INFORME DE AUDITORÍA

Código de auditoria: AUD-144 Fecha: **Inicio** 2014-03-17 **Final**

Fecha del informe: 2014-09-02

TIPO AUDITORIA	PROCESO, DEPENDENCIA O TEMA A AUDITAR	RESPONSAB
Calidad	Gestión de Comunicaciones	JOHN PORTELA ARDILA

OBJETIVO

Evaluar en forma independiente la eficiencia, eficacia y economía de los controles establecidos para el cumplimier metas y objetivos institucionales.

ALCANCE

Inicia en enero de 20130 finaliza el 7 de Marzo de 2014. Se tendrán en cuenta para cada uno de los procesos todos procedimientos, manuales, guías, instructivos y formatos publicados en el SIGER y el normograma del proceso.

CRITERIOS

Políticas, Procesos, Procedimientos, Normas Aplicables vigentes y requisitos del Sistema Integrado de Gestión pa Reintegración.

AUDITOR LÍDER / DEPENDENCIA

CHRISTIAN ANDRES DIAZ MEJIA Grupos de Almacén e Inventarios

EQUIPO AUDITOR

JESUS GUTEMBERG MACEA ZAMBRANO

HALLAZGOS

1 Tipo Hallazgo: No conformidad

Descripción: No se encuentra documentado del procedimiento de Control del Producto y/o Servicio No cont

2	Tipo Hallazgo:	No conformidad
	Descripción:	No se encuentra documentado el Procedimiento o Manual de Acciones Correctivas, Preventiva Mejora
3	Tipo Hallazgo:	No conformidad
	Descripción:	No se encuentran determinados los Objetivos del Sistema de Calidad
4	Tipo Hallazgo:	No conformidad
	Descripción:	No se encuentra documentado el Manual de Gestión de Calidad
5	Tipo Hallazgo:	No conformidad
	Descripción:	No se encuentran documentados los procedimientos, guías, formatos, manuales, que definan objetivo estratégico # 3 relacionado con la Estrategia de Corresponsabilidad
6	Tipo Hallazgo:	No conformidad
	Descripción:	No se evidencia la existencia del proceso de Corresponsabilidad dentro del Mapa de Proceso entidad.
7	Tipo Hallazgo:	No conformidad
	Descripción:	En el mapa de riesgos no están identificados los riesgos de la Secretaria General.
8	Tipo Hallazgo:	No conformidad
	Descripción:	No se encontró acto de delegación escrito que determine la autoridad delegataria del director funciones o asuntos específicos cuya atención y decisión se transfiere o delega en los comité constituidos por resolución.
9	Tipo	No conformidad

	Hallazgo:	
	Descripción:	Revisado la caracterización del proceso de Direccionamiento Estratégico V1 del 2013, no se e evaluación de los indicadores establecidos, para medir la eficiencia, eficacia y efectividad del
10	Tipo Hallazgo:	Oportunidad de mejora
	Descripción:	Es fundamental fortalecer la apropiación y conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad e los niveles de la agencia, como se establece en el art. 2 de la Resolución 358 de 2012, con e de generar mejora continua, eficacia, eficiencia y efectividad, en el sistema.
11	Tipo Hallazgo:	No conformidad
	Descripción:	No se encuentra documentado el Procedimiento o Manual de Control de Registros

DESARROLLO

Para el día 10 de marzo de 2014, le fue enviado al señor John Portela Ardila Líder del Proceso de Gestion de Comunicaciones el “Plan de Auditoria” con el objeto de concertar la cita para programar la Auditoria de Calida el día 11 de marzo de 2014 el líder del proceso aprueba el Plan de Auditoria y se conviene la fecha de los día de marzo de 2014 en el horario de 9:00 a 12:00 p.m.

Siendo las 9:00 am del día 18 de marzo de 2014, se da inicio a la Auditoria de Calidad conforme al Plan de A la misma es atendida por Diana Marcela Suarez Diaz y Angelica Maria Alzate Benitez Coordinadoras del Gru Comunicaciones, quienes manifiestan que el Líder del proceso se encontraba de Comisión en la ciudad de B y adicionalmente, informan no estar enteradas del contenido del Plan de Auditoria, ni de su función en el des la misma; sin embargo, se destaca toda la mejor disposición para atender la diligencia por parte de las Audit

Visto lo anterior, se realiza la reunión de apertura y por parte de los auditores se da a conocer al auditado el del Plan de la Auditoria, su alcance y objetivo. De igual manera, se aclararon las inquietudes manifestadas p auditados al respecto.

7.1 Planificación de la realización del Producto o Servicio

Se realiza la revisión del Plan de Comunicaciones, Plan de Comunicación Organizacional, Plan de Comunica Informativo, Plan de Medios y el Plan Operativo.

Aspecto Positivo: El auditado proporciona evidencias de una encuesta que se realizó desde la Presidencia d República para el año 2012, lo que soporta el ejercicio de levantamiento de necesidades que sirvió como insu la planeación del año 2013.

Aspecto x Mejorar: Se identifican actividades que se desarrollan en el Proceso de Comunicaciones; sin em muchas de ellas no se contemplan en el Plan Operativo, como por ejemplo la atención al convenio celebrado Organización Internacional para las Migraciones -OIM, así como actividades fuera del alcance de las funcione personas que desarrollan la actividad.

5.5.3 Comunicación Interna

Aspecto Positivo: El auditado proporciona el Plan Operativo del año 2013, el cual está definido por el Plan d Institucional para el año 2013, donde se evidencia las actividades desarrolladas en la vigencia y el nivel de av cada una de ellas.

Aspecto x Mejorar: Se evidencia falta de socialización al interior del equipo de trabajo de la Oficina de Comunicaciones de lo construido para el Plan Operativo del año 2013 y participación en el diseño del Plan Op del año 2014.

5.4.1 Objetivos de la Calidad

Aspecto Positivo: Tienen claridad que se encuentran publicados en la página web de la ACR, los Planes de Institucional y Operativos para el año 2013 y 2014.

Aspecto x Mejorar: Actualmente existe un Plan de Comunicaciones; sin embargo, evidenciamos que no ex coherencia entre los objetivos del Plan Operativo del año 2013, la Caracterización del Proceso y el plan de ac institucional. Adicionalmente no es clara la identificación de las actividades de cada uno de los planes de comunicación (organizacional, operaciones y medios) que se relacionada en el plan operativo del 2013.

4.2.3 Control de Documentos

Frente a este punto al auditado se le formula la siguiente pregunta: *¿Que procedimientos y formatos tiene us actualmente en el Sistema Integrado de Gestión para la Reintegración -SIGER? ¿Están Actualizados?*

Aspecto Positivo: Se evidencia que en la página web del SIGER se encuentran publicados los manuales, procedimientos y formatos vigentes.

Aspecto x Mejorar: Se evidencia que hay un documento que requiere actualización, como es el caso del Fo F-01 de “Solicitud de Servicio de Comunicaciones”, en razón a que lo que el uso de este no es coherente con reflejado en el procedimiento “CO-P-01 Procedimiento para el trámite de solicitudes de servicio de comunicac disponible en la página web del SIGER. Adicionalmente de acuerdo a lo manifestado por los auditados las so

de servicio de comunicaciones, son realizadas de manera informal; esto es, sin el diligenciamiento del format para ello.

4.2.4 Control de Registros

Frente a este punto al auditado se le formula la siguiente pregunta: *¿Los procedimientos del Grupo tienen responsables?*

Se evidencia que el auditado identifica a los responsables de cada uno de los procesos; sin embargo, no se i para todas las solicitudes de comunicaciones que la aprobación de contenidos por parte del líder del proceso algunos casos existen correos que soporten dicha aprobación en otros no hay esta evidencia, en concordanc manual **"CO-M-01 Manual de operación proceso de gestión de comunicaciones V2."** (Paginas 29 y 30 disponible en la página web del SIGER.

Se evidenció la falta de control en el manejo del formato "CO-F-02 Formato autorización de uso, reproducción derechos de autor de propia imagen y otros NNA V2" disponible en la página web del SIGER, por cuanto no s su diligenciamiento, ni se lleva un control en su archivo que no se encuentra centralizado dada la importancia información contenida en los mismos..

Se evidenciaron que algunas actas de reunión de la Oficina de Comunicaciones no cuentan con las firmas de asistentes en todos los casos, en la muestra tomada, esto es, desde las actas el Acta No. 72 (28 de octubre hasta el acta No. 78 (17 de febrero de 2014).

7.1 Planificación de la realización del Producto o Servicio

Frente a este punto al auditado se le formula la siguiente pregunta: *¿Como controla que las solicitudes interr externas cumplen con la normatividad vigente?*

Aspecto Positivo: Se realizan consultas de tipo legal previa a la publicación de contenidos de manera inform electrónico, verbal)

Aspecto x Mejorar: Se evidencia que no existe un procedimiento claro de formulación de consultas jurídicas permitan garantizar que se cumple con los parámetros legales en las publicaciones externas, que de acuerd manifestado por el auditado se solicitan aprobaciones al Departamento Administrativo de Presidencia de la R DAPRE, sin embargo no es claro a quien deben elevar dichas consultas previo a la publicaciones de contenic externos

8.4 Análisis de Datos

Frente a este punto al auditado se le formula la siguiente pregunta: *¿Analizan el resultado de los Indicadores lo hacen? ¿Comparan con que periodicidad?*

Aspecto Positivo: Se evidencia la existencia y cálculo de los indicadores que aparecen relacionados en la caracterización del proceso.

Aspecto x Mejorar: Se evidencia que no se está realizando el respectivo análisis del comportamiento y resu el indicador "Nivel de conocimiento institucional, apego institucional. (Sondeo) "que se encuentra en la Carac del Proceso de Comunicaciones disponible en la página web del SIGER. Este indicador, mide el conocimient colaboradores en relación con la misión, la visión y los objetivos institucionales.

8.5.1 Mejora Continua

Frente a este punto al auditado se le formula la siguiente pregunta: *¿Existen planes de mejora? ¿Tienen vige planes de mejora ?*

Aspecto x Mejorar: No se evidencia la existencia de acciones correctivas o preventivas que den cuenta de l continua, a pesar de que tienen como referente el comportamiento de los indicadores de la caracterización d

OBSERVACIONES

De la auditoría de calidad realizada, fueron realizadas en líneas anteriores, las observaciones sobre los nume la "Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NCTGP1000:2009" que relacionamos a continuación:

- 7.1 Planificación de la realización del Producto o Servicio
- 5.5.3 Comunicación Interna
- 5.4.1 Objetivos de la Calidad

RECOMENDACIONES

Sugerimos para dar cumplimiento a la "Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NCTGP1000:2009" e a los hallazgos encontrados, lo siguiente:

1. En relación al Control de Documentos, se debe realizar la respectiva actualización de manuales y formatos encuentran publicados en la página web del SIGER, de tal forma que sean coherentes las actividades que se desarrollando frente a lo establecido en los manuales instructivos y formatos vigentes.
2. En cuanto al Control de Registros, se debe dar cumplimiento a lo establecido en el manual (**CO-M-01 Mar operación proceso de gestión de comunicaciones V2.)** en cuanto a los procesos de aprobaciones, ya qu evidencia la falta de control en cuanto a la asignación de funciones establecido en dichos documentos.
Adicionalmente, se recomienda realizar una centralización de archivo electrónico o físico que permita evidenc trazabilidad en los procesos de aprobación.

3. Se recomienda realizar un análisis de todos los indicadores de acuerdo con su comportamiento y con las c
que puedan surgir entre un periodo y otro
4. Se recomienda la socialización con todo el equipo de comunicaciones de la caracterización y cada uno de
procesos, procedimientos, manuales, guías, instructivos, formatos y nomograma del proceso de Gestión de
Comunicaciones publicados en la página web del SIGER.
5. Diseñar e implementar planes de mejora que estén en función de las deficiencias detectadas en los proces
procedimientos de la Oficina de Comunicaciones.
6. Se recomienda hacer uso de los formatos y procedimientos establecidos en el proceso de gestión de
Comunicaciones.

CONCLUSIONES

El proceso de Gestion de Comunicaciones se encuentra en un nivel de avance aceptable respecto a la norma
de Calidad a fin de estar preparados para la certificación. Sugerimos se realicen los ajustes documentales a
lugar de la manera más oportuna, contando con el apoyo de la oficina Asesora de Planeación de la Entidad.

ANEXOS

Anexo: