FptMJUNU9JVUc5OVNEMFpQNks3NIIRSENXV1FGUS4u>



Tomado de https://www.facebook.com/uaesp.bogota/?locale=es_LA

Además, adoptaron calificación de satisfacción dentro del formato GCO-FM-03 V3 Entrega material de divulgación:

Satisfacción:

Califique la satisfacción de la entrega de material de divulgación frente a lo solicitado: Satisfecho: le entregaron todo el material solicitado; Neutro: le entregaron la mayoría del material solicitado; Insatisfecho: El material entregado no fue suficiente

Satisfecho Neutro Insatisfecho

Tiempos de entrega:

Califique entre oportuno e inoportuno la entrega del material teniendo como referencia los tiempos establecidos en el GCO-PL-01 Plan Estratégico de Comunicaciones numeral 3.4. GENERALIDADES.

Oportuno Inoportuno

Finalmente, se evidencia que cuentan con la identificación de responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes, al ser un proceso transversal a la organización a través del documento GCO-PL-01 V7 Plan Estratégico de Comunicaciones.



Se evidencia además que en la sección 3.4 (Generalidades) del Plan Estratégico de Comunicaciones se cuenta con los tiempos empleados por el proceso que se presentan a continuación.

PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES

- Las solicitudes a la OACRI deben ser realizadas a través del correo electrónico comunicaciones.uaesp@uaesp.gov.co de acuerdo con el tipo de solicitud, se deben tener en cuenta los siguientes tiempos establecidos:

TIPO DE SOLICITUD	TIEMPOS
Elaboración piezas gráficas digitales	7 días de anticipación
Elaboración piezas gráficas impresas	15 días de anticipación
Producción contenidos audiovisuales	15 días de anticipación
Creación estrategias/ Campañas de comunicación	15 días de anticipación
Apoyo eventos internos y externos	20 días de anticipación

También se identificó que las oficinas no están solicitando las piezas de información con el tiempo adecuado y no siempre cumplen con los procedimientos formales establecidos. La socialización tiene como objetivo reforzar la comprensión y el cumplimiento de estos procesos, lo que mejorará la eficiencia y la consistencia en la gestión de la comunicación interna y externa.

Se evidenció también, que no existe un procedimiento formalizado para la comunicación en situaciones de emergencia. La implementación de un Plan de Comunicación en estas circunstancias contribuirá a mejorar la capacidad de respuesta y coordinación de la organización en momentos críticos, garantizando una comunicación fluida y eficiente entre los equipos involucrados.

En la entrevista se revisó el Formato GCO-FM-03 V3 Entrega de Material de Divulgación el cual no cuenta establecer un instructivo de diligenciamiento, toda vez que se evidencio en sitio que los números 68, 69 y 70 no estaban diligenciados de manera adecuada en la sección de satisfacción. Esto es esencial para recopilar información relevante sobre la satisfacción de los usuarios.

Además, se sugiere que se registren estos formatos en el expediente de acuerdo con la serie, subserie y rotulado correspondiente. Esto garantizará la trazabilidad y la organización eficiente de la documentación, lo que es esencial para cumplir con los estándares de gestión documental y facilitar futuras revisiones o auditorías.

La implementación de estos procedimientos ayudará a asegurar la integridad de la información recopilada y la correcta gestión de la documentación relacionada con la entrega de material de divulgación.

2.3 PLANIFICACIÓN

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

En la auditoría, se da a conocer la matriz de riesgos, que proporciona una representación visual y estructurada de los riesgos identificados. Esta matriz es una herramienta valiosa que ayuda a la organización a priorizar y gestionar sus riesgos de manera efectiva.

Se han implementado acciones concretas y estrategias para abordar los riesgos identificados. Estas acciones buscan prevenir y reducir efectos no deseados, al tiempo que buscan aumentar efectos deseables y mejorar el desempeño general de la organización, estos riesgos se agrupan en tres categorías principales

a. Riesgos de Gestión: Incluyen aspectos relacionados con la comunicación interna, la gestión de personal y recursos financieros.

b. Riesgos de Corrupción: Se refieren a la posibilidad de tergiversación de información de la entidad.

c. Riesgos de Seguridad de la Información: Abordan la posible afectación de la imagen institucional debido a la interferencia de hackers en las redes sociales institucionales, especialmente debido a actualizaciones de claves de acceso.

Adicionalmente, mantienen un monitoreo constante de los riesgos identificados, para garantizará una adaptación oportuna a cualquier cambio en el panorama de riesgos, revisan y actualizan regularmente la matriz de riesgos para asegurarse de que refleje con precisión los riesgos actuales y emergentes.

Se identifica que el uso inapropiado de la imagen institucional en actividades no permitidas, como en el ámbito político o situaciones puedan causar daño antijurídico a terceros, representando un riesgo significativo en términos de responsabilidad legal y ética para la institución.

Acciones que podrían incluir:

- Evaluar las políticas y procedimientos actuales de la institución relacionados con la utilización de su imagen institucional en programas como la entrega de uniformes a recicladores y demás donde se autorice la misma.
- La creación de acuerdo o revisión de cláusula contractual donde establezca las condiciones de uso de la imagen institucional, para evitar el uso no autorizado de la imagen institucional en actividades políticas u otras no relacionadas con el objeto del contrato.
- Realizar capacitación adecuada al personal y terceros que usan la imagen institucional, sobre la importancia de preservar la imagen institucional y las posibles consecuencias legales de su mal uso.

2.4 APOYO

7. Apoyo -7.1. Recursos.

Cumplimiento en el área de Apoyo, específicamente en lo relacionado con la provisión de recursos necesarios e identificó que el proceso cumple satisfactoriamente con los requisitos del apartado 7.1, que se refiere a la determinación y provisión de recursos necesarios.

El proceso ha llevado a cabo una caracterización completa de sus procesos. Esta caracterización incluye la identificación de recursos necesarios, indicadores clave de desempeño y responsables de cada proceso. Esta información es esencial para garantizar que se asignen y utilicen recursos de manera eficiente en la organización

En los procesos de selección se consideran los perfiles de cargo específicos relacionados con las responsabilidades y tareas. Esto garantiza que el personal asignado cuente con las habilidades y competencias necesarias para desempeñar sus funciones de manera efectiva.

En relación con la solicitud de allegar un cuadro de contratación con perfiles requeridos y objeto contractual, se ha proporcionado el documento "PERSONAL-PERFILES Y OBJETOS 1.pdf".

Se insta al proceso, a mantener un seguimiento constante de sus procesos de selección y de la caracterización de los procesos para garantizar que se cumplan con los estándares de calidad y eficiencia establecidos. Esto contribuirá a mantener un alto nivel de cumplimiento y a mejorar continuamente las operaciones de la organización.

7.3. Toma de conciencia

En el marco de la auditoría, se solicitó activamente la participación del equipo con el fin de evaluar su nivel de conciencia en relación con la política y los objetivos de calidad, así como su contribución al funcionamiento efectivo del Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Durante el proceso de auditoría, se llevó a cabo una revisión para determinar si los miembros del proceso estaban debidamente informados y conscientes de los elementos estratégicos del SGC, que incluyen la política y los objetivos de calidad. Además, se valoró su comprensión de su papel fundamental en la consecución de estos objetivos.

Es importante destacar que se ha promovido un espacio dedicado dentro de los comités primarios para abordar y discutir temas relacionados con los procesos del Sistema Integrado de Gestión (SIG). Esto ha facilitado la interacción y colaboración entre los equipos y contribuido a una mayor alineación con los objetivos estratégicos de la organización.

En relación con el mapa de procesos del Sistema Integrado de Gestión de la UAESP, se estructura en cuatro tipos de procesos:

Procesos Estratégicos: Estos engloban las actividades que orientan a la Unidad hacia el cumplimiento de su misión, visión, objetivos, metas, principios y políticas. Incluyen procesos como el direccionamiento estratégico, gestión de las comunicaciones, gestión del conocimiento y la innovación, y participación ciudadana.

Procesos Misionales: Aquí se agrupan los procesos cuyo resultado contribuye directamente al cumplimiento del objeto o razón de ser de la entidad. Estos procesos comprenden la gestión integral de residuos sólidos, servicios funerarios y alumbrado público.

Procesos de Apoyo: Estos procesos proporcionan los recursos necesarios para respaldar el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación. Incluyen áreas como la gestión del talento humano, gestión documental, gestión financiera, gestión de apoyo logístico, servicio al ciudadano, gestión tecnológica y de la información, así como la gestión de asuntos legales.

Proceso de Evaluación: Este proceso se enfoca en evaluar de manera constante la efectividad del Sistema Integrado de Gestión, la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, el nivel de ejecución de los planes y programas, los resultados de la gestión, detectar desviaciones, establecer tendencias y generar recomendaciones para orientar las acciones de mejora de la entidad.

Se cuenta con evidencia documental, como las actas de los Comités Primarios, que respalda el seguimiento y la revisión continua de estos procesos. La organización está demostrando un compromiso sólido con la gestión de calidad y la mejora continua. Para lo cual se aportó:

1. [ACTA 019 COMITÉ PRIMARIO 13-04-2023.pdf](#)
2. [ACTA 023 COMITÉ PRIMARIO 05-05-2023.pdf](#)
3. [ACTA 028 COMITE PRIMARIO 05-06-2023.pdf](#)

a) La política de calidad

Se observó que, en el proceso, se han realizado o participado en socializaciones y actividades de divulgación relacionadas con los elementos estratégicos del SGC, como la misión y la visión de la organización. Sin embargo, se identificó que existe una oportunidad para mejorar la conciencia sobre la política del Sistema Integrado de Gestión (SIG), que abarca aspectos clave, como el mejoramiento continuo, la gestión ambiental, la seguridad y salud en el trabajo, la seguridad de la información, y la participación ciudadana y gestión social.

2.5 OPERACIÓN

8.1. planificación y control Operacional, 8.2. Requisitos para los productos y servicios:

El proceso de planificación, control operacional y requisitos para los productos y servicios ha sido evaluado y se ha encontrado que cumple con los requisitos establecidos:

- **Planificación y Control Operacional:**

El proceso demuestra una implementación y control efectivo de los procesos necesarios para la provisión de productos y servicios.

- **Caracterización de Procesos:**

La organización cuenta con una caracterización detallada de los procesos, incluyendo recursos, indicadores y responsables. Esto facilita una efectiva planificación y control de las actividades relacionadas.

- **Presencia en Medios de Comunicación:**

La organización mantiene una presencia activa en diversos medios de comunicación, como página web, folletos, publicidad y redes sociales. Esto contribuye significativamente a la promoción efectiva de productos y servicios.

2.6 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

La organización ha establecido indicadores que son adecuados para analizar la percepción de las partes interesadas, especialmente la de los clientes.

Los indicadores utilizados permiten evaluar de manera efectiva el desempeño y la satisfacción de las partes interesadas, lo que contribuye a la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

La organización lleva a cabo seguimientos periódicos de la percepción del cliente a través de

encuestas de satisfacción, análisis de información, incluso se ha establecido un sólido registro de las peticiones recibidas a través de diversos canales de información, evidenciado en la Matriz PQR Atención Ciudadano-Redes Sociales 3.xlsx

Estos métodos proporcionan una visión completa y detallada de cómo perciben los clientes los productos y servicios, lo que facilita la identificación de áreas de mejora.

Los indicadores utilizados para evaluar el desempeño incluyen:

- Crecimiento de seguidores en las redes sociales de la UAESP.
- Medición de la gestión de la acción comunicativa.
- Utilización de los canales de comunicación por parte de los colaboradores de la entidad.

Estos indicadores se han diseñado de manera efectiva para medir aspectos clave del desempeño y la satisfacción de las partes interesadas. Contribuyen a la toma de decisiones informadas y se encuentra actualizado.

2.7 MEJORA.

10 .1. Generalidades, 10 .2. No conformidad y acción correctiva Y 10 .3. Mejora continua

El proceso tiene un compromiso firme con la mejora continua, lo cual se evidencia en el Plan de mejoramiento Gestión de las comunicaciones allegado. Donde se han identificado que el 27/04/2023 - Se recibió el PMI por parte de la OACRI y se incorporó en el Plan General de la entidad para su respectiva publicación y seguimiento.

3 CONFORMIDADES Y FORTALEZAS, O ASPECTOS POSITIVOS ENCONTRADOS

Como fortaleza se observó el hecho de que la organización mantenga una matriz donde se centralizan y registran las peticiones de los ciudadanos que utilizan diversos canales de comunicación, como Instagram, Twitter, Facebook, y que además documenta las evidencias

correspondientes. Esta práctica demuestra un compromiso sólido con la transparencia, la atención al cliente y la gestión eficiente de las interacciones con el público.

La existencia de esta matriz de registro y documentación de peticiones de ciudadanos refleja un enfoque proactivo y orientado al cliente en la gestión de la comunicación. Constituye una fortaleza valiosa que puede ayudar a la organización a mantener y mejorar su relación con el público y a brindar un servicio más efectivo

De igual manera se destaca el aumento significativo de 2,177 nuevos seguidores en las plataformas de redes sociales como Twitter, Facebook, Instagram, YouTube y TikTok es un logro destacado. Este incremento refleja el interés y la atención que la entidad está generando entre su audiencia en línea. Esto indica que el proceso de gestión de las comunicaciones está teniendo éxito en su objetivo de aumentar el reconocimiento y la presencia de la entidad en las redes sociales, lo que contribuye al logro de sus metas globales.

Un aspecto positivo es el espacio dedicado en los comités primarios, el hecho de tener un espacio específico dentro de los comités primarios para abordar y discutir temas relacionados con el SIG demuestra un compromiso real con la gestión de calidad, medio ambiente y seguridad. Esto significa que se le está dando la debida importancia a estos aspectos dentro de la organización.

4 OBSERVACIONES

Tabla 2 - Observaciones de la auditoría

No.	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN
		NA

5 SOLICITUD DE CORRECCIÓN O ACCIONES CORRECTIVAS

Tabla 3 – Solicitud de Correcciones o Acciones Correctivas

No.	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	REQUISITO QUE INCUMPLE
		NA	

6 CONCLUSIONES

La gestión de las comunicaciones se enfoca en lograr el posicionamiento y reconocimiento de la entidad entre sus diversos grupos de interés a través de estrategias de comunicación efectivas. Mantener un enfoque constante en la mejora de la calidad y la oportunidad de las comunicaciones es esencial para cumplir con los estándares del Sistema de Gestión de Calidad (SIG). Además, esto implica abordar no solo las recomendaciones internas sino también llevar a cabo acciones con diligencia.

Un indicador tangible del éxito en este sentido es el crecimiento en la base de seguidores en las redes sociales. Durante el semestre, se evidencia un logro destacado con la adquisición de 2,177 nuevos seguidores en plataformas como Twitter, Facebook, Instagram, YouTube y TikTok. Este logro representa un avance del 100% en relación con el programa planificado de 5 campañas y el desarrollo efectivo de esas 5 campañas.

Estos resultados muestran un claro progreso en la estrategia de comunicación, lo que contribuye al fortalecimiento de la presencia de la entidad en el entorno y al cumplimiento de su objetivo principal de satisfacer las necesidades de sus diversos grupos de interés, así como al éxito global de la entidad.

7 RECOMENDACIONES

Tabla 4 - Recomendaciones por proceso

No.	PROCESO	RECOMENDACIÓN
1	Gestión de las Comunicaciones.	Se recomienda la actualización del Plan Estratégico de Comunicaciones de acuerdo con las oportunidades de mejora identificadas en la Auditoría
2	Gestión de las Comunicaciones.	Se sugiere realizar una socialización para recordar y hacer un llamado a cumplir con el debido proceso, especialmente teniendo en cuenta los <u>tiempos determinados y formalidades requeridas</u> , como se establece en la sección 3.4 (Generalidades) del Plan Estratégico de Comunicaciones.
3	Gestión de las Comunicaciones.	Se recomienda establecer un Plan de Comunicación en caso de situaciones de emergencia o crisis. Se sugiere utilizar plataformas de mensajería instantánea como Microsoft Teams o los que se considere, para facilitar la comunicación en tiempo real y la colaboración entre las Subdirecciones y Oficinas, especialmente en situaciones de emergencia donde la información precisa y oportuna es crucial.
4	Gestión de las Comunicaciones.	Verificar la viabilidad de incluir el riesgo de uso inapropiado de la imagen institucional en actividades no permitidas, como en el ámbito político o situaciones que puedan causar daño antijurídico a terceros
5	Gestión de las Comunicaciones.	Diligenciar los formatos de manera completa, en especial el formato GCO-FM-03 V3 Entrega de Material de

No.	PROCESO	RECOMENDACIÓN
		Divulgación, donde se evidenciaron algunos registros sin diligenciar completamente.
6	Gestión de las Comunicaciones.	Realizar actividades de sensibilización y formación específicas sobre la política del Sistema Integrado de Gestión (SIG) con el fin de promover una mayor comprensión de su importancia y cómo se relaciona con el trabajo diario.
7	Gestión de las Comunicaciones.	Fomentar la comunicación efectiva dentro del proceso para asegurar que todos los miembros estén informados y comprometidos con los objetivos de calidad y las metas del SGC.

8 APROBACIÓN

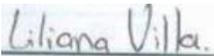
Sandra
Beatriz
Alvarado
Salcedo

Firmado
digitalmente por
Sandra Beatriz
Alvarado Salcedo
Fecha: 2023.10.13
17:59:26 -05'00'

Sandra Beatriz Alvarado Salcedo
Jefe(a) de Oficina de Control Interno



Jerce Aurora Sandoval – Auditor de proceso



Carmen Liliana Villa Reina – Auditor Observador



Diego Hernán Murillo Penagos – Auditor Observador

FECHA 13-10-2023