



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE CULTURA
RECREACIÓN Y DEPORTE



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20151010181173**

Fecha: 20-08-2015

MEMORANDO

Bogotá D.C., 20 de agosto de 2015

PARA: Clarisa Ruiz Correal
Despacho Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte

DE: Control Interno

ASUNTO: Informe definitivo de auditoría de calidad al proceso de comunicaciones

Respetada Doctora Clarisa:

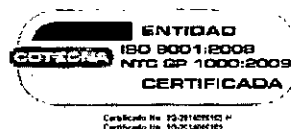
Con el presente memorando se formaliza la entrega del informe definitivo de auditoría de calidad al proceso de comunicaciones entregado previamente como informe preliminar a la Jefe de la Oficina de comunicaciones el pasado 14 de agosto de 2015 y del cual a la fecha no se recibieron observaciones, por lo que se ratifica y en consecuencia deben ser formuladas las correspondientes acciones que eliminen las causas que generaron los hallazgos.

Cordialmente,

Mauricio Ramos Gordillo
Asesor de Control Interno

Proyectó: Ayda Robinson, Luz Marina Melo y Ruth Rojas.


Carrera 8 No. 9 – 83
Código Postal: 111711
Teléfono: (57-1) 3274850
www.culturarecreacionydeporte.gov.co
Información: Línea 195



FR-11-PR-MEJ-01. V3. 02/02/2015

BOGOTÁ
HUMANA

1

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	INFORME DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA	CÓDIGO	FR-03-PR-EVI-01
		VERSIÓN	07
		FECHA	27/08/14
Proceso Auditado:	PROCESO COMUNICACIONES		
Nombre del Auditor	AYDA ROBINSON DAVIS, LUZ MARINA MELO, RUTH E. ROJAS P.		
Objetivos	Verificar el grado de cumplimiento del proceso de comunicaciones frente a las normas Internacional ISO14001:2004 Sistemas de gestión ambiental – OSHAS 18001:2007 Norma Técnica Colombiana Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional y NTCGP1000:2009 Norma técnica de calidad en la Gestión Pública.		
Alcance	Caracterización del proceso, herramienta de administración de la mejora, Procedimientos que integran el proceso de comunicaciones, mapa de riesgos, indicadores de gestión, normograma, documentos y registros.		
Limitaciones en el Alcance	No se presentaron		
Procedimiento Utilizado	Reunión de apertura Entrevista con el responsable del proceso y el equipo de trabajo - conocimiento general Revisión documentos y registros		
Tema:	PROCESO COMUNICACIONES		
Fecha de la auditoría :	10 de agosto de 2015		

CONFORMIDADES AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO Y DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

N°	ASUNTO A VERIFICAR	HALLAZGO	PERSONAS ENTREVISTADAS/ EVIDENCIA
1	4.1. Requisitos Generales	Se evidencia solicitud de modificación del procedimiento Manejo publicaciones por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones a la DPPE, con radicado No. 2015200091013 realizada el 23/4/2015, el cual se ajusta a la operatividad del proceso, evidenciado a través de radicado No. 20151200057331 del 30/4/2015.	Jefe de la Oficina Asesora de comunicaciones/ Equipo de trabajo /Orfeo
2	4.2.3 Control de documentos	Se observó diseño del formato Brief para unificar los formatos utilizados en tres procedimientos del proceso	
3	5.5.3 Comunicación interna	La SCRCD cuenta con diferentes canales de comunicación interna como son Cultunet, Correos masivos, Página WEB, Notired, boletines que permiten mantener informada a la comunidad institucional y a las partes interesadas sobre los aspectos más relevantes de la entidad.	
4	7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	Se dispone de un portafolio de bienes y servicios actualizado de acuerdo con los criterios establecidos en el mismo, adicionalmente cuentan con los medios necesarios para facilitar el desarrollo de las actividades más importantes del proceso.	
5	8.3 Control del producto y/o servicio no conforme	Periódicamente se revisa la calidad del producto o servicio del proceso, de acuerdo con el procedimiento establecido, el cual durante los últimos meses se ha informado a la DPPE la no presentación de incumplimientos de requisitos.	
6	7.5.1. Control de producción y prestación de servicios – Literal g	Se observó el mapa de riesgos del proceso el cual fue actualizado con fecha 16/7/2015 en su versión 7.	

HALLAZGOS AUDITORÍA DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

N°	CRITERIOS A VERIFICAR	HALLAZGO	PERSONAS ENTREVISTADAS/ EVIDENCIA	N C M	n c m	O b s	RESPONSABLE
1		Aún cuando el proceso de comunicaciones cuenta con 4 procedimientos, no se ajustan a la operatividad del mismo, incumpliendo lo establecido en el numeral 4,1 de la NTCGP1000.	Jefe de la Oficina Asesora de comunicaciones/ Equipo de trabajo /Orfeo	x			Jefe de la Oficina Asesora de comunicaciones
2		Revisados los procedimientos de manejo de piezas promocionales y Manejo de publicaciones se puede establecer que las actividades descritas no corresponden con la operatividad del proceso de comunicaciones.	Jefe de la Oficina Asesora de comunicaciones/ Equipo de trabajo /Orfeo	x			Jefe de la Oficina Asesora de comunicaciones
3		Se evidencia solicitud de manejo de piezas promocionales radicada con el No. 20155000148493 de fecha 1/7/2015, el cual fue tramitado sin que el documento fuera digitalizado, por lo que se encuentra pendiente la formalización de la solicitud, este hallazgo, aún cuando fue identificado en esta auditoría permite evidenciar debilidad en la administración de los controles de seguridad en el proceso de Gestión documental, en la aplicación de ORFEO.	Jefe de la Oficina Asesora de comunicaciones/ Equipo de trabajo /Orfeo	x			Responsable proceso Gestión Documental

Nº	CRITERIOS A VERIFICAR	HALLAZGO	PERSONAS ENTREVISTADAS/ EVIDENCIA	N C M	n c m	O b s	RESPONSABLE
4	4.1. Requisitos Generales	En el procedimiento de manejo de publicaciones en la actividad No. 7 se establece que las propuestas de proyectos deben ser presentados para su aprobación ante el comité de publicaciones, se evidencia citación a reunión el 16/2/2015 con radicado No. 2015200038643. De acuerdo con lo indicado por el profesional de comunicaciones que atendió la visita de auditoría, en dicha reunión se tomaron decisiones como la aprobación de 26 publicaciones de 31 presentadas en total, sin embargo, el acta de reunión se encuentra de proceso de formalización, incumpliendo lo establecido en la Resolución 318 del 1/9/2008. Adicionalmente, con dicha resolución se crean el comité de comunicaciones y los comités especializados de Comunicación interna, Editorial periódico institucional y Editorial de publicaciones, de los cuales tampoco se evidencia actas de reunión.	Jefe de la Oficina Asesora de comunicaciones/ Equipo de trabajo /Orfeo	x			Jefe de la Oficina Asesora de comunicaciones
5		En la caracterización del proceso se evidencia que no se contemplan todos los procedimientos que lo integran, adicionalmente de la falta de actualización, se observa que no existe apropiación por parte del equipo de trabajo, de las políticas de operación definidas.	Jefe de la Oficina Asesora de comunicaciones/ Equipo de trabajo /Orfeo	x			Jefe de la Oficina Asesora de comunicaciones
6		La actividad No. 2 del procedimiento Manejo de piezas promocionales, indica que el técnico de la oficina de comunicaciones debe identificar con las áreas, las necesidades de piezas promocionales y elaborar "Informe de Requerimientos concertados", a través del aplicativo ORFEO, situación en la actualidad no se realiza. Adicionalmente, una de las políticas de operación relacionada en la caracterización del proceso establece que la OAC identifica las necesidades de información y las prioriza de acuerdo a su alcance en dos grandes grupos, sin embargo, no se cuenta con un documento en el cual se definan los criterios que se deben tener en cuenta para realizar dicha priorización.	Jefe de la Oficina Asesora de comunicaciones/ Equipo de trabajo /Orfeo	x			Jefe de la Oficina Asesora de comunicaciones
7		El procedimiento de comunicación pública informativa establece en su actividad No. 1.3. que se debe presentar el plan de comunicación externa con sus estrategias ante el Comité de Comunicaciones, y en su actividad 4. Entablar relaciones de comunicación y alianzas estratégicas con medios (especializados, comunitarios e institucionales). Actividades que no se realizan en la actualidad. Adicionalmente en la actividad No. 6 se establece que se debe Coordinar y ejecutar las estrategias de divulgación por redes Sociales de carácter virtual(Facebook, twitter, vimeo, youtube, Flickr), lo cual no fue evidenciado.	Jefe de la Oficina Asesora de comunicaciones/ Equipo de trabajo /Orfeo	x			Jefe de la Oficina Asesora de comunicaciones
8	4.2.3 Control de documentos	En la actividad No. 1 del procedimiento Comunicación organizacional se establece que se debe elaborar el plan de comunicación organizacional, con un seguimiento de comunicación interna y evaluación del mismo el cual no es ejecutado por la oficina de comunicaciones.	Jefe de la Oficina Asesora de comunicaciones/ Equipo de trabajo /Orfeo	x			Jefe de la Oficina Asesora de comunicaciones
9		Se observa que el procedimiento de manejo de publicaciones no cuenta con tiempos de servicio estandarizados, por cuanto que según el tipo de publicación, esto será establecido por el coordinador externo del servicio.	Jefe de la Oficina Asesora de comunicaciones/ Equipo de trabajo /Orfeo	x			Jefe de la Oficina Asesora de comunicaciones
10		De acuerdo con lo indicado por la Asesora de la oficina de comunicaciones se elevó solicitud de aprobación al comité de Dirección del formato de Brief, a través del cual se reciben solicitudes en la OAC y el cual está siendo utilizado aún cuando no se encuentra incluido en el SIG.	Jefe de la Oficina Asesora de comunicaciones/ Equipo de trabajo /Orfeo	x			Jefe de la Oficina Asesora de comunicaciones
11	5.5.3 Comunicación interna	De acuerdo con lo establecido en el Art. 4 Literal b. del Decreto 402 del 13 de septiembre de 2013, la OAC tiene como responsabilidad "Desarrollar y evaluar, en coordinación con las demás áreas de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, el plan estratégico de comunicaciones, las campañas de divulgación y comunicación sobre los logros institucionales, acontecimientos, eventos y actos que se impulsen en la Secretaría y vigilar el correcto uso de la imagen institucional", no obstante, se observa que en la entidad dicha función es realizada por la Dirección de Gestión Corporativa, lo cual contraviene lo establecido no solamente en el Decreto, sino también con el objetivo del procedimiento de de Comunicación organizacional.	Jefe de la Oficina Asesora de comunicaciones/ Equipo de trabajo /Orfeo	x			Jefe de la Oficina Asesora de comunicaciones
12		No se evidenció la formalización del manejo de correos internos masivos en la entidad.		x			

Nº	CRITERIOS A VERIFICAR	HALLAZGO	PERSONAS ENTREVISTADAS/ EVIDENCIA	N C M	n c m	O b s	RESPONSABLE
13	8.2. Satisfacción del cliente	No se realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos, solamente se observó encuesta virtual dirigida a medios de comunicación comunitaria referida a las necesidades de fortalecimiento académica realizada en el mes de junio de 2015.	Equipo de trabajo de comunicaciones	x			Jefe de la Oficina Asesora de comunicaciones
14	8.4. Análisis de datos	De acuerdo con lo evidenciado en el radicado No. 20155000157763 relacionado con el reporte a través de correo electrónico del producto no conforme a la DPPE, se observa que la oficina asesora de comunicaciones reporta de forma extemporánea el día 16/7/2015, la información relacionada con los dos primeros trimestres de la vigencia, la cual debió haber sido informada trimestralmente.	Orfeo	x			Jefe de la Oficina Asesora de comunicaciones
15		Revisados lo radicados de ORFEO No. 20151200061193, 20151200061243 y 20151200148033 de marzo, 20151200148023 de abril, 2015200147843 del mes de mayo y 20151200157403 de junio, se observa que la información correspondiente a indicadores ha sido reportada a la DPPE, en forma extemporánea, en todos los casos.	Orfeo	x			Jefe de la Oficina Asesora de comunicaciones
16		De acuerdo con el cronograma de revisión de mapa de riesgos radicado con el No. 2015500008043, enviado por la DPPE a los responsables de proceso, se programó la revisión para el proceso de comunicaciones para el día 12/5/2015, no obstante, dicha actividad se realizó hasta el mes de julio, tal como se evidencia en el mapa de riesgos en su versión 7.	Orfeo	x			Jefe de la Oficina Asesora de comunicaciones
17	8.5.2. y 8.5.3. Acción correctiva y acción preventiva.	El proceso de comunicaciones tiene una acción correctiva referida a la falta de formalización y aprobación de la política de comunicaciones, la cual es reiterativa desde el año 2012, no obstante, a la fecha no se ha surtido dicho proceso, a pesar de que la fecha límite para ejecutar dicha acción vence el 31/8/2015, aplazada en 5 oportunidades.	Jefe de la Oficina Asesora de comunicaciones/ Equipo de trabajo /Orfeo	x			Jefe de la Oficina Asesora de comunicaciones
18	ISO14001:2004 Sistemas de gestión ambiental	Se observa desinformación sobre aspectos generales referidos a políticas y programas de los Subsistemas de Gestión Ambiental y Seguridad y salud ocupacional por parte del equipo de trabajo de la Oficina Asesora de Comunicaciones, lo cual permite evidenciar debilidades en la socialización por parte de los responsables de dichos subsistemas. Se debe dar traslado a este hallazgo con el fin de que se formule una acción correctiva.	Jefe de la Oficina Asesora de comunicaciones/ Equipo de trabajo	x			Directora de Gestión Corporativa
19	OSHAS 18001:2007 Norma Técnica Colombiana Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional						

HALLAZGOS AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO

Nº	ASUNTO A VERIFICAR	HALLAZGO	PERSONAS ENTREVISTADAS/ EVIDENCIA	N C M	n c m	O b s	RIESGO

Q: Calidad G: Gestión C.: Conformidad. N.C.M.: No conformidad Mayor n.c.m.: No conformidad menor. Obs: Observación.

El hallazgo se clasificará como:

Conformidad: Cuando cumple los requisitos

No conformidad mayor: Cuando en la muestra seleccionada se evidencian incumplimiento repetitivos o totales de requisitos o cuando afecta al usuario.

No conformidad menor: Cuando incumple esporádica o parcialmente un requisito o no genera impacto en el usuario.

Observación: Corresponde a una situación que no incumple un requisito pero que es susceptible de mejora.