

MEMORANDO



OCI

20171350241343

Al responder cite este número

FECHA: Bogotá D.C., octubre 10 de 2017

PARA: **Yaneth Rocío Mantilla Barón**
Directora General

DE: Jefe Oficina de Control Interno

REFERENCIA: INFORME FINAL AUDITORÍA SIG COMUNICACIONES

Respetada Doctora Yaneth Rocío:

En cumplimiento del Decreto 648 de 2017 y el Decreto Distrital 215 de 2017 con relación al destinatario principal de los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones, estamos remitiendo el informe de auditoría interna al Sistema Integrado de Gestión – SIG, correspondiente al Proceso de Comunicaciones, liderado por la Oficina Asesora de Comunicaciones.

El trabajo fue realizado en desarrollo del Plan de Acción de la Oficina de Control Interno para la vigencia 2017 y como parte del proceso de mejoramiento continuo, busca que se implementen las acciones correctivas y preventivas, no conformidades y observaciones presentadas, de las cuales destacamos:

- Una vez realizada la verificación, validación y almacenamiento de los registros generados como base de la ejecución del proceso, se pudo establecer que los procedimientos FO-026-“Medios de Comunicación” y FO-027-“Canales de Información”, como también la Matriz de Riesgos se encuentran desactualizados.
- De igual manera se verificó que el formato FO-CO-01, no se está diligenciando en debida forma tal como lo establece el Proceso de Comunicaciones.
- Como también se observó que en el inventario de los activos de información, del Proceso los propietarios custodios y usuarios se encuentran desactualizados.

A continuación se presenta el detalle de la evaluación realizada:

INFORME DE AUDITORÍA

Proceso	Fecha de corte	Tipo de auditoría
Comunicaciones	22 de septiembre 2017	SIG

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



MEMORANDO



OCI

20171350241343

Al responder cite este número

I. OBJETIVO:

Verificar el grado de cumplimiento y/o conformidad del proceso auditado, según los requisitos de Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo y Seguridad de la Información, definidos en la NTC GP 1000:2009, la NTC ISO 9001:2008, la NTC ISO 14001:2004, la NTC OHSAS 18001:2007 y la NTC ISO IEC 27001:2013 respectivamente, asegurando el cumplimiento de los requisitos del cliente, legales aplicables y propios de la Entidad, como base de la mejora continua del mismo.

II. ALCANCE:

Aplica al Proceso de Comunicaciones, con base en los requisitos establecidos en la NTC GP 1000:2009, la NTC ISO 9001:2008, la NTC ISO 14001:2004, la NTC OHSAS 18001:2007 y la NTC ISO IEC 27001:2013 y aplicables en los manuales, guías, procedimientos, registros, formatos y demás documentos del proceso que sirvan de criterio evaluable, como también las siguientes actividades claves del proceso:

1. Identificación de las necesidades de comunicación.
2. Diseño de la estrategia (Lenguaje, Mensajes, Canales y Piezas)
3. Producción del material.
4. Divulgación de los contenidos.
5. Evaluación y retroalimentación del Proceso.
6. Identificación de oportunidades de mejorar el proceso

Los aspectos verificados comprenden las actividades desarrolladas por el proceso durante el periodo del 1° de agosto de 2016 al 31 de julio de 2017, desde la realización de la planeación de la gestión de la información y el conocimiento, su correspondiente gestión, la validación de calidad y la disposición de la información y conocimiento generados de acuerdo con el plan de comunicaciones, las matrices de riesgo, de la responsabilidad y la de reporte de información, así como los procedimientos y normograma del proceso.

Adicionalmente, se evaluó el cumplimiento de 25 requisitos escogidos como muestra de las diferentes Normas ya citadas a través de la lista de verificación.

III. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA: Requisitos de norma definidos en:

- NTC GP 1000:2009,
- NTC ISO 9001:2008,

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MEMORANDO



OCI

20171350241343

Al responder cite este número

- NTC ISO 14001:2004,
- NTC OHSAS 18001:2007,
- NTC ISO IEC 27001:2013.

Documentación perteneciente al proceso auditado:

- DUCO01 Plan De Comunicaciones
- DUCO02 Matriz Responsabilidades Información Comunicación
- DUCO03 Matriz De Reporte De La Información Ley 1712 De 2014
- PRCO 01 Comunicaciones Digitales
- PRCO 026 Medios De Comunicación
- PRCO 027 Canales De Información
- PRCO 02 Material De Divulgación En Obra
- PRCO 03 Solicitud De Elaboración De Piezas De Comunicación
- Matriz de Riesgo Institucional
- Normograma del Proceso

IV. EQUIPO AUDITOR Y FECHAS:

Auditor Líder Nombre: Fernando Garavito Guerra	Dependencia - Cargo: Oficina de Control Interno Profesional Especializado 222-04
Equipo Auditor: Nohra Lucía forero Céspedes	Dependencia-Cargo: Oficina de Control Interno Contratista
Líder Responsable del Proceso: Nombre, Cargo y Dependencias: Carlos Andrés Espejo Osorio, Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones – OAC.	Líder operativo: Nombre, cargo y dependencia: Carlos Andrés Espejo Osorio, Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones – OAC.
Informe Distribuido a: Dirección General, Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones – OAC.	

Reunión de Apertura			Ejecución de la Auditoría		Reunión de Cierre		
Día	Mes:	Año:	Desde:	Hasta:	Día:	Mes:	Año:
18	09	2017	18/09/2017	22/09/2017	22	09	2017

MEMORANDO



OCI

20171350241343

Al responder cite este número

V. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA:

La evaluación se dividió en dos etapas a saber:

Etapa 1: Levantamiento de información y planeación de la auditoría, análisis de la información y documentación implementada para verificar el grado de cumplimiento de la documentación aplicable al proceso, en materia de caracterización, planes, programas, procedimientos, guías, instructivos, normograma y demás documentación en el marco del SIG.

Etapa 2: Trabajo en campo, mediante la aplicación del plan de auditoría y de las listas de verificación con los requisitos de las normas a evaluar para el proceso, realizando actividades de revisión documental, se efectuaron entrevistas, verificando la información suministrada, aplicando pruebas de auditoría tales como: análisis de la información de los 25 requisitos evaluados presentados al equipo auditor, constatando la veracidad de lo enunciado en los reportes y fechas, dejando evidencia de los aspectos que se consideraron relevantes para el proceso auditor. Una vez realizadas las pruebas y constatada la información, se elaboró el informe de auditoría.

El 19 y 20 de septiembre de 2017, el Grupo Auditor se reunió con el funcionario delegado por la OAC y el Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones, para evaluar el proceso y procedimientos, evidenciando en el transcurso de la auditoría el cumplimiento de 20 requisitos de las normas de Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo y Seguridad de la Información, de los 25 requisitos auditados, de acuerdo con la lista de verificación aplicada.

Una vez realizadas las pruebas y constatada la información se elaboró el informe de auditoría, el cual fue socializado previamente con el Jefe de la Oficina asesora de Comunicaciones, Carlos Andrés Espejo Osorio líder operativo del proceso y el coordinador designado para atender al grupo auditor.

VI. CONCLUSIONES:

De conformidad con el cronograma de la Oficina de Control Interno y el memorando 20171350210773, se informó en la reunión de apertura que se realizaría simultáneamente con esta auditoría SIG, la auditoría de gestión programada con el propósito de racionalizar los recursos y los tiempos de los auditados.

El objetivo y el alcance del proceso se encuentra orientado a la divulgación de la gestión de la entidad, para garantizarle a la ciudadanía y a los diferentes grupos de interés el

4

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MEMORANDO



OCI

20171350241343

Al responder cite este número

derecho a la información, como también a la articulación y coordinación del logro de una identidad institucional al interior del IDU.

Mediante la auditoría realizada al proceso de Comunicaciones, se logró evaluar el cumplimiento de los requisitos aplicables definidos en la NTC GP 1000:2009, NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004, NTC OHSAS 18001:2007 y NTC ISO IEC 27001:2013, de acuerdo con las directrices de Calidad, Gestión Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo y Seguridad de la Información, concluyendo que el proceso es conforme con los requisitos del Sistema Integrado de Gestión, encontrando oportunidades de mejora para el logro de los objetivos estratégicos trazados para el proceso evaluado.

VII. RECOMENDACIONES, OBSERVACIONES Y/O NO CONFORMIDADES

Los hallazgos identificados relacionados con directrices o actividades propias de los Subsistemas del SIG determinados en el alcance, serán asignados como no conformidades al Subsistema correspondiente, para la formulación de la acción correctiva y como observación para el proceso donde fue identificado.

N°	Ref.	RECOMENDACIÓN	DESCRIPCIÓN DE OBSERVACIÓN Y/O NO CONFORMIDAD
ASPECTO			
1	NC1	Realizar las capacitaciones requeridas para que todos los servidores públicos y/o particulares que intervienen en el proceso, interioricen la ruta de acceso y ubicación del Sistema Integrado de Gestión IDU - SIGI y las directrices de los subsistemas de Calidad, Ambiental, Seguridad de la Información y Seguridad - Salud en el Trabajo.	<p>En las visitas realizadas el 19 y 20 de septiembre de 2017 se evidenció que dos funcionarios de los cuatro entrevistados presentaron dificultad para ubicar la ruta de acceso al SIGI, como también desconocimiento de las políticas y directrices del Subsistema de Calidad de la Entidad.</p> <p>Esta situación genera un incumplimiento en el numeral 6.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia, literal d, de la Norma NTCGP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2008: “asegurarse que los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas, son</p>

5

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MEMORANDO



OCI

20171350241343

Al responder cite este número

			<i>conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad"</i>
2	NC2	Dar cumplimiento a lo definido en el procedimiento PR-AC-07 Control de Documentos, en cuanto a emisión, identificación, disponibilidad, Actualización y control.	<p>Al verificar la documentación perteneciente al proceso, se encontró:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los procedimientos PRC-026 "Medios De Comunicación" y PRC-027 "Canales De Información" se encuentran desactualizados. • La Matriz de Riesgos del Proceso incluye procedimientos desactualizados. <p>Lo anterior, afecta el cumplimiento del requisito 4.2.3 Control de Documentos de la norma NTC GP 1000:2009 y la norma NTC ISO 9001:2008, literal c. "Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos".</p>
3	NC3	Dar cumplimiento a lo definido en el procedimiento PR-AC-01 Control de Registros en cuanto a identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición de registros se refiere.	<p>Al realizar comprobación de la utilización de los formatos FO-CO-01 se pudo establecer lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De los 43 formatos revisados, 22 equivalente al 51% de la muestra, son firmados por funcionarios del área y no por el jefe de la dependencia como se encuentra definido, adicionalmente un formato se encontró sin firmar. • Los formatos FO-GG-210/211/212/213/215, no se encuentran registrados en la

MEMORANDO



OCI

20171350241343

Al responder cite este número

			<p>intranet en el mapa de proceso de comunicaciones (ventana-formatos) pero se incluyen en los procedimientos vigentes.</p> <p>Por tanto, no se cumple con lo establecido en los procedimientos PR-DO-01 Gestión Documental versión 6.0, y PR-AC-01 Control de Registros versión 3, incumpliendo el numeral 4.2.4 Control de registros de las normas NTCGP 1000:2009 y de la NTC ISO 9001:2008 que define que <i>“los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables”</i></p>
4	NC4	Definir una estrategia que permita la medición de la satisfacción de la ciudadanía y los demás clientes externos interesados en el proceso.	No se cuenta con seguimiento y medición que permita evaluar la percepción del cliente, respecto a la satisfacción de los servicios prestados por la OAC incumpliendo lo establecido en el numeral 8.2.3 “seguimiento y medición de procesos” de la NTCGP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2008, que establece “establecer métodos apropiados para <i>seguimiento y medición de los proceso y llevar a cabo correcciones, acciones preventivas y/o correcciones según sea conveniente.</i> ”
5	O1	Revisar el listado de activos de información del proceso, validando la adecuada definición de los activos de información, sus custodios y usuarios, según las directrices del Sistema de Seguridad de la Información.	La OAC cuenta con el inventario de activos de información según lo establecido por el Sistema de Seguridad de la Información; sin embargo los propietarios, custodios y usuarios se encuentran desactualizados, incumpliendo lo definido en el procedimiento PR-TI-13 Gestión de Activos de Información. Con lo cual se puede

7

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

MEMORANDO



OCI

20171350241343

Al responder cite este número

			afectar el cumplimiento de lo definido en este procedimiento y en el requisito de Seguridad de la Información A 8.1.1 Inventario de activos, relativo a <i>“Recibo, administración, almacenamiento y custodia adecuada de los activos de información del proceso”</i> .
--	--	--	---

Convenciones:

H: Hallazgo (requiere acción correctiva y/o corrección)

O: Observación (requiere acción Preventiva).

NC (No conformidad): Requiere Acción correctiva y/o corrección para los casos de auditorías del SIG.

VIII. BALANCE AUDITORÍA

BALANCE DE AUDITORÍA		
Proceso, proyecto, Procedimiento Evaluado	Total Hallazgos y/o No conformidades	Total observaciones
Proceso Comunicaciones	4	1

IX. FORTALEZAS:

Una vez realizada la auditoría se pudo comprobar que el personal que desarrolla el proceso adelantó unas acciones de mejora en cuanto a la actualización de los procedimientos de la OAC, sin embargo estas acciones no fueron documentadas y comunicadas a la Oficina de Control Interno para que se generará el respectivo plan de mejoramiento y fomentar la cultura de autocontrol de la Entidad.

Es importante destacar que el resultado de la evaluación corresponde al análisis de una muestra, por tal motivo es responsabilidad del proceso, efectuar una revisión de carácter general sobre los temas y aspectos evaluados.

Es necesario a partir de los hallazgos evidenciados, que el líder del proceso formule un plan de mejoramiento a partir de un análisis de causas, generando las correcciones, las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora para subsanar la raíz de las deficiencias encontradas, conforme a lo establecido en el procedimiento PR-MC-01 FORMULACIÓN, MONITOREO

8

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MEMORANDO



OCI

20171350241343

Al responder cite este número

Y SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO INTERNO Y POR PROCESOS V_2.0.pdf, ubicado en la intranet, en la siguiente ruta:

http://intranet/manualProcesos/Mejoramiento_Continuo/03_Procedimientos/PRMC01_FO_RMULACION_MONITOREO_SEGUIMIENTO_A_PLANES_DE_MEJORAMIENTO_INTERNO_Y_O_POR_PROCESOS_V_3.0.pdf

Para diligenciar el formato de Plan de Mejoramiento, es necesario diligenciar previamente uno de los instrumentos de análisis de causas que se encuentran en la intranet tales como: lluvia de ideas, diagrama causa efecto y los cinco porqués, los cuales pueden ubicarse en la siguiente ruta:

http://intranet/Mapa_procesos/IntenasMain/evaluacionMejora/MejoraContinuo.asp

De acuerdo con lo establecido en el procedimiento PR-MC-01 Formulación, monitoreo y seguimiento a planes de mejoramiento interno y/o por procesos - versión 3.0, se cuenta con ocho (8) días hábiles para la presentación del plan de mejoramiento resultado de la evaluación.

Cualquier aclaración al respecto con gusto será suministrada.

Cordialmente,

Luis Antonio Rodriguez Orozco

Jefe Oficina de Control Interno

Firma mecánica generada en 10-10-2017 02:42 PM

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

MEMORANDO



OCI

20171350241343

Al responder cite este número

cc Carlos Andres Espejo Osorio - Oficina Asesora de Comunicaciones

Elaboró: Oficina De Control Interno