

INFORME PRELIMINAR

INFORME DEFINITIVO

MÉTODO DE AUDITORÍA:	
Presencial (x)	Remota ()
Combinada ()	
NOMBRE DE LA AUDITORÍA: AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD	NÚMERO DE LA AUDITORÍA: N° 8
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA: VERIFICAR QUE EL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES SE ENCUENTRE AJUSTADO EN TODOS SUS PROCESOS, PROCEDIMIENTOS, INSTRUCTIVOS Y FORMATOS A LA NORMA	FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME: 21/10/2022
ALCANCE AUDITORÍA: CARACTERIZACIÓN, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS, INSTRUCTIVOS Y FORMATOS, PLAN DE MEJORAMIENTO DE AUDITORIAS ANTERIORES, INDICADORES, MATRIZ DE RIESGOS, PRODUCTOS / SERVICIOS NO CONFORME.	
CRITERIOS: ISO 9001:2015 MECI:2014	
LÍDER DE PROCESO: LEISON ROMAÑA	

Reunión de Apertura:						Ejecución de la Auditoría:				Reunión de Cierre:					
Día	20	Mes	10	Año	2022	Desde	20/10/2022	Hasta	20/10/2022	Día	20	Mes	10	Año	2022
							D / M / A		D / M / A						

EQUIPO AUDITOR (Nombre, cargo y dependencia)

NOMBRE DEL AUDITOR LÍDER: Laura Isabel Ríos Echeverri / Coordinadora de Planeación



NOMBRE DEL AUDITOR INTERNO ACOMPAÑANTE: Maria Camila González / Analista selección Talento Humano

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA:

No.	ASPECTOS FAVORABLES
1	Se evidencia que es un proceso estratégico, que tiene claro y el objetivo y el alcance establecidos y vigentes en el formato GC-C01.v18 Caracterización Gestión de las comunicaciones.
2	Se evidencia una matriz DOFA, de acuerdo al formato GC-CE.v03. Análisis interno y externo organizacional, actualizada recientemente durante el proceso de acompañamiento e implementación del MIPG. El equipo tiene muy claras sus fortalezas y amenazas; y estas últimas son abordadas en la matriz de riesgos y presentan diferentes controles a los cuales se hace constante seguimiento.
3	Se evidencia un proceso articulado con la política de Calidad en la cual aportan de manera significativa a través de 3 objetivos estratégicos, los cuales se miden cada uno a través de un indicador de seguimiento periódico
4	Cuentan con todos los procedimientos, manuales, matrices, y demás documentación del proceso cargados y vigentes en la carpeta SIG de la intranet. Adicionalmente cuentan con un repositorio de información compartida en el one drive, garantizando el aseguramiento de esta
5	El equipo de Gestión de Comunicaciones, evidencia una buena comunicación interna a través de Comités ampliados de manera quincenal y reuniones de seguimiento individuales de manera semanal. En las mismas se revisa el cumplimiento de la política a través del cumplimiento, seguimiento y registro de los procesos liderados por cada uno de los integrantes del equipo.
6	Se validan los documentos GC-CE.v03. Análisis interno y externo organizacional y Matriz de riesgos DAFP, evidenciando que son documentos actualizados, y que el proceso lleva un ejercicio consciente de identificación de riesgos y oportunidades. Tienen claro como principal fortaleza el respaldo de las fuentes de información, como principal oportunidad el reposicionamiento de la marca, la principal amenaza el entorno político, y el principal riesgo el reputacional. Este último ha sido abordado, controlado, y documentado entre otros a través del manual de crisis, y el relacionamiento con las demás áreas a través de los BP por cada proceso que permite a través de un acompañamiento constante a cada equipo de la entidad medición, control y seguimiento
7	Dentro del proceso se cuenta con líderes para comunicación interna y externa. Ambos procesos están asegurados, medidos y controlados, cuentan con indicadores, y funcionan de manera



No.	ASPECTOS FAVORABLES
	orgánica y articulada con toda la organización a través de los BP. El control de los procesos lo realizan a través del Plan Táctico anual que se construye de manera conjunta como equipo y se hace seguimiento constante mediante los comités.
8	Cuentan con todos los procedimientos, manuales, matrices, y demás documentación del proceso cargados y vigentes en la carpeta SIG de la intranet. A través de las diversas reuniones de seguimiento del equipo se hace constante validación de la vigencia de la misma.
9	Se evidencia documentación y formatos ajustados y actualizados. Desde este proceso estratégico se emiten las directrices de manejo de logo y de marca, y se hace difusión por diferentes medios a toda la entidad de los cambios. Adicionalmente en la intranet se encuentra un vínculo para acceso a todos los integrantes de la entidad a las diferentes plantillas, logos, y formatos.
10	En la carpeta compartida en el one drive y con respaldo en la nube, se evidencia registro de todos los productos generados desde cada uno de los subprocesos, como salidas de estos. Esto permite trazabilidad y aseguramiento de la información.
11	La medición del proceso se hace a través de 3 indicadores estratégicos, de medición periódica (mensual y semestral según el caso) y cuentan con registros históricos y análisis de tendencias
12	Se evidencian dos acciones de mejora de las auditorías internas anteriores, y se evidencia la implementación de éstas incorporando en el proceso a través de la matriz de riesgos y generación de manuales de crisis y grupos primarios.
13	Se evidencia que el proceso tiene establecido que cuando se presenta incumplimiento o desviación de un indicador, se implementan medidas de manera inmediata y documentada en la matriz de mejora continua.
14	Se evidencia un ejercicio de mejora continua del equipo a través de las constantes reuniones de seguimiento y construcción conjunta, este ejercicio queda plasmado en la matriz denominada: DS-F15.v05 Acciones Correctivas y de Mejora, donde se documentan todas las actuaciones que se generan a partir de cualquier requerimiento de otro proceso o identificación de una necesidad.

Nro.	NO CONFORMIDADES
1	No se identificaron No conformidades



Nro.	OBSERVACIONES
1	Se recomienda realizar socialización con todo el equipo de la caracterización del proceso, de manera que se valide la vigencia de cada uno de sus componentes, ya que se identifica que ésta no ha sido revisada recientemente y, a pesar de tener asegurado el proceso por otros métodos de control, puede representar un riesgo en la documentación del proceso ante el ente certificador externo.
2	En este proceso de revisión y validación de la caracterización del proceso, se recomienda hacer especial énfasis en actualizar la interacción con otros procesos, ya que se identifica que falta por ejemplo plasmar allí el proceso de Cultura Organizacional que se lleva a cabo en conjunto con el proceso de Talento Humano. Esto con el fin de evitar el riesgo en desactualización de la información ante el ente certificador.
3	Se recomienda documentar, ya sea a través de manuales o instructivos, las principales actividades desarrolladas por cada uno de los integrantes del equipo como son el manejo de redes, el rol del BP, el manejo de marca, y los demás que el equipo considere. Esto para evitar el riesgo en la documentación del proceso y aseguramiento de este.

Nro.	OPORTUNIDAD DE MEJORA

PLAZO LEVANTAMIENTO PLAN MEJORA: (Se contará con 10 días hábiles, luego de notificado el informe de Auditoría Interna para atender los hallazgos)

Nro.	CONCLUSIONES
1	A través del ejercicio de auditoría, se puede identificar que el proceso de Gestión de Comunicaciones se encuentra muy organizado, controlado, y articulado tanto con la política interna de calidad como con el Plan de Desarrollo del actual gobierno departamental, además alineado con el enfoque estratégico de la gerencia.
2	Se evidencia alto compromiso del equipo con los 3 objetivos estratégicos a los cuales apuntan de manera directa a través de sus indicadores.
3	El equipo cuenta con roles claramente definidos, trabaja de manera colaborativa, asegurando el proceso y garantizando el cumplimiento de los objetivos organizacionales internos de manera eficiente y eficaz.



4	El equipo es abierto a recibir retroalimentación del proceso por parte de todos los demás equipos y procesos de la entidad con un enfoque de mejora continua y mitigación de riesgos.
5	El enfoque de las observaciones y recomendaciones apunta a reforzar la documentación de los procedimientos a medida que se generan nuevos roles y necesidades; además de garantizar continuamente la actualización de la documentación correspondiente en el SIG.
6	Durante el ejercicio de auditoría fue posible evidenciar la conformidad de los elementos mínimos requeridos en los componentes del Modelo Estándar de Control Interno -MECI 2014, asociados al proceso Gestión de las comunicaciones

OBSERVACIONES FRENTE A LOS RESULTADOS:

FIRMAS EQUIPO DE AUDITORES INTERNOS:

NOMBRE COMPLETO	CARGO / ROL	FIRMA
Laura Isabel Ríos Echeverri	Auditor Líder	
María Camila González Cadavid	Auditor acompañante	

FIRMA LÍDER DEL PROCESO:



NOMBRE LÍDER DEL PROCESO	CARGO / ROL	FIRMA
Leison Romaña Romaña	Jefe de Comunicaciones	

