

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

INFORME PRELIMINAR

INFORME DEFINITIVO

MÉTODO DE AUDITORÍA:	
Presencial (X) Remota () Combinada ()	
NOMBRE DE LA AUDITORÍA: Proceso Gestión de las comunicaciones	NÚMERO DE LA AUDITORÍA: N° 14
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA: Determinar si el proceso de Gestión de las Comunicaciones es conforme con los requisitos propios de la organización, y de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015, Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG; verificando que se implementa y se mantiene eficazmente.	FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME: 13/09/23
ALCANCE AUDITORÍA: Aplica a las actividades contempladas dentro del alcance del proceso Gestión de las comunicaciones, y que son descritas en la caracterización GCD-CP-01. Las actividades relacionadas en el alcance de los procedimientos GDC-PR-01-Procedimiento de comunicaciones y GDC-PR-02 Procedimiento PQRSFD, al igual que la información documentada relacionada en los mismos.	
CRITERIOS: Decreto 1499 de 2017 (Dimensión 5: Información y comunicación-MIPG. Política Gestión documental; Política transparencia y acceso a la información pública y lucha contra la corrupción; Política Gestión de la información estadística. Dimensión 4: Evaluación de Resultados - MIPG. Política de Seguimiento y evaluación del desempeño institucional). Requisitos aplicables a la ISO-9001:2015, descritos en la caracterización del proceso. Otros requisitos potencialmente aplicables al alcance de la auditoría.	
LÍDER DE PROCESO: Leison Freyder Romaña Romaña - Jefe de Comunicaciones-leison.romana@viva.gov.co	

Reunión de Apertura:					Ejecución de la Auditoría:				Reunión de Cierre:						
Día	13	Mes	09	Año	2023	Desde	13/09/2023	Hasta	13/09/2023	Día	13	Mes	09	Año	2023
							D / M / A		D / M / A						

EQUIPO AUDITOR (Nombre, cargo y dependencia)	
NOMBRE DEL AUDITOR LÍDER:	Gabriel Jaime Londoño Berrio
NOMBRE DEL AUDITOR INTERNO ACOMPAÑANTE:	Elizabeth Corrales Ortiz.

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA:

No.	ASPECTOS FAVORABLES
1	Las diferentes campañas comunicacionales dirigidas a los ciudadanos VIVA, buscando la apropiación de los valores y pilares VIVA, lo cual favorece para el logro de los objetivos estratégicos corporativos y aplicación adecuada del SIG.
2	La transversalidad con el área de talento humano en la inducción y re inducción, lo cual posibilita alinear a los ciudadanos VIVA con las directrices y requisitos del SIG.
3	La definición de los pilares de cultura organizacional, fundamentados en: posicionamiento de marca, comunicación y cultura, y relación con los públicos de interés, lo cual permite reposicionar a la entidad como la empresa de vivienda de los antioqueños, contribuyendo a mejorar la satisfacción del ciudadano.

Nro.	NO CONFORMIDADES
1	No se identifican.

Nro.	OBSERVACIONES
1	Desde el plan estratégico de comunicaciones, no se evidencia la aplicación de la metodología DOFA, ya que no realizan cruce de situaciones que conlleven a establecer estrategias, las cuales deberían ser consideradas en el Plan táctico anualizado y en la matriz de riesgos corporativo, lo cual puede generar el riesgo de no considerar el análisis del contexto interno y externo en la identificación de riesgos y oportunidades. Requisito 6.1.1 de la norma ISO 9001:2015.
2	No se evidencia el uso del registro GDC-FO-07 Bitácora eventos VIVA, controlado de acuerdo con el SIG, al observar el uso no codificado ni con nivel de versión, en el evento de Balcones del café en el Municipio de Concordia, lo cual puede generar el riesgo de utilizar un formato no vigente. Riesgo de incumplimiento del requisito 7.5.3 de la norma ISO 9001:2015

Nro.	OPORTUNIDAD DE MEJORA
1	<p>Desde el Plan táctico anualizado, conviene:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir métricas, indicadores, logros, resultados de gestión, que permitan evaluar el cumplimiento de las actividades, según el estado evidenciado (completado, no iniciado, en proceso). • En la columna de recursos, dejar de manera explícita los recursos proyectados, por cada actividad, lo cual puede favorecer en la planeación de presupuesto. • Incluir los cargos y nombres de los colaboradores responsables por las actividades, ya que las personas pueden cambiar. • En la misma matriz, registrar el seguimiento frente al cumplimiento y eficacia en la implementación de las actividades.
2	<p>Con relación a la identificación de partes interesadas, necesidades y expectativas, según matriz PLE-MT-11 Grupo de valor, con vigencia 2023, conviene evaluar la posibilidad de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejorar la definición de las expectativas y necesidades, con atributos a los cuales se les pueda asociar indicadores, métricas, logros, resultados de gestión, hallazgos de auditorías, evaluaciones y métodos de seguimiento relacionados con el cumplimiento de los requisitos. ✓ En la columna de acción/actividad de cumplimiento, y de acuerdo con los criterios establecidos para evaluar el cumplimiento, concluir y justificar el porqué de este estado. ✓ Mejorar la diferencia, en el registro, de los conceptos de expectativas (valor agregado) y necesidades (requisitos a cumplir). ✓ Frente a conclusiones de no cumplimiento, evaluar como relacionar estas situaciones con las matrices de riesgos y oportunidades, con el fin de aumentar los efectos deseables y prevenir o reducir efectos no deseados.
3	<p>Desde la matriz FODA corporativa, para las estrategias relacionadas al proceso, evaluar la conveniencia de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecer responsables con roles específicos, de acuerdo con las responsabilidades frente a los planes de acción. ✓ Asegurar el seguimiento, desde las columnas de “verificar” y “actuar”, en la matriz, que permite la eficacia en la implementación. ✓ Mejorar la articulación con los riesgos y oportunidades, de acuerdo con las matrices definidas, con el fin de aumentar los efectos deseables y prevenir o reducir efectos no deseados.
4	<p>Desde la matriz de riesgos, evaluar la conveniencia de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fortalecer el análisis de causas, con capacitación en técnicas no estadísticas: tipo 5 porque o lluvia de ideas, lo cual asegura llegar a las causas raíz. ✓ Asegurar que todas las causas identificadas, sean incluidas en los controles establecidos, lo cual favorece a la disminución de la materialización del riesgo.
5	<p>Desde la medición de los indicadores de gestión, evaluar la conveniencia de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Para el indicador de <i>Aumentar la comunidad digital de VIVA</i>, mejorar el análisis de datos, desagregando los diferentes canales digitales, y poder observar el % de participación, e identificar cuales canales tienen menor incidencia, y ser fuente de acciones de mejora. ✓ Así mismo para el indicador de <i>Ahorro en estrategia comunicacional por free press</i>, desagregando por los tipos de medios de comunicación, entre otros factores. ✓ Con el indicador de <i>Satisfacción de las comunicaciones internas</i>, conviene graficar tendencias de cada una de las preguntas de la encuesta de satisfacción, pues, aunque hay comportamiento

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

	<p>positivo general, puede haber tendencias negativas en algunas preguntas, lo cual es fuente de acciones de mejora.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejorar el análisis de los datos, utilizando el apoyo de otras técnicas estadísticas como: gráficos de Pareto o gráficos de control.
6	Al realizar la evaluación de la percepción de satisfacción de la ciudadanía frente a la atención prestada, evaluar la conveniencia de realizar esta actividad a través de un tercero que garantice imparcialidad, objetividad, conocimiento, lo cual incrementa la confiabilidad y el uso del método científico.
7	<p>Con relación al documento GDC-PR-01-Procedimiento de comunicaciones, conviene:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Simplificar las generalidades o incorporarlas en el numeral de contenido, que asegura una secuencia lógica de las actividades. ✓ En la descripción de la actividad, en el numeral de Contenido, ser más descriptivos, donde se asegure que todos los registros y documentos de referencia sean referenciados y aplicables.
8	<p>Con relación a la aplicación del procedimiento GDC-PR-02 Procedimiento PQRSFD, conviene:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ En la matriz de seguimiento a los derechos de petición, ajustar el contador de días, que evidencia el tiempo real de respuesta. ✓ Conociendo el promedio en días de respuesta real, establecer una meta por debajo del requisito de ley, lo cual motiva a la eficiencia en la respuesta a las PQRSFD. ✓ En el informe mensual y semestral de gestión de PQRSFD, establecer y analizar la participación por tipo de solicitud; y con las peticiones, analizar los tipos que más se presentan, para definir acciones de mejora, que favorezcan su reducción.
9	Conviene considerar la determinación de los criterios de eficacia del cierre dentro de los planes de acción (acciones correctivas y preventivas), donde además de verificar la ejecución de las actividades propuestas, se identifique la eliminación de la causa del problema, o se defina una meta, por ejemplo; la reducción de la incidencia de un problema, la disminución de un tipo de queja, mantener una tendencia de mejora en un indicador. De esta manera se garantiza que la acción y el esfuerzo empleado en ella aseguran la no recurrencia del problema o la presentación del potencial.

PLAZO LEVANTAMIENTO PLAN MEJORA: (Se contará con 10 días hábiles, luego de notificado el informe de Auditoría Interna para atender los hallazgos).

Nro.	CONCLUSIONES
1	Se evidencia el cumplimiento sistemático de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015, que incluyen los requisitos de los grupos de interés y del proceso.
2	Los indicadores del proceso aseguran el cumplimiento del objetivo del proceso. Ya se debe trascender y establecer concepto de eficiencia y efectividad en la gestión, y si los indicadores actuales lo permiten.
3	Aun no hay cultura de la prevención y mejora continua, pues no se identifican sistemáticamente oportunidades de mejora y acciones correctivas, en el proceso.

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

4	Se observa compromiso y empoderamiento con el sistema de gestión, pero se deben seguir haciendo campañas de sensibilización, capacitación y estrategias de compromiso: identificar oportunidades de mejora, realizar el análisis de la información generada.
5	Hay eficacia en la implementación de los hallazgos identificados en el ciclo de auditoría interna realizada al proceso en el año 2022; se revisa que las oportunidades de mejora han sido implementadas en el proceso.

¿SE MATERIALIZARON RIESGOS DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA?		
SI		¿CUÁLES?
NO	X	

OBSERVACIONES FRENTE A LOS RESULTADOS:

FIRMAS EQUIPO DE AUDITORES INTERNOS:

NOMBRE COMPLETO	CARGO / ROL	FIRMA
Gabriel Jaime Londoño Berrio	Auditor Líder	
Elizabeth Corrales Ortiz.	Auditor acompañante	

FIRMA LÍDER DEL PROCESO:

NOMBRE LÍDER DEL PROCESO	CARGO / ROL	FIRMA
Leison Freyder Romaña Romaña	Jefe de comunicaciones	