ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
HACIENDA
Unidad Administrativa Especial Catastro Distrital

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Fecha ejecución auditoría	12/05/2015	**Fecha Entrega Informe**	04/06/2015
Procesos/ actividad/ sistema/ proyecto Gestión de Comunicaciones		**Responsable área auditada:** Carlos Andrés Espejo Osorio	

Objetivo de la Auditoria:
Verificar si el proceso y los subprocesos que hacen parte del Sistema de Gestión es conforme con las disposiciones planificadas, los requisitos de la norma, los del cliente y los establecidos por la entidad (CLON), en términos de eficacia, eficiencia y efectividad y si se han implementado y mantenido.

Alcance de la Auditoria:
Procesos y subprocesos según muestreo selectivo

Equipo Auditor	
Raúl Emilio Ospina Villalobos	Auditor Líder
Elba Nayibe Núñez Arciniegas	Auditor Interno

DOCUMENTACIÓN CONSULTADA (Títulos y/o Códigos si los posee)		
04-GP-05 Generalidades del Proceso Gestión de Comunicaciones v.6	04-041-SP-39 Subproceso Gestión de Comunicaciones	
04-041-SP-39 Subproceso Gestión de Comunicaciones v. 7	04-041-PR-1 Procedimiento gestión de la participación ciudadana. 04-041-PR-54 Procedimiento atención de requerimientos comunicacionales 04-041-PR-55 Procedimiento evaluación de las comunicaciones de la unidad 04-041-PR-56 Procedimiento planificación de las comunicaciones de la unidad	
Tabla de Retención Documental, GESTION DE COMUNICACIONES		
Acciones de mejora – Aplicativo ISODOC Módulo Mejoramiento Continuo	Normograma del Proceso - Aplicativo ISODOC Módulo MECI	
Decreto 52 de 2012	Por medio del cual se adoptan el Manual de Imagen Corporativa y Visual de la Administración Distrital y el lema institucional de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., para el periodo 2012-2015"	

CARGOS Y PERSONAS ENTREVISTADAS	
CARGOS	**PERSONAS ENTREVISTADAS**
Asesor Dirección	Carlos Andrés Espejo Osorio
Profesional Universitario Gestión de comunicaciones	David Gustavo Rodríguez Medina

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
HACIENDA
Unidad Administrativa Especial Catastro Distrital

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

RESULTADO DE LA AUDITORÍA

(Anexe la lista de Verificación y las evidencias necesarias para sustentar los resultados de la auditoria)

FORTALEZAS IDENTIFICADAS

El proceso de Gestión de Comunicaciones es un proceso Estratégico transversal y fundamental en todas las actividades que adelanta la entidad Este proceso coordina las diferentes estrategias comunicacionales requeridas para entregar mensajes claros y oportunos sobre los procesos y proyectos que adelanta la unidad así como sus productos y servicios a los actuales y o futuros clientes y socios estratégicos de la misma.

El personal auditado durante el desarrollo de la auditoría mostró disposición y colaboración con la misma, además, conoce la cadena de valor y su ubicación en esta, la política de calidad, los objetivos estratégicos, la generalidad del proceso y la caracterización del subproceso, así como también los procedimientos en los cuales se desarrollan sus funciones específicas.

Se destaca que a pesar de ser un proceso fundamental en la entidad el personal que trabaja es limitado por lo que los logros alcanzados en materia comunicacional son admirables, se observa la recursividad para alcanzar los objetivos y el uso de las herramientas de mejoramiento. Además, cuenta con un equipo muy profesional y comprometido para el desarrollo de las actividades del Proceso, su subproceso y procedimientos.

Se observa la adecuada disposición de los documentos, formatos y registros en formato digital

Los funcionarios a pesar de estar vinculados recientemente conocen el proceso y la normatividad vigente y asociada lo cual fortalece la ejecución adecuada de cada uno de los procedimientos.

La auditoría se desarrolla casi dentro del cronograma establecido y con buen acceso a la información solicitada, lo cual permite al Equipo Auditor adentrarse en el proceso y verificar adecuadamente los requerimientos de las normas aplicables, entre ellas, la norma NTCGP 1000:2009.

En la entidad se ha evolucionado considerablemente en el tema comunicacional lo que ha permitido el posicionamiento de la misma a nivel nacional e internacional

Se tienen identificados los tópicos fundamentales del tema de comunicaciones como son comunicación Interna, externa, Mercado social y comunicación institucional en esta última se evidencian los cambios positivos.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
HACIENDA
Unidad Administrativa Especial Catastro Distrital

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

RECOMENDACIONES U OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Al revisar las actividades de los procedimientos en general se observa que deben ser revisadas de manera integral para orientar más adecuadamente el proceso y así aplicar lo que la norma promueve frente a la *adopción de un enfoque basado en procesos, el cual consiste en determinar y gestionar, de manera eficaz, una serie de actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que forman parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción.*[i]
- EL proceso debe apuntar a como La entidad debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes así como lo indica el numeral 7.2.3 de una manera más clara y evidente.
- Se observa que el proceso requiere una revisión de tema de indicadores y las fuentes de información de los mismos de tal manera que permita su revisión y análisis de la manera más adecuada
- Se indica que el Acuerdo de Nivel de Servicio sea publicado en el SGI dentro de la escala documental y no como un documento anexo al igual que se defina un indicador específico para el mismo diferente al del subproceso
- Se sugiere que se creen indicadores de proceso que midan de manera clara la comunicación externa e interna y se pueda medir su impacto.
- Se propone que el tema de la participación ciudadana sea un tema más visible y transversal por parte de la Dirección de la entidad por su importancia y lineamientos Nacionales e internacionales los cuales deben tenerse en cuenta como la Alianza para el Gobierno Abierto, y la Secretaria de transparencia de la presidencia de la Republica. Igualmente se debe alinear con lo que al interior de la entidad se esté adelantando de Gobierno en línea y Datos Abiertos.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
HACIENDA
Unidad Administrativa Especial Catastro Distrital

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

- El proceso Gestión de Comunicaciones, requiere implementar acciones de mejora en lo relacionado con el numeral 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos en virtud a que no está conforme de acuerdo a los lineamientos establecidos en la norma NTCGP 1000:2009, MECI y disposiciones emanadas por la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital.

- El desarrollo de la auditoría se realizó de acuerdo con plan de auditoría, se resalta la buena disposición y amabilidad de los encargados de atenderla, suministrando la información, documentos y evidencias solicitados dentro de la ejecución de la misma

- El equipo auditor realizó la auditoría basada en la documentación del proceso, realizó entrevistas, muestreo de las actividades, revisión de documentos y registros.

- El equipo auditor concluye, que el proceso de Gestión de Comunicaciones juega un papel fundamental para alcanzar los resultados planificados y cumplir los requisitos legales, así como la política y los objetivos de la Unidad.

- Se evidenció que si bien existen indicadores definidos, estos se deben documentar más detalladamente de tal manera que permitan controlar y tomar decisiones oportunas para mejorar el proceso.

- Las Tablas de retención documental, se encuentran publicadas en el SGI y son acordes a la documentación generada en el Proceso y en los subprocesos, sin embargo deben ser revisadas y ajustas a la realidad del proceso

- Se evidencia aunque existe un plan de medios este no está publicado para consulta de los interesados.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HACIENDA Unidad Administrativa Especial Catastro Distrital	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

RELACIÓN DE LOS HALLAZGOS Y OBERVACIONES DETECTADOS

No.	Descripción del hallazgo	No Conformidad	Observación	Requisito o Documento asociado	Área /Cargo Responsable	Anexo Evidencia
1	Los métodos de seguimiento y medición existentes en el proceso y subproceso no permiten realizar claramente el seguimiento por parte de los clientes y las partes interesadas incumpliendo lo estipulado en el numeral 8.2.3 seguimiento y medición de los procesos	x		8.2.3 NTGP 1000:2009	Proceso Gestión de Comunicaciones	Entrevista en el desarrollo de la auditora
2	Se evidencia que si bien existe un plan de medios para entidad, la aprobación al mismo se realiza de manera informal por parte del Director de la Entidad y el Gerente de información Catastral, se observa que dicha aprobación debe quedar documentada de tal manera que se cumpla con todo lo que indica el numeral 4.1 de la norma, así como en la planificación de la realización de un producto o prestación de un servicio, numeral 7.1		x	4.1, 7.1 NTGP 1000:2009	Proceso Gestión de Comunicaciones	Entrevista en el desarrollo de la auditora

Firma y nombre del Líder del Equipo Auditor	Firma y nombre del Jefe Oficina de Control Interno	Firma y nombre del Responsable del área auditada
Raúl Emilio Ospina Villalobos	**Alba Enidia Villamil Muñoz**	**Carlos Andrés Espejo O**
Fecha: 27/05/15	**Fecha:** 27/05/15	**Fecha:** 27/05/15

[i] Norma técnica de calidad en la gestión pública NTCGP 1000:2009 Generalidades pág. 1