



INFORME DE AUDITORÍA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN-SIG

Código: FR-03-PR-EVI-01

Versión: 08

Fecha: 11/05/2017

INFORME PRELIMINAR

INFORME FINAL

Proceso Auditado:	Proceso de Comunicaciones
Nombre del Auditor	Milena Yorlany Meza Patacón
Objetivos	Verificar los procesos y procedimientos de la SCR D con el fin de determinar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, así como la conformidad de con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y la normatividad vigente que le aplica
Alcance	Esta auditoria aplica a todos los procesos definidos en el sistema de gestión de calidad del SCR D
Limitaciones en el Alcance	No se presentaron limitaciones en el alcance de auditoría
Procedimiento Utilizado	Revisión documental, observación y entrevistas
Tema	Auditoría Interna al Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015
Fecha de informe de auditoría	15-jul-19

RELACIÓN DE CONFORMIDADES AUDITORÍA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

N°	CRITERIOS A VERIFICAR	DESCRIPCIÓN DE LA CONFORMIDAD	PERSONAS ENTREVISTADAS/ EVIDENCIA
1	4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO	Se evidencia documento denominado "CONOCIMIENTO Y CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN PARA EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO v1 de fecha 6 de junio de 2018, donde se observa la identificación de factores internos y externos de la SCR D	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
2	4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS	Se evidencia la determinación de la caracterización del proceso, sus procedimientos y documentación asociados necesarios para la operación del proceso Comunicaciones	
3	6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Se evidencia la identificación de riesgos en el Mapa de Riesgos de la Entidad http://intranet.culturarecreacionydeporte.gov.co/mipg/riesgos , no obstante evidencia debilidad en la identificación de riesgos, controles y planes de mitigación, por lo cual se establece como observación	
4	7.3 TOMA DE CONCIENCIA	El personal entrevistado durante la auditoría demuestra conocimiento frente al sistema de gestión de la Entidad, demostrando la implementación de los lineamientos institucionales para su mantenimiento	

RELACION DE NO CONFORMIDADES DE AUDITORIA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (Hallazgos)

N°	CRITERIOS A VERIFICAR	NO CONFORMIDAD	PERSONAS ENTREVISTADAS/ EVIDENCIA	RESPONSABLE
NC 1	Procedimiento Administración de Indicadores CÓDIGO:PR-MEJ-07 ISO 9001:2015 1.3 Análisis y evaluación	A la fecha de la auditoría no se evidenció en el reporte periódico de la Administración de Indicadores el reporte correspondiente al mes de diciembre de 2018 de los indicadores del proceso de comunicaciones IND-COM-01 Visitas en intranet (frecuencia mensual), IND-COM-02 Artículos publicados (frecuencia mensual), IND-COM-03 Consultas página web de la SCR D (frecuencia mensual), IND-COM-04 Noticias en medios de comunicación publicadas no pagas (frecuencia mensual), IND-COM-05 Gestión de la estrategia de comunicación interna (frecuencia mensual), "IND-COM-06 Interacciones en las redes de la SCR D (facebook+twitter+instagram+youtube) (frecuencia mensual), igualmente no se evidencia análisis de los indicadores que aun cuando se ubicaron en un nivel satisfactorio no cumplieron la meta programada. Incumpliendo el procedimiento de administración de indicadores código CÓDIGO:PR-MEJ-07 versión 4 de fecha 04/05/2017 que establece los indicadores deben ser reportados en los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes" y al numeral 9.1.3 Análisis y evaluación "La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición" de la norma ISO 9001:2015	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Equipo de trabajo relacionado el listado de asistencia	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
<p>Respuesta presentada por el Responsable del Proceso o Dependencia: Se acepta la no conformidad y como acción correctiva se estipula hacer el reporte de indicadores del mes de diciembre 2018. Además se plantearán dos acciones a hacer: 1. Recordar mediante google calendar el reporte de los indicadores 10 días hábiles antes del reporte que deba hacerse y 2. Capacitar a otra persona además de la líder operativa, de preferencia funcionario de planta, sobre cómo se hace el reporte de los indicadores en el proceso de comunicaciones.</p>				
<p>Conclusión: Valorada la respuesta del proceso, se entiende <u>aceptada la no conformidad</u> Por lo tanto, en cumplimiento del PR-MEJ-03 v13 Procedimiento para la mejora, el proceso debe realizar el análisis de las causas o factores por los cuales se presentó la situación, formular, registrar en la herramienta de la mejora y gestionar las correcciones y/o acciones correctivas pertinentes para asegurar que la situación se vuelva a presentar</p>				



INFORME DE AUDITORÍA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN-SIG

Código: FR-03-PR-EVI-01

Versión: 08

Fecha: 11/05/2017

INFORME PRELIMINAR

INFORME FINAL

Proceso Auditado:	Proceso de Comunicaciones		
NC 2	<p>ISO 9001:2015 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación</p> <p>No se evidenció información documentada del seguimiento y evaluación a las actividades programadas en el plan estratégico de comunicaciones 2018-2019 y el Plan de Comunicación Organizacional 2018-2019, productos identificados en la caracterización en la fase del planear y hacer del proceso y publicados en la intranet de la SCRCD, donde se evidencie el nivel de avance y/o cumplimiento de los planes, con el fin de determinar si lo planificado se ha implementado de forma eficaz, incumpliendo el numeral 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación "La organización debe determinar: (...) c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición; d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición. (...) La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados y el numeral 9.1.3 Análisis y evaluación (...) La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición. Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar: (...) d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz</p>	<p>Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Equipo de trabajo relacionado el listado de asistencia</p>	<p>Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones</p>
<p>Respuesta presentada por el Responsable del Proceso o Dependencia: Se acepta la no conformidad y como acción correctiva se estipula la formulación de una matriz de seguimiento donde se evalúe el avance y la efectividad del plan estratégico de comunicaciones y el Plan de Comunicación Organizacional. Se presentará la solicitud a la Dirección de planeación para la creación del formato matriz de seguimiento de los planes de comunicaciones y se nutrirán en los comités primarios que la oficina lleve a cabo a lo largo del año.</p>			
<p>Conclusión: Se acepta la no conformidad y se planteará acción correctiva Valorada la respuesta del proceso, se entiende aceptada la no conformidad Por lo tanto, en cumplimiento del PR-MEJ-03 v13 Procedimiento para la mejora, el proceso debe realizar el análisis de las causas o factores por los cuales se presentó la situación, formular, registrar en la herramienta de la mejora y gestionar las correcciones y/o acciones correctivas pertinentes para asegurar que la situación se vuelva a presentar</p>			

N°	CRITERIOS A VERIFICAR	OBSERVACIÓN	PERSONAS ENTREVISTADAS/ EVIDENCIA	RESPONSABLE
OBS 1	<p>CP-COM-EST v8 Caracterización del proceso</p>	<p>No se observa coherencia entre el objetivo del proceso de comunicación y el alcance del mismo, por lo que se recomienda su revisión y mejora, asegurando que se contemplen las actividades de comunicación interna como externa, así mismo se aseguren los criterios para la formulación del indicador (específico, medible, alcanzable, realista)</p>	<p>Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Equipo de trabajo relacionado el listado de asistencia</p>	<p>Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones</p>
<p>Respuesta presentada por el Responsable del Proceso o Dependencia: Se plantea reformular la caracterización del proceso en donde haya coherencia entre el objetivo del proceso de comunicación y el alcance del mismo, contemplando las actividades de comunicación interna como externa y de esta forma asegurar que los criterios de los indicadores sean específicos medibles alcanzables y realistas. Se solicita amablemente el cierre de la observación dado que ya se encuentra en trámite la acción de mejora de la misma con el radicado 20191200119213</p>				
<p>Conclusión: Valorada la respuesta del proceso, se acepta la solicitud y se retira la observación dado que se encuentra en curso la acción de mejora, no obstante esta será objeto de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno, para el cierre previa valoración de los criterios de eficacia y efectividad</p>				

OBS 2	<p>ISO 9001:2015 4.4.1 Sistemas de Gestión de la Calidad y sus Procesos</p>	<p>Al revisar las actividades, entradas y salidas del proceso establecidas en el PROCESO DE COMUNICACIONES Código CP-COM-EST versión 08 fecha 05/07/2017, se evidenció debilidad en la identificación de las actividades en el marco del PHVA a) en la FASE PLANEAR, se observan actividades que no corresponden a la planificación del proceso, los recursos y/o actividades para identificar y abordar los riesgos y las oportunidades del proceso toda vez se observan actividades como: *Administración y ejecución del proceso de comunicaciones, igualmente no se evidencia coherencia entre la actividad, la documentación asociada y el producto generado. b) en la FASE HACER actividades que no responden a implementación de lo planificado, dado que se identifican actividades como: * Solicitudes de mantenimiento y soporte técnico de software, *Solicitud de creación de terceros y programación del PAC, *Solicitud de requerimiento de recursos físicos, c) en la FASE VERIFICAR: se observan actividades como: * Dar Respuesta a los derechos de petición y atención de solicitudes y solicitar asesoría si es necesario, las cuales no corresponden a actividades de verificación del proceso (actividades que permitan comprobar la ejecución de lo planeado, seguimiento a lo implementado, medición y evaluación de los resultados). Por lo cual se recomienda revisar y ajustar las actividades, productos y/o salidas asegurando su coherencia con lo establecido en el numeral 0.3.2 Ciclo Planificar- Hacer-Verificar y Actuar de la norma ISO 9001: 2015</p>	<p>Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Equipo de trabajo relacionado el listado de asistencia</p>	<p>Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones</p>
<p>Respuesta presentada por el Responsable del Proceso o Dependencia: Se plantea reformular la caracterización del proceso en donde se fortalezca la identificación de las actividades en el marco del PHVA a) en la FASE PLANEAR, se eliminan las actividades que no corresponden a la planificación del proceso b) en la FASE HACER, también se modificaran y/o eliminan las actividades que no responden a implementación de lo planificado y c) en la FASE VERIFICAR: se elimina la actividad que no corresponde al proceso . Se solicita amablemente el cierre de la observación dado que ya se encuentra en trámite la acción de mejora de la misma con el radicado 20191200119213</p>				
<p>Conclusión: Valorada la respuesta del proceso, se acepta la solicitud y se retira la observación dado que se encuentra en curso la acción de mejora, no obstante esta será objeto de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno, para el cierre previa valoración de los criterios de eficacia y efectividad</p>				



INFORME DE AUDITORÍA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN-SIG

Código: FR-03-PR-EVI-01

Versión: 08

Fecha: 11/05/2017

INFORME PRELIMINAR

INFORME FINAL

Proceso Auditado:

Proceso de Comunicaciones

OBS 3	ISO 9001:2015 6.1.2 Planificación de acciones para abordar riesgos	Se observa debilidad en la Identificación de los riesgos (R2: Hurto y uso inapropiado de los equipos de comunicaciones, para beneficio de algún particular, R22: Manipulación de la fecha de los documentos que se publican en la página web, para beneficiar a un tercero) del PROCESO DE COMUNICACIONES registrados en el Mapa de Riesgos Versión 1 de fecha enero 2019, donde se evidenció 1) Riesgos que no están asociados al objetivo del proceso "R2 Hurto y uso inapropiado de los equipos de comunicaciones, para beneficio de algún particular" 2) causas identificadas como riesgos "R22 Manipulación de la fecha de los documentos que se publican en la página web, para beneficiar a un tercero." Y 3) Se observó confusión entre los controles existentes (acciones establecidas a través de políticas y procedimientos para atacar la causa generadora del riesgo): donde se evidencia "Hacer dos capacitación" y "Visibilizar la fecha de publicación de la información en la página" y los planes de manejo o planes de mitigación (planes de acción para diseñar y/o fortalecer controles para mitigar los riesgos): para lo cual se estableció: "Volver público en la página web la fecha de publicación", situaciones que no permiten evaluar la eficacia de los controles existentes y la necesidad de fortalecer o diseñar nuevos controles asociados a factores que podrían causar que el proceso se desvíe de los resultados planificados.	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Equipo de trabajo relacionado el listado de asistencia	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
-------	--	---	---	--

Respuesta presentada por el Responsable del Proceso o Dependencia: Se acepta la observación respecto del R22, se hará la revisión del mismo.

Conclusión: Valorada la respuesta del proceso de gestión, se entiende **aceptada la observación**

Por lo tanto, en cumplimiento del PR-MEJ-03 v13 Procedimiento para la mejora, el proceso debe formular y gestionar las acciones pertinentes para la mejora del proceso, registrándola en la FR-02-PR-MEJ-03 v9 Herramienta de administración de la mejora.