

Código de auditoria: AUD-1632

Fecha: **Inicio** 2016-08-01 **Final** 2016-08-30

Fecha del informe: 2016-10-05

TIPO AUDITORIA	PROCESO, DEPENDENCIA O TEMA A AUDITAR	RESPONSABLE
Calidad	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	SONIA CLARENA ORJUELA PARRA

OBJETIVO

Evaluar la gestión del proceso de Gestión de Comunicaciones, con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos de la NTC GP 1000:2009, Modelo Estándar de Control Interno MECI, así como la normatividad vigente y los procedimientos establecidos para el mejoramiento continuo del proceso.

ALCANCE

Comprende el periodo octubre 01 de 2015 a julio 31 de 2016.

CRITERIOS

Normograma (leyes, decretos, resoluciones y acuerdos), caracterización y demás documentos del proceso (procedimientos, instructivos, manuales, formatos y documentos externos), eficacia de los planes de mejoramiento finalizados, plan de acción y operativo, PQRSD, mapa de riesgos, plan anticorrupción y de atención al ciudadano, tabla de retención documental, Ley 1712 de 2014 de Transparencia y decretos reglamentarios.

AUDITOR LÍDER / DEPENDENCIA

EDGAR GERARDO VASQUEZ MOLANO

EQUIPO AUDITOR

JUDITH MOLINA VIDAL *JOHN JAIRO ZUÑIGA SERNA

HALLAZGOS

1	Tipo	No conformidad
	Hallazgo:	
	Descripción:	1.Una vez realizada ala auditoria de calidad al proceso Gestión de Comunicaciones se pudo evidenciar lo siguiente: - Incumplimiento al procedimiento para el trámite de solicitudes de servicio de comunicaciones Cód.. CO-P-01 V.1 e Incumplimiento en el Manual de Operación Proceso de Gestión de Comunicaciones Cód.. CO-M-01 V.3. También se evidencio la existencia de carpeta electrónica de las solicitudes de servicio de comunicaciones incumpliendo lo establecido en las especificaciones detalladas en el procedimiento. - La PQRSD EXT16-009715 fue respondida extemporáneamente, la PQRSD- DANIEL MONTEALEGRE recibida a través de canal virtual, no se radicó por SIGOB y su respuesta fue extemporánea, incumpliendo lo establecido en el artículo 14 de la ley 1437 de 2011,

"TODA IMPRESIÓN FÍSICA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA DOCUMENTO NO CONTROLADO"

modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015 y el Manual del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRS-D relacionado con los términos de respuesta. - No se pudo evidenciar la utilización del Formato Autorización de Uso, Reproducción, Cesión de Derechos de Autor de Propia Imagen y Otros- Adultos CODIGO: CO-F-03, en el video: JEISON PASO DE COMPONER EN LA GUERRILLA A CANTAR EN LA LEGALIDAD, como también las imágenes utilizadas de las PPRS en el libro Reintegración en Colombia, Pasos hacia la reconciliación - Crónicas, contraviniendo lo estipulado en el Manual de Operación Proceso de Gestión de Comunicaciones Numeral 5.4 y 5.4.1. y el 5.6.2. - El riesgo Desinformación sobre la política de Reintegración Social y Económica (PRSE) en la sociedad en general, la evaluación del Riesgo se encuentra en Zona de Riesgo Extrema, el seguimiento no se realiza de forma mensual incumpliendo el Manual de Gestión del Riesgo en el numeral 5.9 Políticas de Administración del Riesgo.

2	Tipo Hallazgo:	No conformidad
Descripción:		2. En el plan de mejoramiento de la auditoria de calidad AUD - 1540 DE 2015, la actividad: Se realizará revisión trimestral al normograma en caso de que se necesite una nueva actualización y ésta se publicará en el SIGER no se esta cumpliendo, contraviniendo los numerales 4.2.3 literal f)
3	Tipo Hallazgo:	No conformidad
Descripción:		3. No se evidenciaron en el SIGER los siguientes documentos: MATRIZ PLAN DE COMUNICACIONES, MATRIZ MEDIOS DE COMUNICACIÓN, Contraviniendo la NTCGP-1000 Numeral 4.2.1 literales c y d
4	Tipo Hallazgo:	No conformidad
Descripción:		4. No se evidencio el plan de comunicaciones internas aprobado, contraviniendo la NTCG - 1000 numeral 4.2.3 literal b
5	Tipo Hallazgo:	No conformidad
Descripción:		5. En la caracterización se definió un producto de comunicación alternativa (comics o basado en comics). Los cuales no se evidenciaron como se estableció en dicha caracterización, incumpliendo la NTCGP1000 NUMERAL 4.2.3 literal b

DESARROLLO

La Auditoría de calidad al Proceso de Gestión de comunicaciones se ejecutó conforme a los procedimientos de auditoría previamente definidos en el diseño de pruebas y plan de auditoría y la elaboración de una lista de chequeo.

En el desarrollo de la auditoría se adelantaron los siguientes procedimientos:

Reunión de apertura – jueves 25 de agosto de 2016

Aplicación de Encuesta a Líder del Proceso y Profesionales del grupo de comunicaciones.

Se cumplió con el protocolo de solicitud de información pactado.

Revisión aleatoria de la implementación de la documentación del proceso inscrita en el SIGER.

Revisión in situ de temas y aclaraciones de aspectos evidenciados en las muestras de auditoría.

Reunión de cierre – jueves 25 de agosto de 2016.

"TODA IMPRESIÓN FÍSICA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA DOCUMENTO NO CONTROLADO"

Lista de chequeo:

- Por favor evidenciar el Plan de medios y el Plan de comunicaciones internas aprobado y su nivel de cumplimiento.

Dentro de la caracterización al proceso de Gestión de Comunicaciones una de las actividades es Definir el Plan de medios y el Plan de comunicaciones interna y su producto es Plan de medios y Plan de comunicaciones aprobado. Esta auditoria pudo evidenciar el plan de comunicaciones interno sin su respectiva aprobación. En cuanto al plan de medios la respuesta dada por el auditado es que es un instrumento por medio del cual se realiza la planificación de la pauta en medios que gestionará la central de medios de acuerdo con lo establecido en el contrato 889 de 2016, y este se aprueba por la Jefe de la Oficina Asesora y el representante legal, mediante una estrategia o planificación interna que hace el grupo de comunicaciones para proyectar las actividades que desarrollará durante el año.

- Como se implementó el Plan de comunicaciones internas en la entidad y como se hace su seguimiento.

El plan de comunicaciones es el proveedor de información para el diligenciamiento del plan operativo, por esta razón se revisa el plan operativo para los trimestres 1 y 2 de la vigencia 2016, encontrando un avance en el cumplimiento de las metas establecidas para el primer semestre del 87,88%, se encontró un rezago en el indicador Número de talleres de vocería desarrollados a PPR, del cual solo se cumplió el 25% de la meta para el segundo trimestre, puesto que se realizaron dos talleres de los ocho programados en razón, a que se presentaron problemas de disponibilidad por parte del tallerista, por lo anterior se tiene programado realizar los talleres faltantes en el mes de agosto.

- De acuerdo con la caracterización del proceso existe una actividad de “atender las solicitudes de apoyo de comunicaciones, realizadas por los diferentes procesos, grupos territoriales y puntos de atención de la entidad”, para esta atención se cuenta con el formato de “Formato solicitud de servicio de comunicaciones” y en el procedimiento se establece que: Las áreas deben diligenciar el formato y remitirlo por correo electrónico a Comunicaciones, además las publicaciones en página deben contar con la aprobación por parte del asesor, por esta razón se solicitaron las siguientes publicaciones:

Publicación de los informes de gestión del 1t y 2t de 2016
Publicación de los informes de PQRS de 1t y 2t de 2016
Publicación del plan anticorrupción 2016
Publicación del mapa de riesgos de corrupción 2016
Publicación del informe de auditoría 161 de Gestión Financiera 2016
Publicación del informe de auditoría 163 del Grupo Territorial Tolima 2016
Publicación del Plan Anual de Adquisiciones 2016
Publicación del informe de Rendición de Cuentas 2016 (informe de gestión 2015)
Acompañamiento periodístico para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de Cali
La elaboración de piezas de comunicaciones de las “Crónicas de la Reintegración”

"TODA IMPRESIÓN FÍSICA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA DOCUMENTO NO CONTROLADO"



Adicionalmente evidenciar la carpeta electrónica donde quedan archivados los documentos

Se pudo evidenciar un incumplimiento del procedimiento en razón a que únicamente se encontraron los correos electrónicos de solicitud pero no los formatos de solicitud, además de lo anterior la carpeta electrónica descrita en el procedimiento no se encuentra actualizada ni organizada de conformidad con los lineamientos establecidos.

- Que instrumentos de comunicación alternativa se han diseñado e implementado en esta vigencia

No se pudo evidenciar de acuerdo a la caracterización productos de comunicación alternativa en Comics o Basados en Comics, sin embargo se presentaron otros productos de comunicación alternativa como son: Exposición fotográfica "Quisiera Decir" y Estrategia Regional "Victus", por lo anterior esta auditoria pudo establecer un incumplimiento al producto establecido en la caracterización del proceso Gestión de Comunicaciones

- De conformidad con lo establecido en el Manual de PQRS-D de la entidad y en la normatividad vigente en la materia, todos los colaboradores de la ACR tienen la responsabilidad de gestionar las PQRS-D que le sean asignadas, razón por la cual, deben revisar diariamente las bandejas de entradas de los diferentes sistemas de información y herramientas tecnológicas dispuestas en la agencia para la gestión de las PQRS-D. Así las cosas se requiere evidenciar las PQRS-D recibidas o radicadas al proceso de comunicaciones durante la vigencia 2016.

EXT16-009715
ACR-14016-36C0
EXT-16-010287
EXT-16-008044
DANIEL MONTEALEGRE

Al solicitar las PQRS-D correspondientes al primer semestre de 2016 se pudo evidenciar que el proceso no cuenta con información del primer trimestre de 2016 y se hizo entrega de 5 registros del segundo trimestre. Una vez revisados se encontró que:

La PQRS-D radicada con el EXT16-009715 se encuentra respondida fuera de términos legales

La petición del señor DANIEL MONTEALEGRE recibida por canal virtual, no fue radica en la ventanilla única de correspondencia y además de lo anterior fue resuelta fuera de términos.

Se observa un incumplimiento de lo establecido en el artículo 14 de la ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015 y el Manual del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRS-D relacionado con los términos de respuesta.

- Evidenciar los planes de mejoramiento de las acciones preventivas, correctivas y de mejora y cómo fue su implementación.

"TODA IMPRESIÓN FÍSICA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA DOCUMENTO NO CONTROLADO"

Revisado el plan de mejoramiento de calidad de la vigencia 2015 en el sistema de información SIGER:

Se evidencia que se realizó una revisión al normograma del proceso de comunicaciones, se generó una actualización del mismo conforme a la normatividad legal vigente en el mes de noviembre de 2015. Sin embargo a la fecha de corte de la presente auditoria se encontró un incumplimiento reiterativo de la acción en cuanto al seguimiento que se hará cada tres meses.

Adicionalmente el proceso de Comunicaciones cuenta con el instructivo para la difusión de documentos de gestión de conocimiento con código CO-I-01, v2 el cual establece que para la aplicación del instrumento, está bajo una estrategia llamada gestión de conocimiento, pero la estrategia no se encuentra publicada ni aprobada se evidencia el envío del correo electrónico a la oficina asesora de planeación solicitando la publicación de la estrategia, el cual planeación responde al día 15 de abril de 2016 que dicha estrategia será publicada como documento de apoyo en el proceso de direccionamiento estratégico y se publicará entre el 15 de abril y el 22 de abril de 2016. Sin embargo a la fecha de esta auditoria aún no había sido publicada incumpliendo así con lo establecido en la acción de mejoramiento.

- Para el adecuado uso de la imagen institucional y del logo símbolo de la Entidad así como mantener la unidad visual tanto para las comunicaciones externas como para las comunicaciones internas se debe seguir y aplicar los lineamientos establecidos en el "MANUAL INSTITUCIONAL DE IDENTIDAD VISUAL" por favor evidenciar Como se realizó la socialización de los encabezados para correos internos de la ACR, de acuerdo con el manual anteriormente descrito.

Esta auditoria pudo evidenciar que el manual fue socializado a través de correo electrónico SIGER, pero en el envío de algunos correos no se está cumpliendo con los encabezados por colores y por área establecidos en el manual institucional de identidad visual, continuación se relacionan correos internos tomados de forma aleatoria en los que se evidencia el incumplimiento:

Sindicato:

11/05/2016 Avisos ACR

04/04/2016 Avisos ACR

Secretaria General:

24/06/2016 Atención ACR sin logo

Gestión Documental:

12/04/2016 sin logo y enviado desde SIGOB

- Quien debe aprobar los contenidos de piezas informativas para comunicaciones internas y externas de la entidad y como se evidencia.

"TODA IMPRESIÓN FÍSICA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA DOCUMENTO NO CONTROLADO"

Las piezas informativas deben ser aprobadas por el asesor, en muestra aleatoria se evidencian dos piezas informativas, una de Jorge Barón televisión y RCN debidamente aprobadas.

- Por favor evidenciar el monitoreo que realiza el WEB MASTER en donde se mide el tráfico de publicaciones hacia el sitio WEB.

Monitoreo de página WEB: se evidencia el monitoreo del primer semestre de 2016 de conformidad a lo establecido en el manual.

- De acuerdo a lo establecido en el SGC de la entidad cada proceso debe contar con su normograma, por norma MECI este debe estar actualizado con la normatividad vigente que aplique al proceso y las normas transversales.

Por esa razón queremos ver en su normograma las siguientes normas:

Ley 1581 de 2012
Ley 1755 de 2015
Ley 1680 de 2013
Ley 962 de 2015
Decreto 103 de 2015, reglamenta la ley 1712 de 2014
Decreto 1510 de 2013
Conpes 3654 de 2010
Ley 23 de 1982

Se observa que el normograma no se encuentra actualizado, incumpliendo así lo establecido por MECI y NTCGP 1000

- Evidenciar el cumplimiento que se le está dando al formato de autorización de uso, reproducción, cesión de derechos de autor de propia imagen y otros – NNA código CO-F-02 V02 del 29/10/2013, y que manejo documental se le está dando.

No se pudo evidenciar la utilización del Formato Autorización de Uso, Reproducción, Cesión de Derechos de Autor de Propia Imagen y Otros- Adultos CODIGO: CO-F-03, en el video: JEISON PASO DE COMPONER EN LA GUERRILLA A CANTAR EN LA LEGALIDAD, como tampoco para las imágenes utilizadas de las PPR en el libro "Reintegración en Colombia, Pasos hacia la reconciliación" – Crónicas.

"TODA IMPRESIÓN FÍSICA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA DOCUMENTO NO CONTROLADO"

- De acuerdo al Mapa de Riesgos, el riesgo "Desinformación sobre la política de Reintegración Social y Económica (PRSE) en la sociedad en general", la Evaluación del Riesgo se encuentra en Zona de Riesgo Extrema, que periodicidad de seguimiento se ha venido realizando a este riesgo.

Se pudo evidenciar que el seguimiento se realiza de forma trimestral, incumpliendo el Manual de Gestión del Riesgo en el numeral 5.9 Políticas de Administración del Riesgo, donde identifican que los riesgos valorados en zona extrema deben registrar su reporte de avance mensual.

- En el Manual de operación proceso de gestión de comunicaciones numeral 5.1 COMUNICACION PUBLICA indica "La agencia Colombiana para la reintegración tiene definidos los flujos de comunicaciones requeridos para la operación interna y externa, así como los mecanismos eficientes de socialización de la información institucional en los siguientes documentos: MATRIZ PLAN DE COMUNICACIONES, MATRIZ MEDIOS DE COMUNICACIÓN que se encuentran publicados en el SIGER. Por favor evidenciarlos.

Los documentos no fueron evidenciados en el SIGER incumpliendo lo estipulado en el "Manual de operación proceso de gestión de comunicaciones numeral 5.1 COMUNICACION PUBLICA".

OBSERVACIONES

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda revisar los requisitos de la ley 1712 de 2014 que son responsabilidad del proceso Gestión de Comunicaciones
2. Se recomienda revisar los requisitos establecidos en la ley 1072 de 2015 que a partir del año 2017 aplicaran al proceso Gestión de Comunicaciones
3. Se recomienda dar cumplimiento a las metas programadas en el Plan Operativo

CONCLUSIONES

1. 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, v2 2016-01-21 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. No conformidad reiterativa de la auditoría AUD-1540 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 le permitan asegurarse de la eficaz planificación operación y control de sus procesos.

"TODA IMPRESIÓN FÍSICA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA DOCUMENTO NO CONTROLADO"

Nota Control Interno: Durante el desarrollo de la auditoria su pudo evidenciar la publicación en el SIGER, por parte del área de planeación de este documento, en el proceso Direccionamiento Estratégico (Documento complementario el 23-08-2016)

2. Para el adecuado uso de la imagen institucional y del logo símbolo de la Entidad así como mantener la unidad visual tanto para las comunicaciones externas como para las comunicaciones internas se debe seguir y aplicar los lineamientos establecidos en el "MANUAL INSTITUCIONAL DE IDENTIDAD VISUAL" se pudo evidenciar que para los encabezados para correos internos de la ACR no en todos los casos se están utilizando los colores asignados para las dependencias o grupos incumpliendo lo establecido en el manual anteriormente nombrado.

ANEXOS

Todos los soportes se encuentran en el área de Control Interno, electrónicos y físicos

Anexo: LISTA CHEQUEO COMUNICACIONES.pdf