

	PROCESO	AUDITORIAS INTERNAS	CODIGO	E-AUD-FT-003
	SUBPROCESO	AUDITORIAS INTERNAS	VERSION	04
	FORMATO	PLAN E INFORME DE AUDITORIA	PAGINA	21/08/2012

1. ETAPA DE PLANEACION

PROCESO A AUDITAR
PROCESO ESTRATEGICO - COMUNICACIONES

EQUIPO AUDITOR	AUDITORES DE APOYO
AUDITOR LIDER:	
JOHANNA CATHERINE GAMEZ VILLAMIZAR	

AUDITADOS			
CARGO	PERIODO PROGRAMADO PARA LA AUDITORIA	CARGO	PERIODO PROGRAMADO PARA LA AUDITORIA
Dña. GABRIELA PARRA MELENDRO - Coordinadora Proceso Comunicaciones	13/11/2013	20/11/2013	

OBJETO DE LA AUDITORIA
REALIZAR LA EVALUACION Y SEGUIMIENTO AL PROCESO ESTRATEGICO - COMUNICACIONES, VERIFICANDO EL FUNCIONAMIENTO DEL MISMO, REVISANDO EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD VIGENTE, LOS PRINCIPIOS DE LA ADMINISTRACION PUBLICA Y LA IMPLEMENTACION DEL SIGED

ALCANCE DE LA AUDITORIA

VERIFICAR LA ADHERENCIA DEL PROCESO ESTRATEGICO - COMUNICACIONES, A LAS NORMAS CONSTITUCIONALES, LEGALES, REGLAMENTARIAS, Y DE AUTOREGULACION QUE LE SON APLICABLES, EVALUANDO EL DESEMPEÑO DE LOS SISTEMAS, ASI COMO EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS

VERIFICAR LAS ACTIVIDADES RELATIVAS AL PROCESO, CON EL FIN DE DETERMINAR EL GRADO DE ECONOMIA, EFICIENCIA Y EFICACIA EN EL MANEJO DE LOS RECURSOS Y LOS CONTROLES, DE LOS MÉTODOS DE MEDICIÓN E INFORMACIÓN SOBRE EL IMPACTO O EFECTO QUE PRODUCEN LOS BIENES Y SERVICIOS ENTREGADOS AL CLIENTE INTERNO O PARTES INTERESADAS

SE UTILIZARÁ ENTRE OTROS EL FORMATO LISTA DE CHEQUEO CÓDIGO E-AUD-FT-004 PARA LLEVAR A CABO LA EVALUACIÓN DONDE SE ESTABLECEN LOS PUNTOS OBJETO DE SEGUIMIENTO, REVISANDO DOCUMENTACIÓN DE LA VIGENCIA 2013 Y EN LAS FECHAS QUE SE DEFINIERON PREVIAMENTE

CRITERIOS DE AUDITORIA			
1. Constitución Política de Colombia de 1991.	5. Decreto 872 de 2003	9. Resolución 378 de 2008	
2. Decreto 4485 de 2009	6. Acuerdo 12 de 1994	10. Decreto 52 de 2012	
3. Ley 152 de 1994	7. Decreto 4110 de 2004	11. Decreto 652 de 2011	
4. Decreto 2693 de 2012	8. Procedimientos Internos - E-COM-PR-001,002,003,004,005	12. Decreto 1599 del 2005	

	PROCESO	AUDITORÍAS INTERNAS	CODIGO	E-AUD-FT-003
	SUBPROCESO	AUDITORÍAS INTERNAS	VERSION	04
	FORMATO	PLAN E INFORME DE AUDITORIA	PAGINA	
			VIGENTE DESDE	21/08/2012

2. ETAPA DE EJECUCIÓN RESUMEN DEL PROCESO DE AUDITORIA El proceso inicia dando cumplimiento al programa de auditoría de la vigencia 2013, el cual fue aprobado por el Comité Coordinador del Sistema de Control Interno, el 15 de marzo de 2013, de acuerdo a Acta N° 25. Según el plan de auditoría, se establece su ejecución entre los días 02 a 19 de julio de 2013, fechas en que no se pudo llevar a cabo la auditoría debido a situaciones derivadas a la operación del proceso de comunicaciones, notificándose de nuevo a través de Memorando IE-8494 del 22/08/2013, por el cual se indica plazo del 26 de agosto al 06 de septiembre para su realización, compromiso que otra vez se aplazó por la líder del proceso. En conclusión, después de las postergaciones anteriores, se pudo efectuar la auditoría en el período comprendido del 13 al 20 de noviembre, tal como consta en acta de reunión de apertura. En dicho espacio se dio a conocer el plan de auditoría, sin ninguna observación respecto al objetivo, alcance y criterios tenidos en cuenta para el desarrollo de la misma. Se diligenció formato Lista de Chequeo E-AUD-FT-004, para revisión, análisis y evaluación del SIGID y normatividad aplicable al proceso.

3. RESULTADOS DE LA AUDITORIA ASPECTOS POR RESALTAR Y MEJORAS EVIDENCIADAS Frente al Subsistema de Control Estratégico del MECI, se evidenció conformidad de los elementos: acuerdos, compromisos o protocolos éticos en tanto participaron en el diseño, la divulgación, el cumplimiento periódico, la migración de comunicación en lo concerniente con la actualización del Código de Ética, así como en el componente de desarrollo del talento humano. En cuanto al Subsistema de Control de Gestión del MECI, se evidencia que el proceso de comunicaciones ha construido y documentado los procedimientos aplicables a su operación, ejercicio que permite autocontrolar el proceso, definiéndose de esta manera, los siguientes procedimientos: "Realización de Piezas Comunicacionales", "Publicación Portales Web", "Administración de Redes Sociales", "Elaboración Comunicados de Prensa" y "Cubrimiento de Eventos". De igual manera es relevante señalar que el equipo de trabajo que conforma el área, compuesto por la líder del proceso, un Periodista, un Web Master, una Realizadora Audiovisual y una Diseñadora Gráfica, han contribuido en la implementación de los subprocesos de Comunicación Institucional y Comunicación Pública en la entidad, señalados en la caracterización del proceso. Nuevamente se reconoce el papel que ha desempeñado el proceso en la divulgación de la imagen institucional a nivel distrital y en redes sociales, el diseño de los contenidos que se adelantaban en la página web y la divulgación de la información interna a través de diferentes tipos de piezas y estrategias de comunicación, así como permitir el fortalecimiento de la Comunicación Interna, a través del apoyo estratégico y operativo que se ha generado a través de la contratación de una persona para la implementación de este componente, en la búsqueda por asegurar la obtención de los resultados definidos por la entidad, en uno de sus objetivos específicos de calidad. A través auditoria, se incluye el seguimiento a la Directiva 003 de 2013, donde se pudo establecer que el proceso de comunicaciones con el acompañamiento del proceso de desarrollo humano y el proceso de Planeación Estratégica, ha considerado una estrategia comunicacional a través de medios electrónicos, para garantizar el acceso de los servidores al manual de funciones y de procedimientos, así como de sus actualizaciones, en la página web de la entidad, con la siguiente ruta: Interacción. Funcionarios, Intranet, SIGID, Procedimientos y/o link Manual de Funciones, ubicado en la parte central de la página web de la entidad. Se realizó seguimiento del Plan de Mejoramiento correspondiente al informe de auditoría vigencia 2012, verificando lo siguiente:
--

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	PROCESO	AUDITORIAS INTERNAS		CODIGO	E-AUD-FT-003
	SUBPROCESO	AUDITORIAS INTERNAS		VERSION	04
FORMATO	PLAN E INFORME DE AUDITORIA		PAGINA	21/08/2012	
				VIGENTE DESDE	

SITUACIÓN ENCONTRADA 2012	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO
Producto de la planeación estratégica y de revisión de la gestión, han identificado aspectos que requieren ser modificados y actualizados a través de procesos de mejoramiento continuo, entre ellos la construcción y elaboración del manual de procedimientos del proceso, los riesgos inherentes al proceso, actualización del normograma y formulación de puntos de control. De acuerdo a los resultados de auditoría de la vigencia 2011 y el seguimiento realizado en auditoría 2012, se pudo evidenciar que persiste la falta de socialización de la política de comunicaciones adoptada mediante Resolución 340 de 2008. El proceso se encuentra en fase de planeación y organización de las estrategias para su operación. Se recomienda al proceso de Comunicaciones, promover la implementación integral del SICID, de manera conjunta con la Oficina Asesora de Planeación, con el propósito de mantener la sostenibilidad del mismo, ya que se constituye en una herramienta de gestión que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad. Se recomienda revisar el Decreto 1151 de 2008. (Estrategia de Gobierno en Línea), puesto que en auditoría se pudo constatar que si bien el proceso de comunicaciones articula la implementación de elementos y requisitos que exige el Decreto para la actualización de la página web del IDIPROV, en la caracterización del proceso se señala el Decreto, como criterio normativo, entendiéndose el compromiso en la implementación de las fases de gobierno en línea y el cumplimiento de los plazos establecidos para su operacionalización. De no ser así, se debería ajustar la caracterización y/o el normograma, describiendo el ámbito de aplicación de la norma en el proceso. Se recomienda revisar el Acuerdo 060 de 2001 (Pautas para la Administración de las Comunicaciones Oficiales), en razón a que dada la etapa de desarrollo del proceso no se encuentra claramente establecida la articulación del proceso de Comunicaciones en la implementación de los lineamientos y procedimientos que permitan a la entidad cumplir con los programas de gestión documental (producción, recepción, distribución, seguimiento, conservación y consulta de los documentos).	A la fecha, pese a que la Oficina de Control Interno ha solicitado la formulación del plan de mejoramiento, el proceso no ha hecho la entrega formal del mismo, lo cual se puede evidenciar de acuerdo a Memorando 2013IE3401, de fecha 12/04/2013, por cuanto se hace la solicitud al proceso de la formulación del plan de mejoramiento 2012 y seguimiento a los planes de las vigencias 2011 y 2013, respectivamente.	Las acciones quedan abiertas y en auditoría se evidencio que las mismas no han tenido acciones de mejora respecto a los hallazgos identificados inicialmente.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO URBANO	PROCESO	AUDITORIAS INTERNAS	CODIGO	E-AUD-FT-003	4 de 5
	SUBPROCESO	AUDITORIAS INTERNAS	VERSION	04	
	FORMATO	PLAN E INFORME DE AUDITORIA	PAGINA		
			VIGENTE DESDE	21/08/2012	

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

- El proceso de Comunicaciones, debe fortalecer la implementación y el mantenimiento del SIGID, liderado por la Oficina Asesora de Planeación, con el apoyo y acompañamiento de la Oficina de Control Interno, cuyo alcance se extienda a las Unidades de Protección Integral, programas y proyectos de la entidad
 - Se deben establecer los criterios y parámetros necesarios para el diseño de los controles del proceso, con el propósito de definir, prevenir y reducir el impacto de los eventos que pongan en riesgo la ejecución de las actividades, puesto que en auditoría se pudo observar que no todos los controles se encuentran definidos, debido a que se encuentran fases de diseño y elaboración.
 - En cuanto al Componente de Actividades de Control, se pudo identificar que los procedimientos establecidos como "Realización de Pizcas Comunicacionales", "Publicación Portales Web", "Administración de Redes Sociales", "Elaboración de Comunicados de Prensa" y "Cubrimiento de Eventos", requieren ser ajustados y/o modificados, puesto que no todas las actividades se están ejecutando y las responsabilidades han variado de acuerdo a la realización de la operación.
 - Respecto al componente de Comunicación Informativa, el proceso de comunicaciones debe fortalecer y garantizar la difusión de la información de la entidad con las partes interesadas y la ciudadanía, mediante la articulación de una política de comunicación que oriente el manejo de la información. Si bien lo afirma el Manual de implementación del Modelo Estándar de Control Interno 1000-2005, *"La Comunicación Informativa, debe trabajarse como un eje estratégico transversal a la estructura organizacional con el fin de darle cumplimiento al principio constitucional de publicidad"*,... Es una condición necesaria para que se realicen los principios de la democracia participativa y Democratización de la Administración Pública, tal como lo establece el capítulo VIII de la Ley 489 de 1998 (modificado por el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011, ya que la información es la base de la participación.
- RESOLUCION 378 DE 2008 / GUIA 2.0 PARA SITIOS WEB DEL DISTRITO CAPITAL**
- De conformidad con el Acuerdo Distrital 057 de 2002, por el cual se da como alcance la aplicación obligatoria de la guía 2.0 para sitios web del distrito capital, se genera una observación respecto al riesgo que puede llegar a generarse en tanto el documento establece que en la fase de planeación se debe cumplir con los lineamientos establecidos, ya que para evitar traumatismos derivados de los imprevistos en la gestión, procesamiento y publicación en el sitio web se debe asegurar que el suministro de información sea actualizada conforme a las necesidades ciudadanas e institucionales, se use correctamente las direcciones y cuentas de dominio y de hosting (alojamiento), se tenga en cuenta la ampliación o migración a otros servidores y se gestione los cambios de dominio (eliminación, transferencia interinstitucional, apertura de páginas y sub-sitios derivados del dominio principal, etc), además que el dominio tenga al menos un servidor secundario de seguridad que los DNS estén correctamente configurados, que la información no presente errores y que estos no afecten la correcta operación del dominio y su resolución. En cuanto a lo anterior, en auditoría se pudo establecer que la correcta operación del dominio del sitio web, puede verse afectada por archivos contaminados, pudiéndose de esta manera generar pérdida de información. Así mismo, al indagar al proceso de comunicaciones sobre la periodicidad en que se lleva a cabo el backup de la información colgada en la página web, este desconoce si el área de Sistemas lo realiza y la frecuencia con que lo hace. Es de anotar que la guía 2.0 para sitios web del distrito capital, define que el manejo y la administración del sitio web es de responsabilidad del área de comunicaciones de la entidad y contará con el apoyo de las áreas de sistemas, servicio al ciudadano y control interno.
 - Se recomienda al proceso de Comunicaciones tener en cuenta que los criterios de Navegabilidad, para la usabilidad y arquitectura de la información de la página web, debe contener elementos y esquemas de navegación accesibles a personas con capacidades diferentes así como para los diversos perfiles socio-culturales. Así mismo, lo fundamental de un sitio web radica en la capacidad para adaptarlo de forma funcional y satisfactoria a las demandas de los usuarios, permitiendo establecer la consulta ciudadana para la toma de decisiones, puesto que en auditoría se pudo determinar que a pesar que el desarrollo del página permite generar este específico, aun no se encuentra implementado.
 - Se recomienda al proceso de comunicaciones generar un punto de control que permita determinar la vigencia y actualización de la información que se publica en la página web, sobre todo de aquella información cuyo contenido requiera que se actualice con frecuencia.
 - En concordancia con la estructura definida para los sitios web del distrito capital según la guía 2.0, se recomienda al proceso de Comunicaciones documentar la forma como los usuarios y/o partes interesadas interactúan en la página con el fin de satisfacer sus requerimientos apropiadamente, para que ellos de manera sencilla y de forma rápida consulten el contenido que motive su ingreso, para este propósito es necesario incentivarlo a través de la elaboración de un manual de técnico y de usuario que permita proporcionar al lector la lógica con la que se ha desarrollado la página web.
 - La guía establece que es indispensable dotar a todos los sitios Web distritales de herramientas que permitan responder en línea las preguntas e inquietudes sobre como obtener los servicios que ofrece la entidad a la población, sus características, modalidades y condiciones de los servicios, instructivos y datos para el diligenciamiento de formularios a través de un asistente virtual, en auditoría se pudo observar que este canal de conversación automática, no se encuentra en operación en la página web.
 - La Resolución 378 de 2008, por el cual adopta la Guía para el diseño y desarrollo de sitios web de las entidades y organismos del Distrito Capital, establece que las entidades distritales deberán garantizar la continuidad en la operación de los sitios durante los procedimientos regulares de mantenimiento incluso en situaciones de emergencia o desastre, por lo que es necesario contar con planes de contingencia. Deberán cubrir las situaciones en que los sitios web tengan la necesidad de estar fuera de línea, asegurando la disponibilidad de los contenidos y sistemas. En concordancia, los procedimientos deben estar documentados y ser consistentes con los planes de operación de la entidad, así como estar disponibles para que el equipo encargado de la administración del Sitio Web en coordinación con el área de comunicaciones o de Sistemas, cuenten con ellos para poner en línea el Sitio Web, cuando la contingencia lo requiera. Lo anterior se atribuye dado que en auditoría se pudo observar que el proceso de comunicaciones, no tiene claro como el plan de contingencia establecido en la entidad por el área de Sistemas, se articula con las políticas de seguridad para el mantenimiento de la página web, así como para el aseguramiento, la disponibilidad y el monitoreo continuo de los contenidos y sus sistemas, pudiéndose considerar un riesgo para la entidad.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO URBANO	PROCESO	AUDITORIAS INTERNAS	CODIGO	E-AUD-FT-003
	SUBPROCESO	AUDITORIAS INTERNAS	VERSION	04
	FORMATO	PLAN E INFORME DE AUDITORIA	PAGINA	5 de 5
			VIGENTE DESDE	21/08/2012

DECRETO 52 DE 2012/ MANUAL DE IMAGEN CORPORATIVA Y VISUAL DE LA ADMINISTRACION DISTRICTAL Y LEMA INSTITUCIONAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA 2012-2015

11 El proceso de comunicaciones debe tener en cuenta lo establecido en el Manual de Imagen Corporativa y Visual para la Administración de la Bogotá Humana - Alcaldía Mayor de Bogotá, adoptado por el Decreto 52 de 2012, puesto que el logotipo generado gráficamente para la entidad, no corresponde con las piezas de divulgación institucionales, como es el caso de la identificación de la página web institucional, ubicado en el cabezote o (header) y en las chiquetas institucionales y vehículos de la entidad.

12 En auditoria se pudo observar que el periodista que realiza acciones de reporteria, no posee carné de prensa como se encuentra establecido en el Manual de Imagen Corporativa y visual de la Administración Distrital.

DECRETO 2693 DE 2012 - LINEAMIENTOS GENERALES DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LINEA

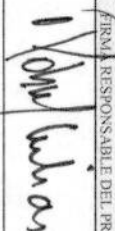
13 El proceso de comunicaciones con el acompañamiento de los procesos de Atención y Participación Ciudadana, Tecnologías de Información y Comunicaciones, Oficina Asesora de Planeación, Gestión Documental y demás procesos que amerite, deberá adelantar acciones tendientes a la participación por medios electrónicos de los ciudadanos o usuarios con el fin de construir políticas, planes, programas y proyectos, realizar control social, resolver problemas que los afecten (Trámites y Servicios, Peticiones) y tomar decisiones de conformidad con el artículo 6, literal 5, del decreto 2693 de 2012, con el propósito de concretar las estrategias de Gobierno en Línea y Bogotá Ciudad Digital.

14 La Estrategia de Gobierno en línea debe ser incorporada por parte de las entidades de forma transversal dentro sus planes estratégicos sectoriales e institucionales, y anualmente dentro de los planes de acción, en donde se deben definir las actividades, responsables, metas y recursos presupuestales que les permitan dar cumplimiento a los lineamientos que se establecen en el Decreto de Gobierno en línea. Así mismo debe incorporarse como parte de la cultura organizacional, elemento soporte de las actividades misionales fundamentado en la implementación de un Sistema de Gestión de seguridad de la información (SGSI).

ABC DEL PERIODISMO - ABORDAJE PERIODISTICO DE LA NIÑEZ EN PERSPECTIVA DE DERECHOS

15 En auditoria se pudo establecer que el Equipo de Comunicaciones desconoce el manual como instrumento de abordaje periodístico, emitido por la Alcaldía Mayor de Bogotá, Secretaría Distrital de Integración Social y Save the Children en Colombia, por lo tanto se recomienda al proceso de Comunicaciones conocerlo e implementarlo en su gestión.

16 Se recomienda al proceso de comunicaciones, que para el abordaje periodístico de difusión de información de niños, niñas, adolescentes y jóvenes, se implemente un punto de control basado en los criterios del procedimiento de Control de Documentos del Sistema Integrado de Gestión adoptado por el IDIPRO, que permita en el momento de ser necesario, la autorización de los padres o mayores responsables, o en su defecto, del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), para realizar transmisiones o publicaciones de los NNAL, etc. Estos contenidos deberán abstenerse de ir en contra de la integridad moral, psíquica o física de los NNAL, ya que es deber de los medios, proteger a los NNAL, contra toda información y material perjudicial para su bienestar. En consecuencia, el proceso de comunicaciones deberá garantizar el artículo 44 de la Constitución Política de Colombia, ya que son derechos fundamentales de los NNAL, *“La vida, la integridad física, la salud y la seguridad social, la alimentación equilibrada, el nombre y nacionalidad, tener una familia y no ser separados de ella, el cuidado y amor, la educación y la cultura, la recreación y la libre expresión de su opinión”*.

NO CONFORMIDADES LEVANTADAS		DETALLE	
NC No.			
1	La caracterización del proceso de comunicaciones, esta desactualizado respecto a sus entradas y salidas, recursos, documentos relacionados y normatividad de la referencia, no incluye fuentes de medición y seguimiento, a través de indicadores de gestión de eficiencia, eficacia y efectividad, que permitan establecer el grado de avance o logro de los objetivos trazados y de los resultados esperados del proceso, incumpliendo lo establecido en los numerales 1.2.2, 2.1.4 del MECI 1000 2005, 4.1, 4.2 y 7.1, y 8.2.3 de la NTCGP 1000 2009, así como los numerales 4.2.1, 4.2.5 de la NTD-SIG 001 2011, adaptado a través del Decreto 652 de 2011.		
2	El proceso de Comunicaciones, no cumple con la Política de Administración del Riesgo, puesto que no ha establecido controles, ni ha realizado seguimiento para la verificación y efectividad de los mismos en el mapa de riesgos, con el objetivo de garantizar la eficiencia, eficacia, y efectividad de las acciones propuestas para su tratamiento, de conformidad con lo establecido en los numerales 1.3 del MECI 1000 2005, 4.1 literal g) y 5.6.2 de la NTCGP 1000 2009, 4.2.2 de la NTD-SIG 001 2011, adoptado a través del Decreto 652 de 2011.		
3	El proceso de Comunicaciones, desconoce los criterios para la organización de los archivos de gestión, en concordancia con las Tablas de Retención Documental, el manual de procedimientos y las funciones de la entidad, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo 42 de 2002.		
4	El proceso de comunicaciones no ha realizado acciones de mejora, respecto al hallazgo identificado en auditoria de las vigencias 2011 y 2012, por cuanto no ha socializado y actualizado la política de comunicaciones de la entidad, incumpliendo lo establecido en la Resolución 340 de 2008, los numerales 2.3.2 del MECI 1000 2005, 7.2.3, 8.2.3 de la NTCGP 1000 2009, y 4.2.7 literal b) y 5.6 de la NTD-SIG 001 2011, adoptado a través del Decreto 652 de 2011.		
5	El proceso de comunicaciones, no cuenta con planes de mejoramiento por proceso, que permitan fortalecer el desempeño en su operación y generar los avances respecto a la ejecución de las acciones de mejora, incumpliendo lo establecido en el 3.3.2 del MECI 1000 2005, 8.5.1, 8.5.2 y 8.5.3 de la NTCGP 1000 2009, y 7.2, 7.3 y 7.4 de la NTD-SIG 001 2011, adoptado a través del Decreto 652 de 2011.		
FIRMA RESPONSABLE DEL PROCESO		FIRMA AUDITOR LIDER	
			
		53120858	

