

Código de auditoría: AUD-1540

 Fecha: **Inicio** 2015-10-27 **Final** 2015-10-28

Fecha del informe: 2015-11-12

TIPO AUDITORIA	PROCESO, DEPENDENCIA O TEMA A AUDITAR	RESPONSABLE
Calidad	Gestión de Comunicaciones	MARGARITA MARIA PALACIO JARAMILLO

OBJETIVO

Determinar la conformidad del proceso de Gestión de Comunicaciones frente a los requisitos de la NTCGP1000, los requisitos establecidos por la ACR y los requisitos legales

ALCANCE

Se evaluará la vigencia 2015
 Ubicación: Sede central Oficina de la dependencia de comunicaciones
 Se tendrá en cuenta los manuales, guías, instructivos, procedimientos y formatos estandarizados para la operación del proceso y la normatividad legal vigente

CRITERIOS

NTCGP1000: numerales: 4.1, 4.2, 5.2, 5.3, 5.4.1, 5.4.2, 6.1, 7.1, 7.2, 7.3 7.5, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5
 Política de calidad y objetivos de calidad
 Manual de Funciones
 Planeación estratégica ACR (marco estratégico, Plan de Acción Institucional 2015)
 Plan operativo, indicadores de gestión
 Mapa de Riesgos
 Registros, informes de gestión
 Normograma, requisitos legales
 Requisitos internos establecidos por el proceso (manuales, procedimientos, Instructivos, formatos)

AUDITOR LÍDER / DEPENDENCIA

PATRICIA CUADRADO CASTELLANOS

EQUIPO AUDITOR

YERSON FABIAN DELGADILLO PAEZ

*

HALLAZGOS

1	Tipo Hallazgo:	No conformidad
	Descripción:	Se evidenció que: La resolución 644 del 14 abril de 2015 .. Por la cual se crea el comité editorial de la ACR y el Decreto 2573/2014: Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones; estas disposiciones reglamentarias del proceso de Gestión de Comunicaciones no se encontraron en el normograma. Por lo anterior se está incumpliendo en los numerales 4.2.3 literal b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente y 7.2.1 literal c) Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio literal c) la entidad debe determinar los requisitos legales reglamentarios aplicables al producto y/o servicio
2	Tipo	Oportunidad de mejora

Hallazgo: Descripción:	Se evidenció que: La solicitud de servicio de comunicaciones enviada por la ACR-Cauca el 25 de agosto de 2015, se encontró en el documento que no están diligenciados los campos de uso exclusivo del grupo de comunicaciones. El proceso de comunicaciones debe evaluar la pertinencia y la utilización adecuada de los campos establecidos en el instrumento
3 Tipo Hallazgo: Descripción:	No conformidad Se evidenció que: El proceso de Comunicaciones cuenta con el instructivo para la difusión de documentos de gestión de conocimiento con código CO-I-01, v1 establece en su objetivo que para la aplicación del instrumento esta bajo una estrategia llamada gestión de conocimiento, pero la estrategia no se encuentra publicada ni aprobada incumpliendo en el numeral 4.2.1 literal d - La documentación del sistema de gestión de calidad debe incluir d) los documentos, incluidos los registros requeridos por la entidad para el cumplimiento de sus funciones y que permitan asegurarse de la eficaz planificación operación y control de sus procesos
4 Tipo Hallazgo: Descripción:	Oportunidad de mejora Se evidencio que: En acta No 01 del 26 de junio de 2015 del comité editorial que se encuentra instituido bajo la resolución 644 del 14 abril de 2015, se encontró que existe un compromiso por parte de la oficina de comunicaciones de enviar propuesta de reglamentación de dicho comité para ser aprobado por los miembros. El proceso debe evaluar la activación del comité garantizando la aprobación del reglamento y el cumplimiento de las funciones asignadas como parte del rol de secretaría técnica del comité.
5 Tipo Hallazgo: Descripción:	Oportunidad de mejora Se evidencio que: El proceso de gestión de comunicaciones cuenta con el plan de comunicaciones presentado por el responsable del proceso, sin embargo no se pudo verificar la evaluación y seguimiento de todos los aspectos que contemple el plan. El proceso debe evaluar la necesidad de tener en cuenta como mecanismo de seguimiento y evaluación interna el plan de comunicaciones
6 Tipo Hallazgo: Descripción:	No conformidad Se evidenció que: El proceso de Gestión de Comunicaciones tiene un formato de solicitud de difusión de documentos de gestión de conocimiento CO-F-04, V1 y un instructivo para la difusión de documentos de gestión de conocimiento con código CO-I-01, v1 aprobados 2015-01-27 y 2015-02-13 respectivamente, a la fecha no se han utilizado incumpliendo en el numeral 4.2.1 literal d) los documentos, incluidos los registros requeridos por la entidad para el cumplimiento de sus funciones y que permitan asegurarse de la eficaz planificación operación y control de sus procesos y en el manual de operación del proceso numeral 5.5 Comunicación Externa o Informativa.
7 Tipo Hallazgo: Descripción:	Oportunidad de mejora Se evidencio que: En el manual de Operaciones del Proceso de Gestión de Comunicaciones en el numeral 5.5 Comunicación Externa o Informativa en el inciso Aprobación de Contenidos, en donde se hace referencia que para contenidos que tengan alguna connotación jurídicas o legal, debe aplicarse un protocolo disponible en la carpeta compartida de comunicaciones; revisando esta disponibilidad no se encontró dicho protocolo. Por lo anterior el proceso debe garantizar su disponibilidad del protocolo en la carpeta compartida para

el grupo de comunicaciones

DESARROLLO

La auditoría se desarrolló acorde a los tiempos establecidos. Durante los días 27 y 28 de octubre de 2015, en las instalaciones del proceso de Gestión de Comunicaciones a las 8 de la mañana del día 27 de octubre se hizo apertura de la auditoría interna de calidad con participación del responsable del proceso y los coordinadores y el equipo auditor.

Se realizó una revisión documental de los diferentes documentos del proceso en el SIGER, preparando también la lista de verificación atendieron de manera permanente todo el desarrollo de la ejecución del plan de auditoría.

Después de la apertura se acordó realizar el PHVA del Plan el día 27 y dejar el día 28 solo el cierre, y que el otro profesional del equipo auditor que apoya al auditor líder, revisará de manera paralela con los coordinadores dependiendo el tema los otros aspectos del plan de auditoría.

Lo anterior se revisó evidencias todo el día, paralelo a las entrevistas realizadas al responsable y los profesionales del grupo de Comunicaciones.

En la etapa de la planeación se realizó la validación de las actividades y los productos producidos tomados de la caracterización del proceso, con sus interacciones y las funciones para lo cual fue creado el grupo de comunicaciones.

En la etapas del Hacer, Verificar y Actuar se entrevistó al responsable del proceso teniendo en cuenta lo establecido en el lista de verificación que fue producto de lo establecido en la caracterización lo que tiene que ver las actividades, productos y las interacciones establecidos encadenado a las funciones establecidas en la resolución de creación de grupos

El día 28 de octubre a las 8 am, se da lectura de las No Conformidades y oportunidades que serán producto del acta de cierre de la auditoría.

La No conformidad ..El proceso de Comunicaciones cuenta con el instructivo para la difusión de documentos de gestión de conocimiento con código COI01, v1 establece en su objetivo que para la aplicación del instrumento está bajo una estrategia llamada gestión de conocimiento, pero la estrategia no se encuentra publicada ni aprobada... Se da conocer a la Responsable del Proceso de Comunicaciones como proceder para que se tomen las acciones por el proceso responsable de la estrategia al cual no está publicada.

La Oportunidad de Mejora .. El proceso de gestión de comunicaciones cuenta con el plan de comunicaciones, sin embargo no se pudo verificar la evaluación y seguimiento de todos los aspectos que contemple el plan. Se da a conocer al responsable del proceso la situación observada para que determine que el instrumento estratégico al cual se le debe realizar seguimiento de forma consolidada.

OBSERVACIONES

- 1 El responsable del proceso fue el que atendió la auditoría interna de calidad del de la apertura hasta su cierre en los días 27 y 28 de octubre.
2. El proceso de Gestión de Comunicaciones ha tenido en cuenta las auditorías realizadas anteriormente, las acciones las están implementando, en función de la mejora continua.
3. El desarrollo de la auditoría se realizó de acuerdo a la fecha establecida al plan aprobado por el responsable del proceso.
4. El proceso debe mejorar la utilización de los instrumentos que el mismo proceso estableció

RECOMENDACIONES

- 1 Sobre las oportunidades de mejora, debido a que se encontraron aspectos en los documentos y la aplicación de la reglamentación del proceso de Gestión de Comunicaciones, es importante que evalúen la necesidad de hacer una revisión general a todos los documentos del proceso.
2. Es importante que el proceso de gestión de comunicaciones evalúe la necesidad si la matriz de comunicaciones para su control y seguimiento realizarlo en forma consolidada o de manera dispersa como se está realizando.

CONCLUSIONES

na

ANEXOS

Anexo:

Acta de cierre.pdf