



## Informe de Auditoría Interna

<b>AUDITORIA No.</b>	Auditoría Interna No.,10	<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>	Día:	25	Mes:	25	Año:	2015
----------------------	--------------------------	-------------------------------------	------	----	------	----	------	------

Proceso(s) a Auditar:	Subproceso de Comunicaciones
Dependencia(s):	Grupo de Comunicaciones e Innovación
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Olga Lucia Pérez García
Objetivo de la Auditoría:	Identificar el estado madurez, solidez y continuidad del Sistema de Gestión desde el Subproceso de Comunicaciones
Alcance de la Auditoría:	Subproceso de comunicaciones, en el Grupo de Comunicaciones e Innovación, todos los documentos asociados al proceso y los sistemas de información que soportan el proceso, del periodo Mayo 1 de 2014 a abril 30 de 2015, Auditoría que se realizará del 4 al 29 de mayo de 2015.
Criterios de la Auditoría:	

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría					Reunión de Cierre					
Día	13	Mes	05	Año	2015	Desde	13/05/14	Hasta	22/05/14	Día	25	Mes	05	Año	2015
							D/M/A		D/M/A						

<b>Representante de Calidad</b>	<b>Jefe oficina de Control Interno</b>	<b>Auditor Líder</b>
Andrés Podlesky Boada	Luz Stella Patiño	Olga Lucia Arango Barbaran

### PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS/ HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Descripción del hallazgo o situación detectada y/o requisito de la norma	Numeral de norma	Tipo	Recomendación
		C NC OBS	
En la realización de la auditoría se pudo establecer las actividades que desarrolla el Grupo de Comunicaciones, pero no es clara la interacción y el nivel de responsabilidad frente al proceso de difusión.	4.1 Requisitos Generales	NC	
Se pudo evidenciar que el Grupo de Comunicaciones cuenta con varios documentos como control de las actividades realizadas, pero no se encuentran formalizadas en el Sistema de Gestión de Calidad.	4.2.3 Control de Documentos	NC	
En la matriz de riesgos se indica como mecanismo de control "Procesos y procedimientos documentados", dentro del riesgo "Uso inadecuado de los canales de información", revisado el Calidad_DAFP no se encuentra documentos de procedimientos.			
En los documentos que tiene actualmente			



## Informe de Auditoria Interna

el subproceso de comunicaciones (Política de Operación) se refiere al Plan de Comunicaciones, realizada la consulta de este documento durante la auditoría, se evidencia que es no existe y que actualmente se cuanta con un documento de Estrategia de Comunicación.			
Realizada la consulta del portal web para validar el cumplimiento normativo frente a la Ley 1712 de 2013 y Decreto 103 de 2015, se evidencia que la entidad cuanta con el link de Transparencia y Acceso a la información pública pero no se evidencia lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"><li>• Divulgación de información en diversos idiomas y lenguas y elaborar formatos alternativos comprensibles para dichos grupos Artículo 8 Criterio diferencial de accesibilidad.</li><li>• Publicación de los deberes de acuerdo al ítem b del Artículo 9 Información mínima obligatoria respecto a la estructura del sujeto obligado.</li></ul>	7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio	<b>NC</b>	
Se pudo evidenciar durante la auditoría y la revisión en el CALIDAD_DAFP que no se realiza evaluación a los indicadores del proceso, lo cual no permite medir la gestión realizada y la toma de acciones preventivas. Se pudo evidenciar durante la auditoría que el grupo conocer el Sistema de Gestión Calidad. En lo relacionado con la ubicación dentro del mapa de procesos y documentos asociados a estos.  De igual manera, Se pudo evidenciar que el Grupo de Comunicaciones elaborar los boletines internos y externos, administra redes sociales. Pero no se mide la satisfacción del usuario como mecanismo de retroalimentación a la gestión realizada	8.2.1 Satisfacción del cliente	<b>NC</b>	
. Durante la Auditoria no se pudo establecer la identificación de la una política de operación sobre elaboración, autorización y revisión del contenido del boletín interno, el cual constituye el cumplimiento de la planificación y control del producto o servicio ofrecido por este proceso.	7.1. Planificación de la realización del producto o prestación del servicio	<b>OBS</b>	
De la revisión documental efectuada al		<b>C</b>	



## Informe de Auditoría Interna

grupo de Comunicaciones y la información relacionada al proceso, se evidencia que la planeación realizada por el Grupo de Comunicaciones se articula con los planes y programas y con los objetivos institucionales, demostrando coherencia en la gestión.	6.2.2  Toma de conciencia		
En el subproceso de comunicaciones intervienen directivas y normas legales que impactan de manera directa como en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, Ley 1712 de 2013 y Decreto 103 de 2015, los cuales no se encuentran referenciados en el normograma del sistema de gestión, por lo cual se evidencia falta de oportunidad en la actualización de los documentos.	7.2.2  Requisitos	<b>OBS</b>	

C. Conformidad. 1 **NC.** 4 No Conformidad **OBS.** Observación. 2

### CONCLUSIONES DEL EQUIPO AUDITOR

Aspectos relevantes	La actitud del personal, la nuestra estrategia de comunicaciones y el posicionamiento del proceso en la gestión institucional
Oportunidades de mejora	Articular su gestión, implementar archivos electrónicos, documentar su gestión y medir el impacto de la comunicación interna y externa
Recomendaciones para auditorías posteriores	N/A

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los 28 días del mes de mayo del año 2014 .

### APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
Williams Pulido	Auditor	N/A
Magda Carolina Cardozo	Auditor	N/A
Olga Lucia Arango	Líder de Auditoría	N/A