



FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión

2

Fecha

03/03/2022

Código

MC-F-19

OFICINA DE PLANEACIÓN

INFORME DE AUDITORÍA
PROCESO COMUNICACIONES

JEFE OFICINA DE PLANEACIÓN:

Diana Carolina Enciso Upegui

AUDITORES:

Víctor Eduardo Quiñones Caicedo
Marleny del Carmen Novoa
Mongui Gutiérrez Vargas

LUGAR Y FECHA AUDITORIA:

Oficina de Prensa
31 de julio de 2023

FECHA DEL INFORME:

01 de agosto de 2023



FORMATO: INFORME DE AUDITORIA INTERNA
PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión

2

Fecha

03/03/2022

Código

MC-F-19

CONTENIDO

Fecha de diligenciamiento: 01 de agosto de 2023

Fecha de ejecución de la auditoría: 31 de julio de 2023

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. PROCESO AUDITADO

Proceso de Comunicaciones

1.2. AUDITADOS PARTICIPANTES

Auditor líder:

Víctor Eduardo Quiñones Caicedo
Asesor Grado 19
Oficina de Planeación

Auditores acompañantes:

Marleny del Carmen Novoa Vargas
Profesional Universitario Gr17

Mongui Gutierrez Vargas
Contratista Oficina de Planeación

1.3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Evaluar el flujo de información del proceso, a través de la verificación de riesgos y controles, mediante ejecución de pruebas de observación, entrevistas y verificación documentada a través de las actividades críticas que se identifiquen en desarrollo de la auditoría desde el periodo comprendido del 30 de junio 2022 al 30 de junio de 2023.

1.4. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Norma ISO 9001: 2015: numerales 4.4, 4.4.1, 5.2, 5.3, 6.1.1, 6.1.2, 6.3, 7.4, 7.5, 7.5.3, 9.1, 10.1 y 10.2 y normatividad vigente aplicable al proceso (Normograma).



FORMATO: INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión

2

Fecha

03/03/2022

Código

MC-F-19

1.5. CONFIABILIDAD DE LA AUDITORÍA

La auditoría se desarrolló de acuerdo con las directrices establecidas por la Norma ISO 9001:2015 y emitidas por la Oficina de Planeación asegurando la confiabilidad de la auditoría.

Adicional, el equipo auditor conformado por tres (3) funcionarios contaba con el perfil y los conocimientos garantizando la oportunidad, independencia, confiabilidad en el desarrollo de la auditoría.

2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Evaluar las actividades del proceso de Comunicaciones, así como la eficacia de la gestión de los riesgos y la ejecución de los controles del proceso mediante métodos de auditoría para determinar que se asegure el cumplimiento de los objetivos del proceso, los requisitos legales, reglamentarios y los definidos en la NTC ISO 9001:2015.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

En cumplimiento del programa y cronograma de auditoría interna de la Procuraduría General de la Nación 2023, se llevó a cabo la auditoría al proceso de Comunicaciones, en el marco de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, la cual se orientó hacia el análisis de la efectividad de los elementos de control establecidos en los procedimientos, riesgos y demás herramientas del proceso, por medio del análisis y la aplicación de los métodos de entrevistas, observaciones y verificación de la información documentada, de igual forma se verificó la existencia y aplicación de los indicadores en la ejecución de las actividades, el desempeño del proceso y su aporte al cumplimiento de los objetivos estratégicos y de calidad, por otra parte se verificó la interacción del proceso con los demás procesos, se determinó el ciclo de las actividades, los cambios y/o necesidades que impactan el desarrollo del proceso o del Sistema de Gestión de Calidad y finalmente se hizo verificación de la información documentada, en busca de agregar valor y mejorar la operación de la entidad.

En la fase de planeación de la auditoría se realizó la revisión de fuentes de información que incluyeron la alineación estratégica, la caracterización del proceso, matriz de riesgo, los procedimientos, indicadores, normograma, planes de mejoramiento, política y objetivos del SGC, entre otros elementos relevantes para el desarrollo de la auditoría.

Se identificó la alineación estratégica del proceso auditado, encontrado que existe coherencia y cuentan con el plan de acción institucional 2023 que establece las actividades y productos encaminadas al cumplimiento del objetivo "optimizar la



FORMATO: INFORME DE AUDITORIA INTERNA
PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión	2
Fecha	03/03/2022
Código	MC-F-19

gestión de la PGN como una entidad referente para su actuación anticipatoria y vital para la efectiva gestión pública” y “aumentar la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios que presta la PGN mediante su actuación oportuna y transparente”.

Se verificó los grupos de valor y las partes interesadas que intervienen en el desarrollo del proceso (dependencias y delegadas) y externos (Organismos de control; instituciones del poder público y organismos del Estado; medios de comunicación; comunidades organizadas y veedurías; ciudadanía en general; niños y adolescentes).

Cuenta con la matriz de caracterización de los grupos de valor información diligenciada en el formato CM-F-04 “Identificación grupos de valor y partes interesadas”, actualizada de acuerdo con el ejercicio de planeación estratégica, sin embargo, es necesario que se realice de manera más seguida en la que se incluyan expectativas expuestas en los ejercicios de rendición de cuentas, encuestas u otras actividades que se realizan donde se capture información relevante para retroalimentar la caracterización.

Así mismo, cuentan con un sondeo de opinión interna, y una empresa de monitoreos de noticias y boletines de prensa en los medios, que retroalimenta el proceso para mejorar la prestación de los servicios.

En la fase de desarrollo, llevada a cabo mediante los métodos de entrevistas, observaciones y verificación de la información documentada, se analizó el cumplimiento de las actividades del Plan Estratégico de Comunicaciones 2023 que incorpora el plan táctico con treinta (30) acciones para ejecutar en la vigencia.

El proceso realiza seguimiento trimestral a las actividades del plan, el avance de los proyectos estratégicos y la socialización de temas relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad a través de las reuniones de análisis estratégico – RAE.

Fue evaluada la gestión de los riesgos en su etapa de análisis de contexto, identificación de causa internas y externas, diseño, eventos de riesgos y efectividad de los controles, donde se establece que el proceso cuenta con dos (2) riesgos:

“Posibilidad de afectación reputacional al comunicar contenidos sin impacto por falencias en la identificación de las necesidades y expectativas debido a la ausencia de la jerarquización de la información y al alto volumen de información que se reciben para divulgar a las partes interesadas”.

La valoración residual es alta en probabilidad y catastrófica en impacto ubicando el riesgo en zona de riesgo inherente.

“Posibilidad de afectación reputacional por uso indebido de la información que se encuentra bajo custodia del proceso por el incumplimiento de las políticas de las dependencias territoriales por el interés en socializar su gestión debido al desconocimiento de los procedimientos y lineamientos”.



FORMATO: INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión

2

Fecha

03/03/2022

Código

MC-F-19

La valoración residual es baja en probabilidad y mayor en impacto ubicando el riesgo en zona de riesgo alto.

El proceso tiene diseñados los siguientes controles en el mapa de riesgos “Revisar y mantener actualizados los lineamientos para el correcto uso de la aplicación de WhatsApp” y “Revisar y mantener actualizados los lineamientos entrega soporte boletines” cuya periodicidad es cuando se requiere. Es importante analizar la pertinencia de fijar fecha (mensual, trimestral entre otras) que se asegure el cumplimiento de estas acciones y evitar la materialización del riesgo.

Se reviso los mecanismos de medición del proceso, encontrando que este cuenta con dos indicadores que mide la gestión del proceso denominados “Variación del número de impresiones de las publicaciones realizadas en las redes sociales, respecto de la vigencia anterior y “porcentaje de satisfacción de la comunicación interna” con frecuencia semestral.

Adicional el POA cuenta con 12 indicadores que se reportan de manera mensual: Noticias de prensa emitidas, Registro de noticias emitidas en medios de comunicación, Número de piezas gráficas diseñadas, Número de productos audiovisuales editados, Número de programas de televisión emitidos mensualmente, Número de actualizaciones realizadas mensualmente a las pantallas digitales, Número de campañas publicadas, Número de publicaciones en Intranet, Número de ediciones del boletín interno institucional que al revisar el cuadro “INDICADORES DE GESTIÓN PROCESOS COMUNICACIÓN EXTERNA 2023”, la mayoría de los indicadores superan la meta real, es decir, la esperada.

Se recomienda analizar la pertinencia de replantear las metas, revisar los resultados de periodos anteriores y sobre estos proponer nuevas metas.

Por otro lado, se verificó que los funcionarios identifiquen y apliquen la política de calidad, conozcan los documentos asociados al proceso y que el manejo y distribución de la información sea el correcto.

Se tomaron dos (2) procedimientos como muestra para verificar el cumplimiento del ciclo PHVA y determinar la conformidad del proceso: i) Seguimiento de información periódica emitida por los medios de comunicación y II) Publicación de información en la página de intranet.

En la fase de cierre, se hizo reunión y se presentaron los resultados del desarrollo de la auditoria de manera general y se solicitó la evaluación del ejercicio de auditoría.



FORMATO: INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión

2

Fecha

03/03/2022

Código

MC-F-19

4. CONCLUSIONES DEL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Se dio cumplimiento al objetivo y al alcance de la auditoria ya que el equipo auditor verificó la gestión del proceso de comunicaciones a través de las técnicas de muestreo que permitieron determinar la conformidad del proceso, la capacidad para cumplir con los requisitos legales y reglamentarios y la capacidad para cumplir con los objetivos del proceso y el aporte que este genera al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

5. CUALQUIER OPINIÓN DIVERGENTE NO RESUELTA ENTRE EL EQUIPO DE AUDITORÍA Y EL AUDITADO

No se identificó.

6. FORTALEZAS Y EVIDENCIAS RELACIONADAS

- Compromiso y disposición del equipo de trabajo para ejecutar las actividades y aportar al cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Cuenta con herramientas propias que permiten el monitoreo y control a las actividades del proceso, como por ejemplo la matriz del control a las publicaciones y la entrega oportuna al Despacho de la información de mayor impacto emitida por los diferentes medios de comunicaciones.
- Se revisa periódicamente la pertinencia de mejorar y documentar el funcionamiento del proceso.

7. NO CONFORMIDADES Y EVIDENCIAS RELACIONADAS

No se presentaron.

8. OBSERVACIONES Y EVIDENCIAS RELACIONADAS

No se presentaron.

9. OPORTUNIDADES DE MEJORA Y EVIDENCIAS RELACIONADAS

Revisar la pertinencia de establecer tiempos para atender las solicitudes realizadas por las dependencias interesadas sobre publicación de información en el portal web o intranet de tal manera que permita asegurar la oportunidad en el servicio.



FORMATO: INFORME DE AUDITORIA INTERNA
PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión	2
Fecha	03/03/2022
Código	MC-F-19

10. GRADO EN EL QUE SE CUMPLIERON LOS CRITERIOS DE AUDITORIA

La auditoría se desarrolló cumpliendo con todos los criterios definidos entre otros: la verificación normativa NTC ISO 9001 versión 2015, los documentos vigentes y registros del proceso que están presentes en la consulta documental del SGC del sitio web de la Entidad y todas las disposiciones legales y reglamentarias aplicables al proceso y que se encontraron en el normograma del proceso.

11. CONCLUSIONES DEL EQUIPO AUDITOR SOBRE EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS

El equipo auditor evidencia gestión en el marco de la ejecución de las actividades de los procedimientos objeto de la auditoria al igual que la experticia que conforma el equipo de trabajo que hace parte del proceso de Comunicaciones.

Durante la auditoría, se observa que el proceso es realizado conforme al marco normativo y de acuerdo con las políticas internas emitidas por la Alta Dirección.

Mediante entrevistas y revisión documental, se verifico el cumplimiento de los procedimientos, el seguimiento a los indicadores y controles de la matriz de riesgos, comprobando la periodicidad, diseño y materialización del riesgo.

Firmas Equipo Auditor:

Víctor Eduardo Quiñones C.	Marleny del Carmen Novoa	Mongui Gutiérrez Vargas
Nombre y Firma Auditor Líder	Nombre y Firma Auditor acompañante	Nombre y Firma auditor observador

Firmas Líderes / Responsables del Proceso

Líder / Responsable del Proceso

