
 <p>ALCALDE MAJOR DE BOGOTÁ</p>	<p>OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL INFORME AUDITORIA SIG CÓDIGO SDS-ESC-FT-012 V 3</p>	<p>Elaborado por: Ingrid Ivonne Ochoa T Revisado por: Emiro José García P Aprobado por: Emiro José García P</p>	
--	---	---	---

Proceso, Proyecto, Plan de Desarrollo y/o POA: Gestión de Comunicaciones
 Líder y/o Responsable del Proceso, Proyecto y/o Plan o POA: Ronald Ramirez López
 Auditor Líder: Aurora Silva Hernández
 Auditor (es): Rafael Alfredo López Forero
 Fecha de Ejecución Auditoría: Desde el 28 de agosto de 2017

ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORIA

OBJETIVO: Verificar el mantenimiento y Mejora Continua del proceso de Gestión de Comunicaciones, en cumplimiento de la norma NTC-GP-1000 2009

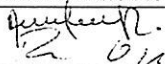

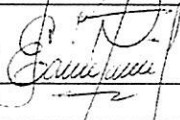
ALCANCE: Verificar el cumplimiento de la norma de Calidad NTC-GP-1000.2009 en el Proceso de Gestión de Comunicaciones, correspondiente al periodo comprendido entre Junio 2016-Abril 2017. Requisitos mínimos de NTCGP 1000.2009: 4.1 Requisitos Generales, 4.2 Gestión Documental, 4.2.1 Generalidades, 4.2.3 Control de documentos, 4.2.4 Control de los Registros, 5. Responsabilidad de la Dirección, 5.1 Compromisos de la Dirección, 5.2 Enfoque al Cliente, 5.4 Planificación, 5.5.3 Comunicación Interna, 5.6 Revisión por la Dirección, 8. Medición, Análisis y Mejora, 8.1 Generalidades, Medición, Análisis y Mejora, 8.2 Seguimiento y Medición, 8.2.1 del cliente, 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.3 Control de Producto y/o Servicio no conforme, 8.4 Análisis de datos, 8.5 Mejora, 8.5.1. Mejora Continua, 8.5.2 Acción correctiva, 8.5.3 Acción Preventiva: temas generales y temas adicionales que surjan del proceso de auditoría para el periodo correspondiente al periodo comprendido entre Junio 2016-Abril 2017

CRITERIOS: Norma Técnica de Calidad NTC-GP-1000 2009, NC-ISO-9001.2008, Procedimientos obligatorios de la norma, Procedimiento Gestión de Comunicaciones.

LIMITACIONES: El cumplimiento de las labores diarias y compromisos diferentes a la auditoría, propios del quehacer del grupo auditor, impidieron la ejecución del cronograma planteado.

METODOLOGÍA UTILIZADA: Se aplicó lista de verificación en cumplimiento de la norma Técnica de Calidad NTC-GP 1000.2009, visita de campo, revisión documental, Ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar)

NUMERAL DE LA NTCGP 1000:2009	DESCRIPCIÓN (Describir los aspectos que son objeto de mejora y/o No conformidad en orden descendente).	CONFORME	NO CONFORME	OPORTUNIDAD DE MEJORA
4.1	Durante la visita de campo al proceso se evidenció que el Mapa de procesos y organigrama, se encuentra socializado a los colaboradores de la dependencia, especialmente a los vinculados recientemente.	X		
4.1	Se verificó que el proceso realiza planeación para el alcance de sus productos a través del Plan Estratégico de Comunicaciones (PECO) y POA.	X		
4.1	Se verificó la existencia de interacción del proceso de Gestión de comunicaciones con otros procesos (estratégicos, misionales, y de apoyo de la SDS).	X		
4.1	Se verificó la asignación de recursos (humanos, físicos y financieros) para el desarrollo y seguimiento de los procesos.	X		
4.1	Se evidenció el seguimiento a los controles del proceso y se verificó el plan de mejora implementado cuyas acciones ya se encuentran cerradas.	X		
4.1	Se verificó el seguimiento sobre los procesos delegados a terceros mediante el contrato de TV Andina.	X		
4.2.1	Se verificó en ISOLUCION que el proceso de gestión de comunicaciones y sus procedimientos y registros se encuentran documentados y socializados. Los funcionarios entrevistados los conocen.	X		
4.2.3	Se verificó que los documentos, formatos e instructivos estén conforme a los publicados en ISOLUCION (código, nombre, versión, entre otros). Sin embargo se recomienda tener en cuenta la aplicación del formato enunciado en ISOLUCION – Código:SDS-PYC-FT-001 V.4, lo cual incumple la Norma Técnica de Calidad en Gestión Pública, numeral 4.2.3. Control de documentos: literal d) "asegurarse de que las versiones vigentes y pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso" y g) "prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón".			X
4.2.4	Se verificó que los documentos evidencia de la gestión cumplieran con lo especificado en el procedimiento control de registros en cuanto a identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición final acorde a la tabla de retención documental. Sin embargo, al entrevistar al responsable del proceso se evidenció que falta socialización del manejo de la tabla de retención documental. Por lo tanto, se recomienda solicitar socialización del manejo la tabla de retención documental y realizar el seguimiento para garantizar el cumplimiento de la Norma Técnica de Calidad en Gestión Pública, numeral 4.2.4. Control de los registros en cuanto al almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.			X
5.1 5.6	Se verificó que se realiza revisión por la Dirección, así como si la existencia de canales de comunicación para satisfacer los requisitos del cliente.	X		

	Se verificó que el proceso identifica las necesidades y expectativas del cliente y estas se satisfacen oportunamente, mediante la gestión de los recursos y procesos.	X		
5.3	Se verificó mediante entrevistas que el proceso implementó las políticas de operación.	X		
5.5.3	Se evidenció y se identificaron los canales de comunicación definidos desde el proceso de gestión de comunicaciones para asegurar que la comunicación en la entidad se efectúe con eficacia, eficiencia y efectividad (revisión realizada en Intranet, Extranet, correo electrónico, lineamientos).	X		
8.2.1	Se verificó que el proceso aplica encuestas, y otros mecanismos que permitan recopilar, analizar y utilizar información relacionada con la satisfacción del cliente. Se revisó el último informe de satisfacción del cliente.	X		
8.2.1	Se verificó el último informe de percepción del cliente y se evidenció que no se generaron acciones correctivas ni preventivas.	X		
8.2.1	Se verificó el reporte del seguimiento de las quejas, reclamos y sugerencias de los clientes del proceso en el Sistema de Quejas y Soluciones. De acuerdo al reporte de Excel aparecen 3 casos como pendientes, sin embargo al realizar el seguimiento en el sistema se evidenció que aunque ya estaban Gestionados, el estado pendiente obedece a que no se adjuntaron el archivo de respuesta en todas las opciones del sistema. Por lo tanto, se recomienda realizar el cargue de los archivos de respuesta en las secciones de: documentos adjuntos y documentos de notificación peticionario en el Sistema de Quejas y Soluciones, para que en el reporte no aparezcan como pendientes. Lo anterior para dar cumplimiento a la Norma Técnica de Calidad en Gestión Pública, numeral 8.2.1. Satisfacción del cliente, en lo relacionado con la existencia de mecanismos para la obtención de esta información y así poder garantizar que se cuenta con mecanismos eficaces, eficientes y continuos para recopilar, analizar y utilizar la información relacionada con la satisfacción del cliente a fin de mejorar el desempeño de la entidad.			X
8.2.3	Se verificó que el proceso cuenta con indicadores y realiza mediciones periódicas que permitan evaluar y monitorear el desempeño del proceso (POA trimestral).	X		
8.5.1 8.5.2	Se verificó que el proceso tiene claramente identificadas las acciones de mejoramiento, las consolida en la herramienta de gestión ISOLUCION.	X		
8.5.1 8.5.2	Se verificó el último informe de autoevaluación de riesgos y se evidenció que se materializaron dos riesgos, producto de ello se elaboró plan de mejora cuyas acciones se encuentran cerradas.	X		
8.5.1 8.5.2	De acuerdo a la verificación se evidenció que no existen acciones de mejoramiento correctivas ni preventivas pendientes.	X		
CONCLUSIONES (Describir los aspectos positivos y el alcance relevante de las no conformidades).				
De acuerdo al resultado de la verificación y acorde con lo señalado en la norma de Calidad NTC-GP-1000:2009, se evidencia que el proceso Gestión de Comunicaciones está cumpliendo con todos los requisitos aplicables, sin embargo se deja como oportunidad de mejora los numerales 4.2.3, 4.2.4 y 8.2.1 en cumplimiento de su gestión.				
ASPECTOS POSITIVOS				
<ul style="list-style-type: none"> • Disposición para la atención de la Auditoría y presentación de evidencias solicitadas por el grupo auditor. • Conocimiento del objetivo asociado al proceso en el quehacer diario y del Plan Estratégico de Comunicaciones (PECO) • Habilidad en el uso de la herramienta ISOLUCION. • Conocimiento general del proceso, objetivos, procedimientos, formatos y demás documentos asociados 				
NOMBRES Y APELLIDOS DEL AUDITOR LÍDER: Aurora Silva Hernández  Auditor de Apoyo: Rafael Alfredo López Forero 				
NOMBRES Y APELLIDOS JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO: Emiro José García Palencia 				
Fecha: 14/09/2017				