

2018IE0005722



MEMORANDO

Bogotá, D.C.

PARA: **DRA. MAURA LUCIA ACHURY RAMIREZ**
COORDINADORA GRUPO DE COMUNICACIONES ESTRATEGICAS

DE: **OFICINA CONTROL INTERNO**

ASUNTO: Remisión Informe de Auditoria Interna al Proceso de Gestión de Comunicaciones Internas y Externas.

Cordial saludo,

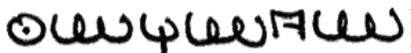
En cumplimiento de las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993, Artículo 12, del Rol de Evaluación y seguimiento, del Plan Anual de Auditoria vigencia 2018 y específicamente del Plan de Auditoria Interna al SIG, atentamente me permito remitirle para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe final de Auditoria Interna en la cual se verificó el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001-2015, NTCGP1000-2009 y demás documentos del SIG aplicables al proceso.

Este informe definitivo se remite posterior a la aprobación del informe preliminar de auditoria por parte del proceso, agradecemos socializarlo con su equipo de trabajo, a fin de que se analice su contenido y se tomen las respectivas acciones de mejora que a su consideración apliquen para el proceso evaluado.

Finalmente, agradecemos la mejor disposición y colaboración de su equipo de trabajo durante el proceso de auditoría y reiteramos nuestro compromiso en la asesoría y acompañamiento para contribuir al fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión del MVCT.

De otra parte, me permito informar que el mismo se encuentra publicado en el link: <http://portal.minvivienda.local/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/sistema-de-control-interno/rol-de-evaluaci%C3%B3n-y-seguimiento>.

Cordialmente,



OLGA YANETH ARAGÓN SANCHEZ

Jefe Oficina de Control Interno.

Anexos: Informe de Auditoria Interna del SIG (7 folios)

Elaboró: Lina Alejandra Morales.

Revisó: Olga Yaneth Aragón.



	FORMATO: INFORME DE AUDITORIA	Versión: 5.0
		Fecha: 19/04/2018
		Código: ECI-F-06
PROCESO: EVALUACION, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO		

AUDITORIA No.	02	FECHA	06/03/18	PROCESO:	GESTION DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS.
AUDITORES:	Nombre: DEYANIRA AMADO MATEUS Cargo: AUDITOR INTERNO Nombre: YERILY CASTILLO CHITIVA Cargo: AUDITOR OCI Nombre: LINA MORALES SARMIENO Cargo: AUDITOR OCI			AUDITADOS:	Nombre: MAURA LUCIA ACHURY Cargo: COORDINADORA GRUPO DE COMUN. ESTRATEGICAS Nombre: LIGIA CONSUELO ACOSTA NIÑO Cargo: PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRUPO DE COMUNICACIONES ESTRATEGICAS. Nombre: FREDDY MOYANO VARGAS Cargo: CONTRATISTA GRUPO DE COMUNICACIONES ESTRATEGICAS. Nombre: ANGELA PIÑEROS Cargo: PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRUPO DE COMUNICACIONES ESTRATEGICAS.
OBJETIVO DE LA AUDITORIA:				ALCANCE DE LA AUDITORIA:	
Verificar la implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión en el MVCT y FNV, Conforme a los requisitos de la Norma Técnica de Calidad NTC-GP 1000: 2009 y el grado de avance en la transición de la norma ISO 9001:2015.				La auditoría Interna se realiza al proceso; con el fin de verificar la Eficacia, Eficiencia y Efectividad del Sistema Integrado de Gestión, durante la vigencia 2017 y 2018.	
CRITERIOS DE AUDITORIA:				REQUISITOS AUDITADOS:	
Normatividad vigente a la fecha que aplique a los diferentes procesos del MVCT y FONVIVIENDA, Requisitos de las normas NTC-GP1000:2009, ISO 9001:2015, así mismo las Políticas, Manuales, Planes, Procedimientos, Instructivos, Guías, Mapas de Riesgos Integrados de Gestión y Corrupción, Plan de Acción y/o Planes Operativos. Documentos del SIG.				<u>Caracterización:</u> - <u>ISO 9001:2015</u> (4.1 Comprensión de la organización y de su contexto, 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos, 5.1 Liderazgo y compromiso, 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos, 6.3 Planificación de los cambios, 7.1.2 Personas, 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones 7.1.6 Conocimiento de la organización, 7.3 Toma de conciencia, 7.4 Comunicación, 7.5 Información	

	FORMATO: INFORME DE AUDITORIA PROCESO: EVALUACION, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 5.0
		Fecha: 19/04/2018
		Código: ECI-F-06

	<p>documentada, 8.1 Planificación y control operacional, 8.2.1 Comunicación con el cliente 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación, 10 Mejora).</p> <p>- <u>NTC-GP1000:2009:</u> (4.1 Requisitos generales, 4.2 Gestión documental, 5.1 Compromiso de la Dirección, 5.2 Enfoque al cliente, 5.3 Política de la calidad, 5.4 Planificación, 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación, 5.5.3 Comunicación interna 6.2 Talento Humano, 7.2.3 Comunicación con el cliente 7.5.1 c) uso del equipo apropiado, 8.1 Generalidades, 8.2.3 Seguimiento y medición del proceso, 8.4 Análisis de datos y 8.5 Mejora).</p> <p><u>Otros numerales:</u> Transversales al SIG-del MVCT, no incluidos en la caracterización del proceso: (4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 5.2.2 Comunicación de la política de calidad, 5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización y 9.1.3 Análisis y Evaluación).</p> <p>Normograma del Proceso.</p> <p>Procedimientos asociados:</p> <p>CIE-P-02 Elaboración de comunicados y o boletines de prensa 8.0 CIE-P-03 Realizar ruedas de prensa y atender a medios de comunicación 8.0 CIE-P-04 Diseño de publicaciones impresas y digitales 5.0 CIE-P-05 Elaboración de productos audiovisuales 6.0</p>
--	---

RESULTADOS DE AUDITORIA

Fortalezas:

El proceso de auditoria se llevó a cabo de manera oportuna y exitosa, ya que los auditados mostraron su mejor disposición, lo que permitió un proceso proactivo en la atención y ejecución de la misma.

Se observa un proceso comprometido con la aplicación de los requisitos de sus Clientes, los Legales, los

	FORMATO: INFORME DE AUDITORIA	Versión: 5.0
		Fecha: 19/04/2018
		Código: ECI-F-06
PROCESO: EVALUACION, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO		

Intrínsecos en la ejecución de las actividades y especialmente de los que la Entidad ha determinado para el buen funcionamiento de su Sistema Integrado de Gestión, en cumplimiento de los objetivos y política de Calidad del MVCT.

Conformidades:

1. **ISO 9001:2015 Numeral 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto. Homologable con GP-1000:2009 Numeral 4.** El proceso determinó la política de comunicaciones del MVCT, en el marco de las funciones asignadas al Ministerio de Vivienda, ciudad y territorio - MVCT y de su contexto, así mismo se evidencia seguimiento al Plan Estratégico de comunicaciones, seguimiento a las comunicaciones Internas con fecha 06/06/17 y comunicaciones externas el 27/07/17.
2. **ISO 9001:2015 Numeral 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Homologable con GP-1000:2009 Numeral 5.** Se identifican las necesidades y expectativas de las partes interesadas bajo un plan de trabajo interno del cual se pudo observar: correo electrónico de distribución de tareas para la semana del 26 al 2 de marzo de 2018 remitido por el funcionario encargado de dicha actividad, para el equipo de trabajo con asignación de actividades según perfil profesional y funciones determinadas. Adicionalmente, a las partes internas se les realizó un diagnóstico en el I semestre de 2017.
3. **ISO 9001:2015 Numeral 4.4.1 b) Sistema de gestión de la calidad y sus procesos. Homologable GP-1000:2009 Numeral 4-4.1.** Se evidencia interacción con el proceso de GSTAI en el acta No 13. De fecha 14.06.17 con asunto Creación de documento de tarjetas de cumpleaños donde se terminaron los responsables de los dos procesos y las acciones que cada uno debía seguir.
4. **ISO 9001:2015 Numeral 5.1.2 Enfoque al Cliente. Homologable GP-1000:2009 Numeral 5.2.** Con referencia al Liderazgo y compromiso, como metodología, herramienta o instrumento para asegurar y validar el cumplimiento regular de los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables: Se lleva a cabo análisis de nivel de respuesta de los usuarios de nuevas estrategias, la medición se lleva con referencia al incremento de las solicitudes que recibe el proceso para crear nuevas campañas internas; es respaldado por número de piezas elaboradas y reportadas en el indicador del proceso.

Y con el índice reportado mensualmente por el contratista que mide la favorabilidad frente a las publicaciones en los diferentes canales de comunicación que emite el MVCT cumpliendo así con este requisito.
5. **ISO 9001:2015 Numeral 5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización. Homologable GP-1000:2009 Numeral 5.5.1.** Las responsabilidades están definidas dentro de la caracterización, los procedimientos y adicionalmente en el Plan de trabajo interno se detallan los profesionales a cargo. En correo semanal remitido por la Coordinadora se asignan las responsabilidades de lo programado. Evidencia de 06/03/17 distribuyendo a los profesionales los compromisos del proceso.

	FORMATO: INFORME DE AUDITORIA	Versión: 5.0
		Fecha: 19/04/2018
		Código: ECI-F-06
PROCESO: EVALUACION, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO		

6. **ISO 9001:2015 Numeral 6.1.2 a) b) Acciones para abordar riesgos y oportunidades. Homologable GP-1000:2009 Numeral 5.3.** El proceso presentó el monitoreo de los controles del mapa de riesgo correspondiente a los meses de enero y febrero de 2018 con sus respectivas evidencias custodiadas en el Domusfile del proceso.

7. **ISO 9001:2015 Numeral 6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos. Homologable GP-1000:2009 Numeral 5.4.1.** En entrevista a 4 servidores del equipo de trabajo del proceso auditado, se observó que se identifica de manera correcta el objetivo de calidad que permite cumplir con la política de calidad dispuesta por la alta dirección.

Así mismo se validó el Foco estratégico: Habilidades comunicacionales y las Iniciativas estratégicas: Implementar el plan estratégico de comunicaciones internas del MVCT, e Implementar el plan estratégico de comunicaciones externas del MVCT en PAI 2018.

8. **ISO 9001:2015 Numeral 6.3 Planificación de los cambios. Homologable GP-1000:2009 Numeral 5.4.2.** El proceso no presenta la necesidad de identificar cambios que pueda impactar significativamente a la entidad. Sin embargo, los auditados conocen la metodología y su propósito.

9. **ISO 9001:2015 numeral 7.1.2 Personas. Homologable NCT GP-1000:2009 Numeral 6-6.2.** Para determinar y proporcionar las personas necesarias para la operación del proceso como lo requiere el requisito, el proceso expone que suplen los funcionarios faltan con contratación según la disponibilidad de recursos del MVCT y los asignados al proyecto y proceso por medio del PAI.

10. **ISO 9001:2015 en su Numeral 7.1.6 Conocimientos de la Organización. Homologable GP-1000:2009 Numeral 6-6.4.** Se validó el conocimiento de la organización, donde se observó que los conocimientos necesarios están determinados acorde con las funciones establecidas en los manuales de funciones de las personas que integran el grupo de trabajo; las de los contratistas se determinan en los estudios previos (estudio de necesidad, idoneidad del futuro contratista).

11. **ISO 9001:2015 Numeral 7.4 Comunicación. Homologable GP-1000:2009 Numeral 5.5.3.** La matriz de comunicaciones el proceso tiene identificadas las comunicaciones internas y externas y, las comunicaciones con clientes y partes interesadas de su proceso conforme a su caracterización y al que hacer del proceso implementándose correctamente.

12. **ISO 9001:2015 Numeral 7.5 Información Documentada. Homologable GP-1000:2009 Números 4.2.3- 4.2.4.** Al verificar se evidencia presentación formato .ppt. por medio del cual se le realiza inducción al SIG a los funcionarios y contratistas del proceso, cada vez que se requiere utilizar un formato del sistema el mismo es bajado directamente del link de la página web.

Se realizó auditoria a los siguientes procedimientos:

CIE-P-02 Elaboración de comunicados y o boletines de prensa 8.0;

CIE-P-03 Realizar ruedas de prensa y atender a medios de comunicación 8.0;

CIE-P-04 Diseño de publicaciones impresas y digitales 5.0;

	FORMATO: INFORME DE AUDITORIA	Versión: 5.0
		Fecha: 19/04/2018
		Código: ECI-F-06
PROCESO: EVALUACION, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO		

CIE-P-05 Elaboración de productos audiovisuales 6.0.

Se realizó verificación del cumplimiento de las políticas de operación y las actividades de cada uno de los procedimientos, se están llevando de manera sistemática y concienzuda las actividades y las evidencias asociadas como soporte de la adecuada implementación de los requisitos organizacionales para cada procedimiento.

y en la verificación de estos se pudo evidenciar el cumplimiento de los requisitos organizacionales que se determinaron para el adecuado cumplimiento del objetivo del proceso.

13. **ISO 9001:2015 Numeral 8.1 Planificación y Control Operacional. Homologable NTC GP-1000:2009 Numeral 7.1.** Como evidencia de la Planificación y control operacional, se recibe retroalimentación de los diferentes servicios por medio de las comunicaciones externas, monitoreo de la prensa. Adicionalmente, se ha contratado a la empresa CHR Divulgar, para medir el número de noticias que se publican por los diversos medios, lo cual contribuye a lo requerido en el requisito.
14. **ISO 9001:2015 numeral 8.2.1 Comunicación con el cliente. Homologable NTC GP-1000:2009 Numeral 7.2.3.** se observó que la comunicación con el cliente interno, se realiza mediante correo electrónico generalmente, y que como algunos productos tales como ruedas de prensa, atención a medios de comunicación y productos audiovisuales, son a solicitud de la Alta Dirección por lo que se interactúa a través de aplicativos telefónicos como WhatsApp.
15. **ISO 9001:2015 numeral 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación. Homologable GP-1000:2009 Numerales 8.2.3.** Tomando como referencia los debe del numeral se verificó:
 - Hoja de Vida de los indicadores en el aplicativo SINAPSIS en el cual se observa cumplimiento superior al 100% para el cierre de la vigencia 2017.
Dado que la capacidad del proceso es superior a la proyectada, como resultado del análisis el proceso remitió correo electrónico ajustando la meta para "Realización de productos audiovisuales y fotográficos de la entidad".
 - Para hacer el seguimiento y la revisión de la percepción de sus clientes Internos/Externos frente a las necesidades y expectativas: Se contrata un servicio que consiste en medir el nivel de favorabilidad frente a las publicaciones en los diferentes canales de comunicación (externa) que emite el MVCT, así como de otros en los que se menciona la entidad (periódicos, noticias televisivas, radio, otros). Se hace control de las noticias: Frías: Programadas y Calientes: En tiempo real. En acta 007 de fecha 27/02/18 se evidencia la instrucción de la coordinadora del grupo de trabajo en el que solicita balance de retroalimentación de las herramientas utilizadas por el proceso.
Se evidenció Diagnostico de percepción de las comunicaciones internas para el I semestre de 2018 aplicado a funcionarios y contratistas y un seguimiento en 1er trimestre de 2018.
 - Los auditados tienen presente la metodología para la administración del riesgo y para la fecha de la auditoria están dando lectura al informe producido por la OCI con el fin de tomar los resultados de dicha evaluación e incluirlos como propuesta de mejora. El proceso lleva el monitoreo mensual de los controles sobre los riesgos.

	FORMATO: INFORME DE AUDITORIA	Versión: 5.0
		Fecha: 19/04/2018
		Código: ECI-F-06
PROCESO: EVALUACION, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO		

16. **ISO 9001:2015 numeral 10. Mejora. Homologable GP-1000:2009 Numeral 8.5.** Se evidenció el plan de mejoramiento del proceso publicado en el link <http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/sistemas-de-gestion/mapa-de-procesos/gestion-de-comunicaciones-internas-y-externas>, el cual no contempla actividades pendientes de cumplimiento.

No Conformidades:

No se evidencia incumplimiento de los requisitos asociados a los criterios de auditoria dentro de la muestra tomada en el proceso auditor.

Observaciones:

1. **ISO 9001:2015 Numeral 4.4.1 b) 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos. Homologable GP-1000:2009 Numeral 4-4.1.** En la caracterización del proceso se evidencia ausencia en la identificación de la totalidad de los procesos con los que se interactúa directamente, toda vez que se relaciona a "todos los procesos" en el desarrollo de las actividades en la etapa del Hacer (funciones asignadas mediante la Resolución 0035 del 31 de octubre de 2011), se observa adicionalmente que son proveedores y usuarios, pero no es clara cuál es la transformación frente a las necesidades y expectativas de estas debido que no se especifica cuáles son los productos que se les entrega hecho que si es reflejado en los procedimientos; sin embargo, el proceso evidencia mediante correo electrónico, que tiene contemplado actualizar su caracterización en mesa de trabajo con el proceso Administración del SIG.
2. **ISO 9001:2015 Numeral 4.4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y GP-1000:2009 Numeral 4-4.1.** Verificadas las Tabla de Retención Documental- TRD del proceso, se observó que dentro de las series documentales no se contempla cómo realizar el almacenamiento, custodia y conservación de las unidades documentales para las piezas comunicacionales (digitales), y a su vez cuáles serán los tiempos de retención en archivo de gestión y archivo central.
3. **ISO 9001:2015 Numeral 7.4 Comunicación. Homologable GP-1000:2009 Numeral 5.5.3.** Se evidencia que a la fecha de la auditoria el formato de matriz de Comunicaciones se tiene ubicado dentro de la documentación del proceso Administración del SIG, dada la naturaleza y funciones asignadas en la creación de grupo de Comunicaciones Estratégicas se pone a consideración la pertinencia de trasladar el documento ya que es apropiado facilitando el seguimiento a las acciones comunicacionales que le corresponde por la resolución 0035 del 31 de octubre de 2011, Artículo Tercero, Grupo de Comunicaciones Estratégicas, numeral 1.
4. **ISO 9001:2015 Numeral 7.5.3.2 Información Documentada. Homologable GP-1000:2009 Números 4.2.3- 4.2.4.** Se observa que el Normograma del proceso cumple con la identificación y actualización de las normas de origen externo aplicables al proceso, sin embargo, se observa que incluyen normas de origen interno de las cuales justifican su inclusión en el normograma soportando la presentación en Power point "Control de Documentos Externos – Normograma" en la cual el proceso de Administración del SIG socializó en contravía de lo establecido en el procedimiento SIG-P-01 Control de documentos 4.0.

	FORMATO: INFORME DE AUDITORIA PROCESO: EVALUACION, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 5.0
		Fecha: 19/04/2018
		Código: ECI-F-06

5. **ISO 9001:2015: Numeral 7.1.5.2 Control de la información documentada. Homologable GP-1000:2009: Numeral 6-6.4** El proceso tiene establecido este numeral dentro de los requisitos de norma ISO 9001:2015 en la caracterización del proceso, sin embargo, al consultar con los auditados y de acuerdo a que los equipos multimedia que utilizan en el proceso, ellos manifiestan que no requieren de calibración, sólo de un plan de mantenimiento de equipos. Por tanto, se recomienda al proceso de Administración del SIG verificar la aplicabilidad del numeral 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones para el proceso.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

Durante la preparación y la ejecución de la auditoria no se materializó ninguno de los riesgos identificados en el Plan de Auditoria SIG correspondiente a la vigencia 2018.

Se observa que el proceso implementa y mantiene adecuadamente los requisitos de las normas ISO 9001:2015 y NTC GP1000:2009; así mismo se evidencio cumplimiento de los requisitos organizacionales los cuales se encuentran determinados en los procedimientos del proceso.

Para el presente informe de auditoría, el establecimiento de observación se entiende como una no conformidad potencial, por lo cual se manifiesta la necesidad del levantamiento de acciones preventivas, teniendo en cuenta el numeral 6.1.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, literal C "Prevenir y reducir riesgos no deseados" a fin de evitar la materialización del riesgo identificado frente a una no conformidad. Por lo anterior dichas observaciones se deben gestionar en el plan de mejoramiento del SIG, acorde con lo establecido en el procedimiento "SIG -P-05 ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA" Versión 5.0. del 21/11/2017.

ANEXOS:

ECI-F-05 LISTA DE CHEQUEO GESTIÓN DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

Elaborado por:	ORIGINAL FIRMADO Nombre: YERILY CASTILLO CHITIVA Cargo: AUDITOR OCI
Revisado por:	ORIGINAL FIRMADO Nombre: LINA MORALES SARMIENO Cargo: AUDITOR OCI
Aprobado por:	ORIGINAL FIRMADO Nombre: OLGA YANETH ARAGON SANCHEZ Cargo: Jefe Oficina de Control Interno