

MEMORANDO



OCI

20161350260013

Al responder cite este número

FECHA: Bogotá D.C., noviembre 25 de 2016

PARA: **Maria Mercedes Ruiz Orozco**
Oficina Asesora de Comunicaciones

DE: Jefe Oficina de Control Interno

REFERENCIA: Auditoría Interna SIG al Proceso de Comunicaciones

Respetada Doctora María Mercedes:

La Oficina de Control Interno, dentro de su Plan de Acción para la vigencia 2016, y como parte de la auditoría interna al sistema integrado de gestión - SIG , evaluó la gestión adelantada por la Oficina Asesora de Comunicaciones sobre el Proceso de Comunicaciones, atendiendo a la normatividad vigente.

Como resultado del trabajo realizado adjuntamos el informe final producto de la evaluación, con el fin de que se implementen las acciones correctivas y preventivas, sobre las no conformidades y observaciones presentadas, de las cuales destacamos:

- Debilidad en el numeral 4.2.4 de las Normas NTGP 1000 e ISO 9001, los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.
- Debilidad en el numeral 4.2.3 Control de Documentos NTC-GP 1000:2009 e ISO 9011:2008

A continuación presentamos el detalle de la evaluación realizada:

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

20161350260013

Al responder cite este número

INFORME DE AUDITORÍA

Proceso	Fecha de corte	Tipo de auditoría
Proceso Comunicaciones	Noviembre 24 de 2016	SIG

I. OBJETIVO:

- Evaluar y Verificar el grado de cumplimiento del proceso “Comunicaciones” frente a los requisitos de las normas ISO 9001:2008, NTC-GP 1000:2009, ISO 14001:2007, OHSAS 18001:2007 y los principios del Pacto Global aplicables y que se encuentra relacionado en el programa de auditorías Internas SIG 2016.
- Verificar el grado de cumplimiento de la documentación del proceso, en materia de caracterización, planes, programas, procedimientos, guías, instructivos, normograma, y demás documentación aplicable y evaluable en el marco del SIG.

II. ALCANCE:

El alcance de la evaluación de la Oficina de Control Interno aplicó al Proceso de Comunicaciones que hace parte del mapa de procesos del Instituto, bajo los requisitos establecidos por las normas ISO 9001:2008, NTC-GP 1000:2009, ISO 14001:2007, OHSAS 18001:2007 y lo establecido del Pacto Global, a los manuales, caracterización del proceso de comunicaciones, al mapa de procesos, a la matriz de riesgos, que se encuentran publicados en la intranet al corte de la evaluación, a los procedimientos, registros y formatos y demás documentos que formen parte del proceso y que sirvan de criterio evaluable, así como el cumplimiento a las directrices de Calidad, de SST y de Gestión Ambiental, a los objetivos de Calidad, indicadores; igualmente, se adelantaron

2

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

20161350260013

Al responder cite este número

entrevistas al personal responsable del proceso tanto a contratistas como a personal de planta.

Se tomó como base de evaluación, la Caracterización del proceso de Comunicaciones versión 3.0 publicada en la Intranet, se evaluaron y verificaron los Procedimientos: PR-CO-027 “Canales de Información”, Versión 1.0 y PR-CO-03 “Solicitud de Elaboración de Piezas de Comunicación”, Versión 1.0, que hacen parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones, con base en los requisitos establecidos en las listas de verificación de las normas enunciadas en el presente alcance.

III. CRITERIOS DE AUDITORÍA:

- Caracterización Proceso Comunicaciones con código CP-CO-01, versión 3.0
- Plan de Comunicaciones publicado en la intranet al corte de la evaluación.
- Procedimientos: PR-CO-027 “Canales de Información”, Versión 1.0 y PR-CO-03 “Solicitud de Elaboración de Piezas de Comunicación”, Versión 1.0.
- Normograma Proceso.
- Matriz de Riesgos Proceso

IV. EQUIPO AUDITOR Y FECHAS:

Auditor Líder Nombre: Nohra Lucía Forero Céspedes	Dependencia - Cargo: OCI – Contratista
Equipo Auditor: Fabio Luis Ayala Rodríguez	Dependencia - Cargo: OCI - Profesional Universitario 219-02
Líder Responsable Proceso: Nombre, Cargo y Dependencias: María Mercedes Ruíz Orozco – Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC)	Líder operativo: Nombre, cargo y dependencia. María Mercedes Ruíz Orozco – Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC)
Informe Distribuido a: Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC)	

Reunión de Apertura	Ejecución de la Auditoría	Reunión de Cierre
---------------------	---------------------------	-------------------

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

20161350260013

Al responder cite este número

Día:16	Mes:11	Año:2016	Desde: 16/11/2016	Hasta: 25/11/2016	Día: 24	Mes: 11	Año: 2016
--------	--------	----------	----------------------	----------------------	---------	---------	-----------

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, realizando entrevistas, verificando y constatando información suministrada, aplicación de diversas pruebas de auditoría tales como: análisis de la información objeto de la muestra, de la información reportada a la OCI, constatando la veracidad de lo enunciado en los reportes y fechas, dejando evidencia de los aspectos que se consideraron relevantes para el proceso auditor, mediante la aplicación del plan de auditoría y de las listas de verificación con los requisitos de las normas a evaluar para el proceso. Una vez agotadas la pruebas y constatada la información se elaboró el informe de auditoría. Adicional a lo enunciado, se realizó monitoreo al mapa de riesgos del Proceso de Comunicaciones.

Se evaluó la gestión de la OAC frente a la oportunidad en la consolidación mensual de los indicadores. Dentro de la evaluación adelantada por la OCI, se aplicó prueba para determinar la pertinencia de los indicadores de gestión del área, así como establecer la cobertura de los mismos y se evidenció que el área ha cumplido con los indicadores planteados y en general se aplicó el ciclo PHVA para la realización de la auditoría interna SIG. El corte de esta evaluación fue 30 de septiembre de 2016.

VI. CONCLUSIONES:

Para esta auditoría se realizaron actividades de revisión documental a las solicitudes realizadas por las áreas para la elaboración de piezas de

4

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

MEMORANDO



OCI

20161350260013

Al responder cite este número

comunicación, se efectuaron entrevistas, y se constató la información suministrada por la OAC, de acuerdo a los requerimientos de la OCI.

Se observó que en el área, se están realizando las actividades de una manera diferente a la que se encuentra descrita en el procedimiento “*Procedimientos: PR-CO-027 “Canales de Información”, Versión 1.0*” ya que se evidencia que los tiempos de respuesta han cambiado, los formatos usados no corresponden a los nombrados en el procedimiento, incumpliendo lo establecido en el numeral 4.2.3 Control de Documentos NTC-GP 1000:2009 e ISO 9011:2008, así mismo en el formato con código FO-CO-01 Elaboración de Elementos de Divulgación, no se están diligenciando todos los espacios diseñados, incumpliendo así lo establecido en las Normas NTGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 en el numeral 4.2.4.

Por otra parte, se evidenció que los contratistas de prestación de servicios de la OAC, ingresan a la entidad sus equipos de cómputo, por lo cual la dependencia debe garantizar que éstos cumplan con la norma de licenciamiento y derechos de autor.

Agradecemos, a los responsables del proceso por la atención brindada a la OCI y la disposición por parte de los funcionarios y contratistas de la OAC, en el suministro oportuno de la información requerida, lo que facilitó el proceso auditor.

VII. RECOMENDACIONES OBSERVACIONES Y/O NO CONFORMIDADES (Las No Conformidades aplican para las auditorías del SIG).

N°	Ref.	RECOMENDACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN Y / O NO CONFORMIDAD
ASPECTO			
1	NC/1	Diligenciar la totalidad de campos establecidos en el formato FO-CO-01	Se evidenció que en cinco (5) de cinco (5) registros evaluados (100%), del formato con código FO-CO-01

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

20161350260013

Al responder cite este número

		Elaboración de Elementos de Divulgación y obtener la firma del jefe del área y del jefe de comunicaciones en señal de aprobación de lo descrito en el formato.	Elaboración de Elementos de Divulgación, no se están diligenciando todos los espacios diseñados, ya que presenta espacios en blanco; adicionalmente se observa que no presentan las firmas del jefe de la dependencia y del jefe de la oficina de comunicaciones solicitadas en el formato, incumpliendo así lo establecido en las Normas NTGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 en el numeral 4.2.4 <i>Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.</i> Lo anterior pudo ser evidenciado en el seguimiento realizado a los formatos el día 17 de noviembre de 2016.
2	NC/2	Mantener actualizados los procedimientos que hacen parte del Proceso de Comunicaciones.	Se evidencia que el procedimiento PR-CO-027 Canales de Información V.1.0 se encuentra desactualizado, ya que las actividades, los formatos a usar y sus tiempos en la actualidad son diferentes, incumpliendo lo establecido en el numeral 4.2.3 Control de Documentos NTC-GP 1000:2009 e ISO 9011:2008 que establece que <i>los documentos del Sistema deben controlarse g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.</i>
3	O/1	Solicitar a los contratistas y funcionarios que ingresen equipos de cómputo para ser utilizados en actividades	Se evidenció que existen equipos en el área de la OAC, pertenecientes a los contratistas de prestación de servicios, por lo cual el Instituto debe garantizar que no se estén Trasgrediendo Las

6

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

MEMORANDO



OCI

20161350260013

Al responder cite este número

		de la Entidad, el cumplimiento de normas sobre licenciamiento y derechos de autor.	normas sobre Derechos de Autor de acuerdo al Ordenamiento Jurídico Colombiano. Lo anterior podría afectar el numeral 4.2.3 Control de documentos de las NTC-GP 1000:2009 e ISO 9001:2008
--	--	------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Convenciones:

O: Observación (el proceso evaluado determina si documenta una acción Preventiva).

NC (No conformidad): Requiere Acción correctiva/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	Tota observaciones
Proceso Comunicaciones	2	1

IX. FORTALEZAS:

- Con la auditoría realizada al proceso evaluado, se alcanzó el objetivo planteado de verificar el grado de cumplimiento frente a los requisitos de las normas ISO 9001:2008, NTC-GP 1000:2009, ISO 14001:2007, OHSAS 18001:2007 y Pacto Global y que se encuentra relacionado en el programa de auditorías Internas SIG 2016. Así mismo, como el cumplimiento de las Directrices de Calidad, SST y Gestión Ambiental, así como los objetivos estratégicos trazados para el proceso evaluado.
- La atención brindada a la OCI y la disposición por parte de los funcionarios y contratistas de la OAC, en el suministro oportuno de la información requerida, facilitó el proceso auditor.
- En lo que respecta a Salud y Seguridad en el Trabajo, las campañas adelantadas para sensibilizar a toda la entidad frente al tema.

7

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

20161350260013

Al responder cite este número

- La gestión adelantada por la Oficina Asesora de Comunicaciones, para optimizar los procedimientos, reduciendo tiempos en las actividades, ha facilitado la interacción con los gestores sociales tanto de los contratista como interventorías, esto a través de la simplificación de formatos ya que de tres (FO-GCC-210, FO-GCC-211, FO-GCC-212, FO-GCC-213 y FO-GCC-215) actualmente se hace uso del FO-CO-02, también se cuenta con las plantillas y/o herramientas necesarias para adelantar las programas de comunicaciones y elaboración de piezas de comunicación en menores tiempos de los requeridos.

La evaluación se realizó aplicando el ciclo PHVA y los criterios de auditoría establecidos en la Norma ISO 19011:2012. Así mismo, se dio cumplimiento a las actividades programadas y a las fechas establecidas dentro del plan de auditoría.

El presente informe fue comentado el 24 de noviembre de 2016, con los funcionarios y contratistas designados por la OAC para atender la reunión de cierre, para lo cual se elaboró el acta correspondiente. Es necesario que la Oficina Asesora de Comunicaciones, formule a partir de las no conformidades evidenciadas, un plan de mejoramiento que contenga 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 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_FORMULACION_%20MONITOREO_%20Y_SEGUIMIENTO_%20A_%20PLANES_%20DE_%20MEJORAMIENTO_%20INTERNO_%20Y_%20O_%20POR%200_PROCESOS_%20V_2.0.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

MEMORANDO



OCI

20161350260013

Al responder cite este número

Los hallazgos relacionados en el presente informe, corresponden a la evaluación de una muestra aleatoria, por lo tanto es responsabilidad de área auditada, efectuar una revisión de carácter general sobre los aspectos evaluados. Cualquier aclaración al respecto con gusto será suministrada.

Cordialmente,

Luis Antonio Rodriguez Orozco
Jefe Oficina de Control Interno

Firma mecánica generada en 25-11-2016 03:36 PM

cc Yaneth Rocío Mantilla Barón - Dirección General

Elaboró: Oficina De Control Interno