

1600

AUDITORIA INTERNA MECI- CALIDAD
PROCESO GESTION DE LA COMUNICACIÓN
ACTA 001

FECHA: Itagüí, agosto 24 de 2018
HORA 8:00 A.M
LUGAR: Despacho del Personero Municipal de Itagüí
ASISTENTES: KENY WILLER GIRALDO SERNA
Personero Municipal
ELSA YAZMIN GONZALEZ VEGA
Jefe Oficina de Control Interno

ORDEN DEL DIA:
1. Presentación de la Jefe de Control Interno para la Auditoria
2. Presentación del Plan de Auditoria
3. Proposiciones y varios

Desarrollo de la Reunión:

La Jefe de la Oficina de Control Interno presenta el plan de Auditoria del Proceso de Comunicaciones, e informa que en la presente evaluación estará presente el Dr. Leonardo Arango en el equipo Auditor.

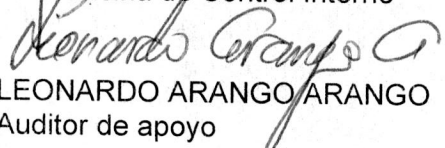
Se da por terminada la reunión y firman quienes en ella intervinieron.



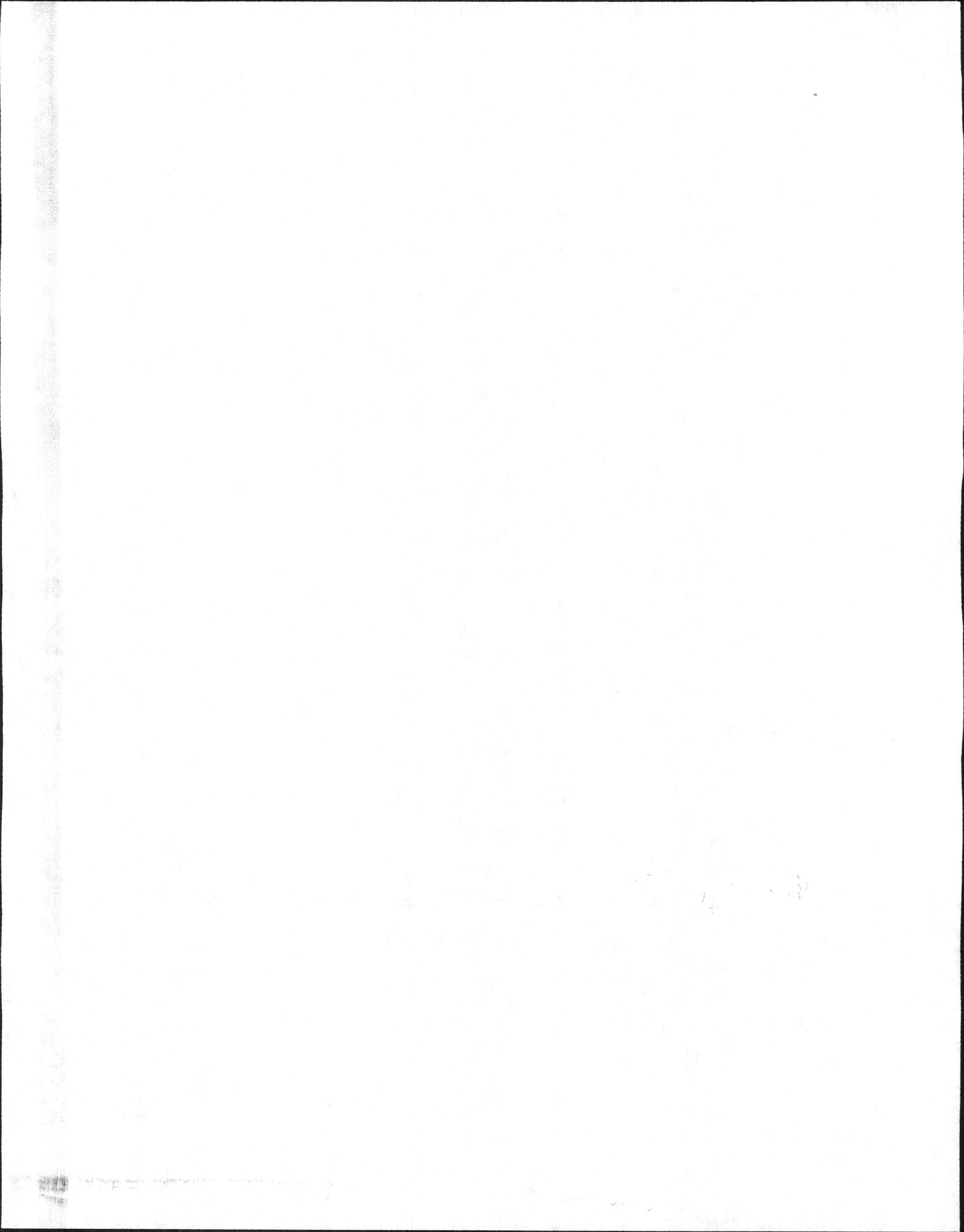
ELSA YAZMIN GONZALEZ VEGA
Jefe Oficina de Control Interno



KENY WILLER GIRALDO SERNA
Personero Municipal



LEONARDO ARANGO ARANGO
Auditor de apoyo



1600 20 18 18 4 8

Itagüí, 30 AGO 2018

Doctor
KENY WILLER GIRALDO SERNA
Personero Municipal
Itagüí

Asunto: Informe de Auditoria Proceso Gestión de la Comunicación

Respetado doctor Giraldo Serna:

La Oficina de Control Interno en cumplimiento del Plan Anual de Auditorias, presenta el informe de la Auditoria al Proceso de Planeación de la Entidad. Como se informó en el acta de cierre dentro de los tres (3) días siguientes podrá ejercer el derecho de contradicción. Es de aclarar que en esta ocasión al igual que para el proceso de Planeación dentro del equipo auditor participó el Dr. Leonardo Arango Arango, contratista de apoyo en el tema de Calidad.

Atentamente,


ELSA YAZMIN GONZALEZ VEGA
Jefe Control Interno

30/08/2018



30 11 18 08

30 02 08

PROCESO AUDITADO:

GESTION DE LA COMUNICACION

PROCEDIMIENTOS AUDITADOS

FECHA DE LA AUDITORIA

24 de Agosto al 30 de Agosto de 2018

AUDITOR LIDER

EQUIPO AUDITOR

ELSA YAZMIN GONZALEZ VEGA

LEONARDO ARANGO

AUDITADO:

Líderes del Proceso Gestión de la Comunicación- Personero Municipal

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Evidenciar la implementación y administración de los riesgos, el control y la gestión de la entidad en el proceso de Gestión de la Comunicación.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

Aplica a todos los procesos de la Personeria Municipal de Itagüí para los sistemas de Gestión de Calidad y Control Interno.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA (CRITERIOS DE AUDITORIA)

(Leyes, Normas, ISO 9001, GP 1000, MECI, Política y Objetivos de Calidad, Manual de Calidad, caracterización, procedimientos y documentos asociados al proceso, reglamentación vigente, procedimientos, objetivo, alcance y criterios definidos)

RESUMEN DE LA AUDITORIA:

En cumplimiento al Programa de Auditoria elaborado y aprobado para la vigencia 2018, la Oficina de Control Interno, junto con el asesor de Calidad, llevaron a cabo Auditoria al proceso de Comunicaciones. PGC- 01

Se revisó el procedimiento que tienen a su cargo, los 3 formatos, FGC 01 Encuesta Gestión de las Comunicaciones, FGC 02 Bitácora de Eventos, y el FGC 03 Esquema de Publicación en la Web. Plan de mejoramiento, se revisaron entradas y salidas servicio que prestan la Delegaturas transversalmente con los diferentes procesos, se verificó del cumplimiento de sus actuaciones en atención a su procedimiento, observando que sus objetivos se han desarrollado de acuerdo a las actividades descritas en el Plan. El proceso es desarrollado por el Personero Municipal con el apoyo de una comunicadora que presta sus servicios por contrato de prestación de servicios.

Respecto al plan de mejoramiento suscrito por el líder del proceso, se pudo constatar que algunas actividades ya fueron implementadas, sin embargo registra en resumen el siguiente cuadro:

ACCIONES	TOTAL	ABIERTAS	CERRADAS
PREVENTIVAS	0	0	0
CORRECTIVAS	1	1	0
OBSERVACIONES	0	0	0
MEJORA	12	12	0
TOTAL	13	13	

Respecto al seguimiento al tablero de indicadores encontramos la siguiente autoevaluación del indicador Eficacia de las Comunicaciones en convocatoria a eventos:

PRIMER INDICADOR DEL TABLERO: Eficacia de las Comunicaciones en convocatoria a eventos

Respecto al cumplimiento de los indicadores según estrategia de gobierno en línea no se pudo evidenciar la forma como se está registrando el porcentaje (%) de cumplimiento.

Autoevaluación con corte a 30 de marzo de 2018

“Los eventos realizados en el primer trimestre fueron realizados directamente por cada una de las delegaturas a los cuales se les convocó por vía telefónica o a través de correo electrónico lo cual hace difícil saber exactamente cuantas personas se esperaban en dichos eventos para compararlos con los asistentes, esto no hace posible la medición del indicador para el periodo de enero a marzo”.

Autoevaluación con corte a 30 de junio de 2018

“Para el segundo trimestre se realizó el evento de la final del concurso de oratoria al cual fueron invitadas 60 personas entre los cuales se encuentran: 17 Concejales, el Alcalde, la Primera Dama, el Subsecretario de Educación, Secretario de Educación, Jefe de comunicaciones Alcaldía, Director de Cultura, Director Casa Museo Ditaires, Director Casa de la Cultura, Directora Ejecutiva Camará de Comercio, Comandante de Bomberos, Presidente de la Defensa Civil, Presidente Cooperativa de Ahorra y Crédito Cootrased, Comandante Estación de Policía, 26 Rectores de la Instituciones Educativas, el Gerente de Tele Medellín, Comunicadora Teleantioquia, un periodista Periodoco Órbita y un Periodista Ondas Horizontes. Cabe anotar que el periodo de abril a junio tampoco es posible medir este indicador dado que al finalizar el evento no se diligenció el formato FG-01 lista de asistencia, entonces las personas mencionadas anteriormente fue el publico objetivo o invitados, pero no se puede comparar con las personas que realmente asistieron por no

tener el soporte. Se encuentra en estudio el replanteamiento de este indicador, por no contar con la información suficiente para su medición”.

Por lo anterior se observa deficiencias en las comunicaciones no solo del área de comunicaciones sino de las Delegaturas, toda vez que hay ausencia de fluidez en las comunicaciones e información interna

N°.	1.FORTALEZAS	
1	<p>Se entiende por fortaleza los factores internos positivos, puntos cuales cualidades de la entidad, y que la posesiona de manera positiva frente a entidades del mismo rango. Las fortalezas encontradas en el proceso son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El conocimiento y las competencias desarrolladas por el Líder del proceso frente a la gestión para cumplir con sus indicadores y acceso a la información. 	
2	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Compromiso del Líder del proceso que aseguran la continuidad del proceso y están dispuestas a realizar las mejoras a que haya lugar. 	
3	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actitud cordial, respetuosa y proactiva del líder así como de la Comunicadora auditada en todos los puntos del proceso para con la Jefe de la Oficina de Control Interno como auditora encargada. 	
N°	2. NO CONFORMIDADES	REQUISITO
1	<p>Respecto al Primer indicador Eficacia de las Comunicaciones en convocatoria a eventos del tablero de Indicadores: Oportunidad en Publicación de la información el cual registra en el tablero de indicadores a junio 30 el cumplimiento de un 96%, se observa un inadecuado registro toda vez que según GEL el cumplimiento es del 90.4% y 95% según la estrategia de Gobierno en línea, y realizada la valoración real en cumplimiento se pudo observar que</p>	<p>Numeral 9.1.1 Norma ISO 9001:2015 Numeral 7.4 Norma ISO 9001:2015 MECI: Subsistema: Control Estratégico Subsistema: Control de gestión Componente: Información Elemento: Información secundaria</p>

	el cumplimiento real del 79.44% , por lo que no se pudo evidenciar la forma como se está registrando el % de cumplimiento. El 79.44% fue calculado con el equipo Auditor y Contratista encargado de Gel.	NTCGP 1000:2009 5.6.2 Información de entrada para la revisión Y 8.4 Análisis de datos
2	Respecto al tablero de indicadores. "cabe anotar que el periodo de abril a junio tampoco es posible medir este indicador dado que al finalizar el evento no se diligenció el formato FG-01 lista de asistencia, entonces las personas mencionadas anteriormente fue el público objetivo o invitados, pero no se puede comparar con las personas que realmente asistieron por no tener el soporte".	Numeral 9.1.1 Norma ISO 9001:2015 Subsistema: Control de gestión Componente: Información Elemento: Información secundaria NTGP 100:2009 8.4 Análisis de datos
3	Respecto al formato FGC -01 La encuesta no registra tratamiento de datos	Numeral 9.1.2 Norma ISO 9001:2015 MECI Subsistema: Control de gestión Componente: Actividades de control NTGP 100:2009 7.5 Producción y prestación del servicio
4	<i>En el formato FGC 03 ESQUEMA DE PUBLICACIÓN EN LA WEB – TITULO: Directorio de Funcionarios, se encuentra desactualizado, se observó en el historial que los cambios que han ocurrido desde el mes de enero es decir en los últimos 7 meses no han sido registrados.</i>	Numeral 7.4 Norma ISO 9001:2015 MECI Subsistema: Control de gestión Componente: Información NTCGP 1000: 20097.2 Procesos relacionados con el cliente 7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio
5	En el Formato FGC-03 TITULO: metas DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS NO SE ENCUENTRAN REGISTRADAS EN LA WEB.	Numeral 7.4 Norma ISO 9001:2015 MECI Subsistema: Control de gestión Componente: Información NTCGP 1000: 20097.2 Procesos relacionados con el cliente 7.2.1. Determinación de los requisitos

		relacionados con el producto y/o servicio
6	EL REGISTRO DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN no presenta actualización desde el año 2016, igualmente el Índice de información clasificada y reservada no se actualiza desde hace 2 años.	<p>Numeral 7.5.3 Norma ISO 9001:2015</p> <p>MECI Subsistema: Control de gestión Componente: Información NTGP1000: 2009 7.2 Procesos relacionados con el cliente 7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio</p>
7	Se pudo observar que el chat no está habilitado, igualmente no registra horario de atención.	<p>Numeral 8.2.1 c) Norma ISO 9001:2015</p> <p>Subsistema: Control de gestión Componente: Comunicación pública Elemento: Medios de comunicación – comunicación informativa</p> <p>NTGP 1000:2009 7.2 Procesos relacionados con el cliente 7.2.3. Comunicación con el cliente</p>
8	No se encuentran registrados todos los informes de ley en la página, Por ejemplo el informe de seguimiento de PQRS, entregado para tal fin el 27 de julio del año en curso.	<p>Numeral 7.4 Norma ISO 9001:2015</p> <p>MECI Subsistema: Control de gestión Componente: Información NTCGP 1000: 20097.2 Procesos relacionados con el cliente 7.2.1. Determinación de los requisitos</p>
9	Se Evidenció no revisión al Plan de Mejoramiento y Mapa de Riesgos	<p>ISO 9001 NTCGP 100:2009 5.6.2 Información de entrada para la revisión - 5.6.3 Resultados de la revisión</p> <p>Subsistema: Control Estratégico Componente: Administración del riesgo y Componente MECI – PLANES DE MEJORAMIENTO</p>

OPORTUNIDADES DE MEJORA


1. Se debe trabajar en la autoevaluación periódica de los riesgos, tablero de indicadores, controles correctivos y preventivos y el proceso con el fin de comenzar a adoptar los requisitos mínimos del MIPG. La revisión periódica de los controles permite realizar una valoración del riesgo más acertada y teniendo en cuenta que como máximo debe realizarse de manera trimestral.
2. Reformular la Encuesta FGC -01- 5. Toda vez que se realizan dos preguntas en un mismo ítems (Como le gustaría o porque medios).
3. Respecto a FGC -03 Titulado ESQUEMA DE PUBLICACIÓN EN LA WEB- En el nombre o título de la Información: OBJETIVOS Y FUNCIONES se registra en el formato actualización cada 4 años, por lo que debería ser permanente por cuanto la Ley establece nuevas funciones a algunos cargos.
4. Solicitar concepto a Contaduría General de la Nación o hacer los estudios que consideren pertinente ya sea para registrar los Estados Financieros en la página de la Entidad o para eliminar este título del formato FGC-03
5. El Perfil de algunos los Funcionarios principales o Directivos no está registrado en la página.
6. Autoevaluación al plan de comunicaciones y monitoreo a riesgos y planes de mejoramiento

CONCLUSIONES /RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA

- Se puede concluir que no existe buen flujo de información y comunicación entre las diferentes áreas administrativas y la contratista de apoyo en las comunicaciones, no se lleva agenda de control para las fechas máximas de entrega de la información o actividades a realizar, prueba de ello es que el indicador que mide la efectividad de las actividades no se ha podido medir en el primer semestre del año.
- Se debe establecer un registro para la medición de indicadores de conformidad con gobierno en línea
- Se requiere realizar autoevaluación al plan de comunicaciones y monitoreo a riesgos y planes de mejoramiento
- Continuar invitando de manera presencial a la comunidad Itagüiseña a la rendición de cuentas

- implementar una estrategia de comunicaciones, con el propósito de incentivar y posicionar la cultura de calidad, por medio de actividades de sensibilización y apropiación a todos los servidores públicos de la importancia de satisfacer los requisitos de los procesos (usuarios internos), la ciudadanía y partes interesadas y los requisitos legales y reglamentarios en materia de gestión de calidad y autocontrol

AUDITOR LÍDER:



ELSA YAZMIN GONZALEZ VEGA

Elaboración Del Informe 30 de agosto de 2018



Evaluación de Auditores Internos

Código: FEM-03

Versión: 02

Fecha: 12/05/2014

Nombre del Auditor Interno: ELSA YAZMIN GONZALEZ VEGA - JOSE LEONARDO ARANGO ARANGO

Período de auditoría:
2017 - 2018

Fecha de Auditorías: Agosto 24 al
30 de 2018

Proceso Auditado: PROCESO DE GESTION DE LAS COMUNICACIONES

Evaluador : KENY WILLER GIRALDO SERNA

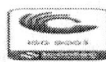
1	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN (1 Deficiente, 5 excelente)
A	Actitud frente a la ejecución de las auditorías	5
B	Cumplimiento del cronograma de auditorías	5
C	Calidad de los reportes	5
D	Cumplimiento en la entrega de los reportes	5
E	Reproceso a los informes de auditoría entregados	5
F	Identificación de los numerales de la Norma y su correspondencia con los hechos auditados	5
	Promedio Parcial	5,00
2	Observaciones	

Puntaje total de la evaluación:

5

Firma del Evaluador:

Agosto 30 de 2018



REUNION DE CIERRE
ORDEN DEL DIA
PROCESO GESTION DE LA COMUNICACIÓN

Acta No. 02 de 2018

- 1- EXPLICACION DE LA FINALIDAD DE LA REUNION DE CIERRE E INFORME FINAL DE LA AUDITORIA
- 2- CONSIDERACIONES DEL AUDITADO

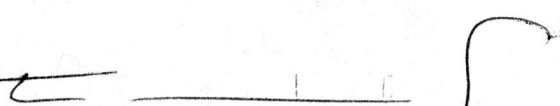
Se da a conocer al auditado cual es la finalidad de la reunión de cierre de conformidad con el procedimiento adoptado en la entidad y cómo proceder en caso de no estar de acuerdo con el informe que se le presenta.

Se informa al líder del proceso que una vez socializado el informe de auditoría, tiene tres días, para ejercer el derecho de contradicción.

Para constancia se firma a los 30 días del mes de agosto por quienes en ella intervinieron



ELSA YAZMIN GONZALEZ VEGA
Auditor Lider
Jefe De Control Interno



KENY WILLER GIRALDO SERNA
Auditado
Personero Municipal



LEONARDO ARANGO ARANGO
Equipo Auditor



SELECCIÓN DE AUDITORES INTERNOS

Código: FEM-01

Versión: 01

Fecha: 12/05/2014

ASPECTOS A TENER EN CUENTA EN LA SELECCIÓN

1. HABILIDADES ESPECIFICAS DEL AUDITOR (Requerido)	SI	NO
1.1. El conocimiento es acorde a la especificidad de los procesos institucionales		

2. EDUCACIÓN:	Indique la opción
El último nivel de estudios del auditor es: A) Técnicos o tecnológicos B) estudios profesionales C) especializaciones o maestrías	C

3. EXPERIENCIA LABORAL: mínimo 6 meses de experiencia laboral en la Personería	Indique la opción
El auditor tiene experiencia laboral de: A) 6 meses B) 7 meses a 5 años C) Más de 5 años	C

4. FORMACIÓN DEL AUDITOR: Esta formación puede ser dentro de la organización o por una organización externa y requiere formación en ISO 9001 o NTC GP:1000, mínimo 10 horas; el auditor requiere formación en la NTC ISO 19011, mínimo 12 horas	Indicar el # de horas
¿Cuántas horas de capacitación tiene en ISO 9001 o en NTC GP 1000?	120
¿Cuántas horas de capacitación tiene en ISO 19011?	30

5. EXPERIENCIA EN AUDITORIAS:	SI	NO
¿Tiene experiencia como auditor?	X	
¿Tiene experiencia como auditor acompañante u observador?	X	
¿Tiene experiencia en la ejecución 1 a 3 auditorías?		
¿Tiene experiencia de más de 3 auditorías? ¿Cuántas? 40	X	

Elaborado por:		Nombre del auditor: Elba Yezmin González Vega
----------------	--	--

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 No 51-55
Teléfono: +57 (4) 3764884
www.personeriaitagui.gov.co / info@personeriaitagui.gov.co



ISO-CER 427368



GP-CER 427367

