



MEMORANDO

Para: MARIA PAULA VERNAZA DIAZ
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

De: SILENIA NEIRA TORRES
Jefe Oficina de Control Interno

Fecha: 12/04/2018

Asunto: Informe Definitivo de Auditoria al Proceso Gestión de Comunicaciones.

Respetada Doctora María Paula

Cordialmente y de conformidad con el programa de auditoria comunicado y concertado con esa Oficina Asesora, allego en los términos propuestos el informe final de auditoria. De acuerdo con el procedimiento establecido para la Oficina de Control Interno PD-SM-1 Versión 2.

De acuerdo con la mesa de trabajo realizada el día 9 de abril de 2018, en la que se aceptaron las observaciones presentadas en el informe preliminar, y cumplido el termino establecido para pronunciarse de forma escrita tres (3) días hábiles, sin que a la fecha se haya recibido escrito, la Oficina de Control interno procede a presentar el informe final de auditoría.

Las observaciones reflejadas en este informe, deben ser objeto de un plan de mejoramiento, donde se incorporen acciones correctivas y preventivas a fin de corregir lo observado y de este modo evitar que vuelvan a configurarse.

La OCI estará presta a asesorar la construcción del referido plan de mejoramiento, el cual deberá formularse dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación del presente informe.

Sin otro particular, me es grato suscribirme

Cordialmente,


SILENIA NEIRA TORRES
Jefe Oficina de Control interno

Copia: Jefe Oficina Asesora de Planeación
Directora Jurídica y Contractual

Proyectó: Alex Palma 



INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA CÓDIGO PAA NO.21 VIGENCIA 2017 PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES.

1. Objetivo de la Auditoria:

Evaluar al proceso de Gestión de Comunicaciones, al igual que el cumplimiento de las funciones propias de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

2. Objetivos Específicos:

- Verificar la operatividad de los documentos derivados de la plataforma de calidad: Proceso: caracterización, procedimientos, documentos asociados, riesgos e indicadores y estrategias de medios.
- Evaluar las estrategias, instrumentos, funciones y lineamientos de comunicación, a cargo de la Oficina Asesora de Comunicaciones, orientados a la percepción de seguridad en el Distrito Capital.
- Verificar la adecuada gestión Contractual a cargo de la Oficina Asesora de Comunicaciones.
- Evaluar el estado actual y la efectividad de las redes sociales operadas por la Oficina Asesora de Comunicaciones.
- Adelantar la verificación de la operatividad de la página WEB y los componentes de seguridad lógica con los que cuenta la entidad.
- Verificar la funcionalidad de las estrategias de comunicación Interna de la Secretaria a nivel central, Casas de Justicia, Cárcel Distrital, Unidad de Traslado por Protección.
- Verificar la adecuada administración y gestión documental asociada al proceso y a la dependencia.

3. Alcance de la Auditoria:

Se establecerá un periodo para la revisión de datos e información comprendido desde el día primero de octubre de 2017 hasta el día 15 de marzo de 2018, se realizará un cotejo de la información alojada en la plataforma de calidad, se validara con el Web Master la información contenida en la página WEB, la visualizara la información contenida en las redes sociales y la el cumplimiento de las funciones de la dependencia establecidas por el Decreto 413 de 2013.



4. Periodo de ejecución de la Auditoria:

La auditoría fue programada dentro del Plan Anual del 10 al 30 de marzo de 2018, sin embargo se dio alcance a la misma ampliando el plazo al 13 de abril de 2018 según memorando 20181300057183.

5. Líder del proceso /Dependencia:

- María Paula Vernaza Díaz – Líder del proceso.
- Luz Amanda Velasco – Líder de Apoyo Operativo.

6. Equipo Auditor:

- Alex Fernando Palma Huergo.
- Adriana Lucia Silva Calderón.
- Diego Alexander Urazán Franco.
- Karol Andrea Parraga Hache.
- Natalia Sofía Beltrán Ballén.
- Norbey Humberto Ruiz Díaz.
- Miguel Eduardo Cortés Cortés.

7. Criterios Utilizados

- Decreto 1499 de 2017 - Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 (MIPG).
- Decreto 413 de 2016 - Por medio del cual se establece la estructura organizacional y las funciones de las dependencias de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y se dictan otras disposiciones.
- Ley 80 de 1993 - Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y sus demás decretos reglamentarios.
- Decreto 1082 de 2016 - por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector Administrativo de Planeación Nacional.



- Decreto 984 de 2012 – Austeridad del Gasto.
- Norma ISO 9001:2015
- Proceso Gestión de Comunicaciones – C-GC-1
- Procedimiento Base de Datos Públicos de Interés PD-GC-01.
- Procedimiento Generación de contenidos Informativos PD-GC-02.
- Procedimiento Diseño y Elaboración de Presentaciones Internas PD-GC-03.
- Procedimiento Posicionamiento de Imagen SCJ a Través de Consolidación e Implementación de Campañas PD-GC-04.
- Procedimiento Directrices de Comunicación Institucional PD-GC-05.

8. Metodología:

La oficina de Control Interno Verificó la Información Publicada en la Página WEB, Intranet, además de las evidencias solicitadas durante las entrevistas o pruebas de recorrido.

Las pruebas documentales realizadas corresponden a:

- Revisión de contratos asociados a la Oficina asesora de Comunicaciones.
- Entrevistas a las responsables del proceso a través de prueba de recorridos.
- Verificación del estado documental de la dependencia según los lineamientos impartidos por la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental.
- Verificación de los procedimientos vigentes y documentos asociados al MIPG.
- Cumplimiento de las funciones asignadas en el Decreto 413 de 2016.
- Revisión de la página WEB y los componentes de seguridad lógica relacionados con la dependencia.

Producto de la evaluación realizada, se encontraron algunas fortalezas durante la gestión adelantada por la Oficina Asesora, así mismo se encontraron algunas oportunidades de mejora, las cuales se describen a detalle en los siguientes apartes:



9. FORTALEZAS.

9.1 Oportunidad y facilidad de acceso a la información solicitada.

La Oficina de Control Interno, destaca el compromiso del personal de la Oficina Asesora de Comunicaciones, frente al desarrollo del ejercicio de auditoría, el cual se vio evidenciado en la participación de cada uno de sus miembros, aportando de forma oportuna la información solicitada y atendiendo a la totalidad de requerimientos presentados por los auditores.

Se destaca la calidad y el orden de presentación de cada una de las evidencias y soportes allegados al equipo auditor, al igual que el seguimiento e interés permanente a las actividades programadas, por parte del personal designado para atender la auditoría.

Igualmente la buena actitud y receptividad de cada uno de los integrantes de la Oficina Asesora de Comunicaciones han permitido que este ejercicio, se haya podido realizar sin ningún tipo de contratiempos.

9.2 Manual de Funciones

Con el ánimo de verificar el cumplimiento de las funciones asignadas en el Decreto 413 de 2016, se adelantó una prueba de consulta al equipo auditado, la cual consistió en el envío de un cuestionario para ser respondido por sus integrantes, con base en esta prueba la OCI, concluyó lo siguiente:

El proceso de Gestión de Comunicaciones está estructurado a partir de los proveedores de la información tanto externos como internos, se encontraron otras entradas, consistentes en insumos relevantes para el desarrollo de actividades. Se destaca el cumplimiento de las funciones asignadas por el decreto como se relaciona a continuación:

- Se diseñó un Plan de Comunicaciones externas e internas.
- Existe una estrategia para el manejo de las redes sociales.
- Se implementan campañas especiales: entornos seguros-entornos protectores-farra en la buena.
- Fortalecimiento de canales de comunicación, Chats grupales, intranet, pantallas.

De igual manera, se pudo evidenciar que el Grupo de Comunicaciones elabora los boletines internos y externos y administra los contenidos de las redes sociales.

No obstante, lo anteriormente enunciado, se observó que el proceso no mide la satisfacción del usuario como mecanismo de retroalimentación a la gestión realizada.

Dentro de la ejecución de la auditoría se evidenció la construcción del Manual de Comunicaciones, el cual se está alineando con la dimensión 5: Información y Comunicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, entendiendo que el proceso de Gestión de Comunicaciones es transversal a toda la Entidad.



9.3 Estrategia de redes sociales.

La Oficina Asesora de Comunicaciones, cuenta con una estructurada estrategia de redes sociales que permite dar a conocer a la ciudadanía la nueva Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, Informando las funciones que está realiza en pro de mejorar la seguridad en la ciudad. Así mismo dicha herramienta se constituye como una pieza fundamental para aumentar los niveles de percepción de seguridad en la ciudad.

10. OBSERVACIONES

10.1 DEBILIDAD EN EL DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS CON EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD, CONTRAVIENDO LO ESTABLECIDO EN EL NUMERAL 4.4.1. DE LA NORMA TÉCNICA NTC – ISO9001 2015. ESTA BRECHA PUEDE OBEDECER A LA RECIENTE CREACIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN ESTRUCTURADOS A PARTIR DEL DECRETO 413 DE 2016 Y PUEDE GENERAR DIFICULTAD EN LA INTERACCIÓN EN LOS PROCESOS FRENTE A LA CLARIDAD DE LAS COMPETENCIAS ESTABLECIDAS PARA CADA UNO.

Durante la revisión de la documentación asociada a la plataforma de calidad, la Oficina de Control Interno ha identificado algunas debilidades en la estructuración de la caracterización del proceso, los procedimientos y los documentos publicados en la intranet, las cuales se evidencian a continuación:

10.1.1 Caracterización:

De forma general y partiendo de los requisitos para la formulación de un proceso, este debe contar con un **Normograma**, que permita delimitar las normas que regulan su actuación, en el cumplimiento de sus funciones, el proceso de Gestión de comunicaciones solo cuenta con la referencia normativa del Decreto 413 del 30 de septiembre de 2016.

En la formulación de las acciones asociadas al **Ciclo PHVA** estas deben ser formuladas con verbos en infinitivo, en el ciclo correspondiente a este proceso 4 de 11 actividades propuestas en el ciclo no cumplen este requisito.

Las Políticas de Operaciones, deben encontrarse documentadas o asociadas al contexto estratégico del rol que desempeña la dependencia en la entidad, durante la verificación de las evidencias aportadas se evidencio, que el proceso, pese a tener formuladas políticas de operación, en algunos casos no se encuentran documentadas, es decir debidamente aprobadas, socializadas y publicadas en el SIGC, como casos particulares, se determinó que a pesar de encontrarse formulada la política operativa, el proceso no cuenta un documento llamado **Política Editorial Institucional**, la cual definiría los lineamientos técnicos, para la producción de medios informativos o publicaciones de la entidad.

Del mismo modo no se reportan evidencias de los documentos enunciados a continuación:



- Directrices para la administración de contenidos informativos para la página WEB de la entidad.
- Manual de identidad Corporativa.
- Política de Información y Comunicaciones

Documentos			
Tipo de documento	Entidad		
- Ninguno -	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia		
Gestión de comunicaciones	Palabra		Buscar
Reiniciar			
Documento	Proceso	Tipo de documento	Entidad
Plantilla Correspondencia Externa.docx	Gestión de comunicaciones	Plantilla	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
Plantilla Correspondencia Interna.docx	Gestión de comunicaciones	Plantilla	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
Gestión de Comunicaciones C-GC-1.pdf	Gestión de comunicaciones	Caracterización del proceso	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
Plantilla Solicitud Material POP.xlsx	Gestión de comunicaciones	Plantilla	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
Base de Datos Públicos de Interés PD-GC-01.pdf	Gestión de comunicaciones	Procedimiento	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
Generación de contenidos Informativos PD-GC-02.pdf	Gestión de comunicaciones	Procedimiento	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
Diseño y Elaboración de Presentaciones Internas PD-GC-03.pdf	Gestión de comunicaciones	Procedimiento	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
Posicionamiento de Imagen SCJ a Través de Consolidación e Implementación de Campañas PD-GC-04.pdf	Gestión de comunicaciones	Procedimiento	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
Directrices de Comunicación Institucional PD-GC-05.pdf	Gestión de comunicaciones	Procedimiento	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

Imagen 1: Documentos referenciados en la plataforma del SIGC

10.1.2 Procedimientos.

Durante el periodo de ejecución de esta auditoría, la Oficina Asesora de Comunicaciones, evidencio la existencia de 5 procedimientos, tal y como puede evidenciarse en la imagen anterior (Ver imagen 1). De los que se desprenden las siguientes observaciones:



PD-GC-1 Base de datos para públicos de interés.

- El procedimiento se encuentra diseñado de forma lineal, no se evidencian interacciones con público de interés o dependencias internas.
- No se evidencian soportes de los registros de los puntos de control contenidos en el procedimiento.
- No hay registros de actualización diaria de las bases de datos.

PD-GC-2 Generación de contenidos informativos.

- El desarrollo de las actividades, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10 en el procedimiento no se encuentran establecidas con verbo infinitivo.
- El diagrama de flujo no permite identificar la interrelación, con las dependencias participantes en el desarrollo de las actividades.
- Los puntos de control, son las decisiones importantes que deben ser tomadas en un punto del proceso o procedimiento, donde la calidad del producto o servicio puede ser afectada adversamente, los puntos de control evidenciados en el procedimiento no se encuentran diseñados conforme a la definición.
- No se evidencia la documentación relacionada con la política de información y comunicaciones.
- Los parámetros de medición contemplan la revisión de varios productos en términos de horas, al momento de revisar el cumplimiento de los mismos, se pudo establecer a través de la entrevista, que estos se encuentran demasiado ajustados y no corresponden al desarrollo real de la actividad.

PD-GC-3 Diseño de presentaciones.

- No se evidencian los documentos relacionados con el Protocolo para la producción, actualización y diseño de piezas y contenidos, al igual que, el Manual de imagen y estilo y el Protocolo para el diseño y elaboración de presentaciones, contenidos en el procedimiento.
- Los parámetros de medición de las piezas, están expresado en tiempos de horas, situación que ajusta demasiado la actividad dificultando su cumplimiento.

PD-GC-4 Posicionamiento de imagen SCJ a través de la consolidación e implementación de campañas.

- El procedimiento se establece de forma lineal, en su diseño no cuenta con evidencias de interacción con otras dependencias.



- No se evidenciaron documentos asociados al Manual de Imagen y el Manual de Estilo.

PD-GC-5 Directrices de comunicación Institucional.

- El procedimiento se encuentra diseñado de forma lineal, no se evidencian interacciones con público de interés o dependencias internas.
- Al momento de efectuar la revisión de los documentos, no se hallaron evidencias documentales contentivas de las directrices de comunicación proferidas relacionadas con la comunicación interna y externa que maneja la entidad.
- No se evidencian procedimientos que permitan llevar a cabo una efectiva comunicación Interna y externa, a fin de dar a conocer la información que genera la entidad de manera transparente, oportuna y veraz, garantizando que su operación se ejecute adecuada y convenientemente, contraviniendo lo establecido en Decreto 943 de 2014 por medio del cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno, respecto a los objetivos de control de la información y comunicación y a lo establecido en el Decreto 1499 de 2017.

10.1.3 Plantillas.

Los documentos de apoyo del proceso, constan de 3 plantillas publicadas en la intranet:

- **Comunicación interna y comunicación externa:** No concuerdan con las plantillas publicadas en el portal de correspondencia ORFEO.
- **Plantilla de solicitud de material POP:** Plantilla bajo la responsabilidad de la Dirección de bienes y recursos físicos.

10.1.4 Indicadores.

- **Oportunidad en la entrega de piezas de comunicación efectivas**

(Fecha de entrega final de la pieza de comunicación - fecha de solicitud de la pieza de comunicación) / # De solicitudes.

El indicador presenta debilidad en su formulación, toda vez que al expresarse en términos de promedio requiere que el numerador se exprese como una sumatoria (Σ), a fin de poder dividirla en el número de solicitudes que se presentan.

- **Satisfacción cliente interno**

Encuesta de satisfacción: Herramienta donde se plasma la percepción frente a determinado tema.



No se evidencia la documentación relacionada con la encuesta de satisfacción, en los contenidos de la intranet.

Los indicadores del proceso de Gestión de Comunicaciones, fueron creados recientemente, la periodicidad de su reporte es trimestral y semestral respectivamente, por tal razón y de acuerdo al alcance de este ejercicio a la fecha no se presentaron evidencias de su gestión, toda vez que el periodo de revisión se encuentra por debajo de los rangos de periodicidad registrados en las fichas correspondientes.

10.1.5 Riesgos del proceso.

El proceso de gestión de comunicaciones ha identificado el riesgo operativo “**Publicar información no autorizada que genere desinformación en la opinión pública**” el cual identifica como una de sus causas, el incumplimiento de los protocolos de revisión de la información. A pesar de que el riesgo se encuentra definido y validado en la Matriz de correspondiente, la identificación de la causa presenta debilidades, toda vez que el proceso no cuenta con un protocolo de revisión de la información debidamente documentado.

De otro lado el proceso de Gestión de comunicaciones hace parte de los procesos estratégicos de la entidad, sin embargo en la última versión del mapa de riesgos de la entidad (decima), no se evidencia la identificación de riesgos estratégicos.

Ante las debilidades evidenciadas, el proceso se encuentra expuesto a riesgos operacionales, toda vez que los procedimientos no se siguen conforme a lo presentado en la plataforma de calidad, igualmente no se cuenta con los documentos de apoyo allí mencionados, esta situación hace al proceso vulnerable ante requerimientos de entes de control.

En cuanto a la medición del proceso a partir de los indicadores, estos deben permitir un adecuado seguimiento en el corto plazo a fin de garantizar un adecuado funcionamiento frente a los objetivos de la dependencia y del proceso.

Al respecto la Oficina Asesora de Comunicaciones manifestó: se aceptan las observaciones derivadas frente a la debilidad en el diseño de procedimientos y documentos relacionados con el sistema integrado de gestión de calidad, igualmente expresan que los documentos existentes fueron validados por la Oficina Asesora de Planeación y a su vez publicados, aun cuando estos presentaban las deficiencias halladas durante el ejercicio de esta auditoría.

La Oficina de Control Interno: conforme a lo expresado por el proceso auditado, la observación se mantiene haciéndose extensiva a la Oficina Asesora de Planeación, para que se formulen los planes de mejoramiento correspondientes.



10.2 EL CONTENIDO DE LA PÁGINA WEB NO CUENTA CON LA VALIDACIÓN DE LA OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES, CONTRAVINIENDO LO ESTABLECIDO EN LA CARACTERIZACIÓN DISEÑADA PARA EL PROCESO C-GC-1, LO ANTERIOR DEBIDO A LA FALTA DE UNA DIRECTRIZ QUE ESTABLEZCA CON CLARIDAD QUIEN ADMINISTRA LA PÁGINA WEB DE LA ENTIDAD Y QUE PUEDE CONLLEVAR A LA PULICACIÓN DE INFORMACIÓN NO AUTORIZADA.

De acuerdo con lo validado con el Web Máster de la entidad, para la carga de contenidos sobre la página web, las diferentes áreas remiten vía correo electrónico la solicitud, explicando sobre el cual sección o pestaña debe ser incorporada la información, posteriormente el Web Máster valida la información y corrobora la ubicación dentro de la página. Como actividad de control, este crea un ticket en mesa de ayuda con el fin de tener toda la información de las diferentes solicitudes que las áreas han realizado. Específicamente cabe resaltar que dichas solicitudes no tienen aprobación, revisión o autorización por parte de la Oficina de Comunicaciones, por tanto el canal directo es el área solicitante y el web máster. Se informa que los contenidos de noticias y la información de los banner si es controlado por la Oficina de comunicaciones.

Lo anterior incumple la caracterización del proceso gestión de comunicaciones, la cual menciona que la definición de los lineamientos de contenido e imagen del portal web de la Secretaria y la administración del mismo se encuentra a cargo de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

El no contar con lineamientos claros frente a lo publicado en la WEB, expone a la entidad a una posible publicación que no cumpla con los estándares requeridos de contenido, presentación, confiabilidad y veracidad de la información publicada, afectándose la imagen de la entidad frente a la ciudadanía y generando posibles intervenciones de entes de control.

Al respecto la Oficina Asesora de Comunicaciones manifestó: Se acepta la observación frente a la validación de los contenidos de la página WEB, una vez ajustados la caracterización y procedimientos, se establecerán los lineamientos que sean competencia de la Oficina asesora de comunicaciones, haciendo claridad que la administración técnica de la misma se encuentra a cargo de la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información.

La Oficina de Control Interno: la Oficina de Control interno, en razón a lo expuesto por la Oficina Asesora de Comunicaciones, ratifica la observación, para que sea incorporada en un Plan de Mejoramiento.

10.3 DESACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL ARCHIVO DIGITAL QUE SIRVE COMO FUENTE DE INFORMACIÓN PARA EL PROCESO, DESATENDIENDOSE LO DESCRITO EN EL PROCEDIMIENTO GESTIÓN COMUNICACIONES PD-GC-01, ESTO PUEDE DEBERSE AL DESCONOCIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO Y CONLLEVAR A LA UTILIZACIÓN DE INFORMACIÓN DESACTUALIZADA PARA LA TOMA DE DECISIONES.

Al momento de la auditoria se observa desactualización de la información digital utilizada por el proceso, en la serie 120.28 piezas de comunicación- 120.28.1 Comunicados de prensa (Imagen 2 y 3), 120.28.3 piezas de diseño 120.19 informes 120.19.9 Informes a entes de control, 120.19.16 Informes de gestión. Incumpliendo no solo el procedimiento si no lo establecido en la resolución



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SEGURIDAD,
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Radicado No. 20181300065713
Fecha: 2018/04/12 03:50:01 PM
Anexos: MATRIZ PLAN DE MEJOR Folios:17
Destinatario: MARIA PAULA VERNAZA DIAZ
Asociado:



495 de 2017 de la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. Artículo primero y segundo.

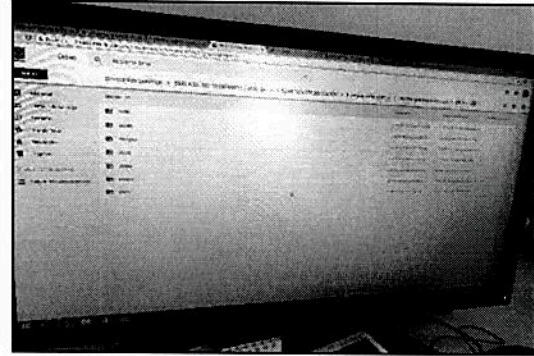
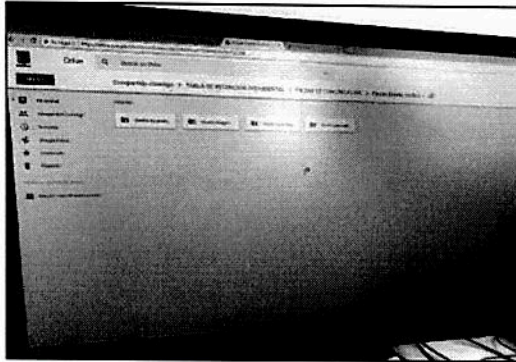


Imagen 2y3: La información se evidencia desactualizada.

Sumado a lo anterior, se observó que los códigos de la tabla de retención documental no son adoptados por la Oficina Asesora de comunicaciones (Imágenes 4 y 5) incumpliendo lo establecido en la Resolución 495 de 2017 de la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. Artículo primero y segundo.

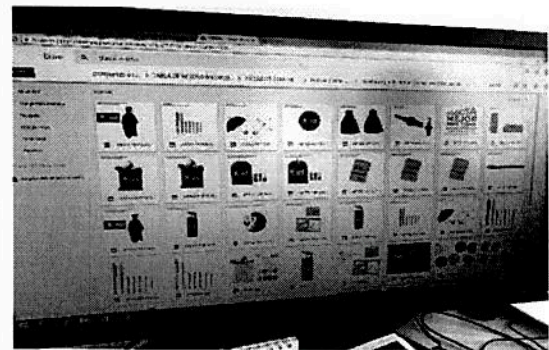
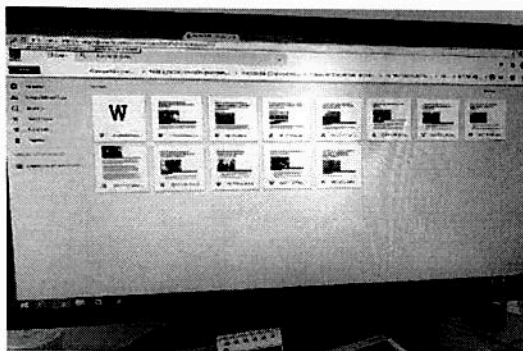


Imagen 4 y 5 . Los códigos de las TRD no son aplicados según lo establecido en la Resolución 495 de 2017.

Por otra parte, se observan debilidades en el cumplimiento del procedimiento Diseño y Elaboración de Presentaciones Internas, toda vez que la Oficina Asesora de Comunicaciones no consolida la información de las fichas técnicas en la base de datos del archivo audiovisual según lo establecido en la actividad 10 del referido documento.

Al respecto la Oficina Asesora de Comunicaciones Manifestó: Actualmente la Oficina se encuentra en un proceso de revisión y codificación con el apoyo del personal de gestión documental, a fin de ordenar y actualizar el archivo físico y digital de la dependencia, atendiendo las directrices impartidas desde la Dirección de recursos Físicos y Gestión Documental.



La Oficina de Control Interno: La Oficina de Control Interno acepta la acción de mejora adoptada y recomienda continuar con actividades regulares tendientes a la óptima administración de los archivos. La observación no requiere Plan de Mejoramiento.

10.4 INCUMPLIMIENTO DE LA META PLANTEADA EN EL PLAN OPERATIVO ANUAL, CONTRAVINIENDO LO ESTABLECIDO EN LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE LA ENTIDAD, POR NO CUMPLIRSE LOS COMPROMISOS ESTABLECIDOS, LO CUAL PUEDE REPERCUTIR EN EL ATRASO FRENTE AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES.

En cuanto al cumplimiento de las metas programas del Plan Operativo Anual en la vigencia 2017, se evidencia una ponderación de dichos compromisos de un 81%, esta situación se presentó debido a que una de las cinco metas propuestas, “diseñar un protocolo de Comunicaciones”, obtuvo una ponderación en su ejecución de un 25%.

El informe de Evaluación por dependencias de la vigencia 2017, el cual se apoyó en los datos de la ejecución de las metas del Plan Operativo Anual, logro evidenciar la debilidad que presenta el proceso, frente al seguimiento de los compromisos pactados y la adecuada conservación de los soportes documentales que permitan aportar las pruebas necesarias del avance de sus metas.

Un porcentaje bajo en la ejecución de una meta, afecta directamente al promedio global de la gestión de la entidad, repercutiendo negativamente en la imagen frente a la opinión pública y ante los entes de control.

Al respecto la Oficina Asesora de Comunicaciones Manifestó: se acepta la observación frente al incumplimiento y seguimiento de las metas planteadas en el Plan Operativo Anual.

La Oficina de Control Interno: Conforme a lo anterior deja en firme lo observado y enfatiza en la importancia de llevar un estricto seguimiento a las metas a fin de que estas sean cumplidas satisfactoriamente. Con base en lo anterior se mantiene la observación para ser incorporada en un Plan de Mejoramiento.

10.5 DEBILIDADES EN LA ETAPAS CONTRACTUALES A CARGO DEL PROCESO, QUE PUEDEN TRADUCIRSE EN OPORTUNIDADES DE MEJORA FRENTE A LOS CONTROLES DOCUMENTALES Y DE SEGUIMIENTO IMPLEMENTADOS.

10.5.1. Debilidades en la formulación de estudios previos.

En los expedientes contractuales identificados con los No. 07-2017 y 378-2017, se evidencio que la descripción de la necesidad que pretende satisfacer el proceso de selección no guarda relación con el objeto del contrato, así como tampoco el perfil solicitado en la descripción de la necesidad con los factores de elección estipulados, lo anterior, en contravía del numeral 1 del artículo



2.2.1.1.2. 1.1. del Decreto 1082 de 2015 sobre los requisitos de los estudios y documentos previos, como se muestra a continuación:

No. Del Contrato	Descripción de la necesidad	Objeto contractual	Requisito del perfil
07-2017	(...) teniendo en cuenta que en la planta e personal no se cuenta con personal suficiente para la puesta en marcha y ejercer con efectividad la implementación del Sistema Integrado de Gestión SiG y apoyar las actividades desarrolladas por la Oficina Asesora de Planeación, es procedente y pertinente la contratación de un profesional con Maestría y veinticinco (25) meses en adelante de experiencia profesional, que demuestre la idoneidad para ejercer el apoyo a la implementación del Sistema Integrado de gestión (SIG) en la Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia.	Prestar servicios profesionales para asesorar a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia en el manejo y orientación estratégica de las comunicaciones internas y externas, relacionadas con asuntos propios de la entidad.	Título profesional de Comunicación social y cuarenta y ocho (48) meses de experiencia profesional relacionada
378-2017		Prestar servicios profesionales como Community Manager en la Oficina Asesora de Comunicaciones para manejar y gestionar contenidos de las redes sociales de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.	Comunicador social o afines con 12 meses de experiencia profesional relacionada

La anterior inconsistencia puede ser a causa de la utilización de estudios previos de otros procesos de contratación y su reescritura sobre los datos del otro proceso y por debilidad en los controles de revisión en la elaboración de los estudios previos y/o falta de experticia de la persona delegada en el área para su elaboración, lo cual puede traer como consecuencia que a falta de controles en la etapa de planeación de los procesos contractuales desde la nulidad del mismo por la falta de planeación hasta la no satisfacción del objeto contractual por debilidades en el establecimiento de requisitos.

10.5.2. Inconsistencias en el acta de inicio

En el expediente contractual identificado con el No. 507-2018 se observaron inconsistencias en el acta de inicio de ejecución de contratos a folio 66, debido a que la fecha de expedición del acta de inicio es anterior a la fecha de aprobación de la garantía única lo cual contraviene el artículo 41 de la Ley 80 de 1993 y al numeral 11.1. del manual de Contratación MA-JC-1 conforme a los requisitos necesarios para el perfeccionamiento del contrato; la aprobación de las garantías, se realizó el 25/01/2018 y el acta de inicio el día 24/01/2018. Esta situación evidencia la debilidad en los controles para la revisión de los documentos por parte del supervisor del contrato.



10.5.3 Debilidades documentales

10.5.3.1. Frente a soportes de pago en expedientes contractuales – limitación al alcance de la auditoría

De los once (11) expedientes revisados, se evidenció que en el 66% de ellos no se encuentran incorporados dentro del expediente contractual, los soportes de las órdenes de pago de los siguientes contratos: 688-2017, 736-2017, 321-2018, 322-2018, 355-2018 y 507-2018. Lo anterior pudo suceder a causa de una debilidad estructural en la gestión de archivos de expediente contractuales y de la no revisión del expediente por parte del supervisor de los contratos, lo cual acarrea como consecuencia posibles riesgos de pérdida de documentos y baja trazabilidad de la gestión y documentación del cumplimiento contractual. Esta situación también se constituyó como una limitación al ejercicio de la auditoría debido a que sin los soportes no fue posible verificar el estado financiero real de la ejecución contractual, así como el cumplimiento de las obligaciones de los mismos.

Por otra parte se observó, que en los contratos identificados con los No. 07 y 736 de 2017, no se encuentra incorporado el informe final de actividades, junto con la incorporación de los productos contratados, habiéndose establecido esta obligación dentro de la minuta contractual.

10.5.3.2. Soporte de delegación de la supervisión

En los expedientes contractuales identificados con los No. 007-2017 y 736-2017 no se observó soporte de la designación de la supervisión a la profesional especializada grado 222-19 Winy Lissette Anaya Altamar, quien figura como supervisora de los enunciados contratos a partir del pago número nueve en el contrato 007-2017 y desde el inicio en el contrato 736-2017, contrario a lo establecido en la cláusula décima del contrato según la cual la supervisión será ejercida por el Jefe de la Oficina de Comunicaciones; o por quien para el efecto delegue el ordenador del gasto, quienes serán comunicados mediante memorando.

La anterior circunstancia pudo haber sido a causa de falta de incorporación del documento en el expediente o por omisión de la citada cláusula contractual, caso en el cual dicho incumplimiento tiene como consecuencia que el supervisor firmante no está en capacidad ejercer la supervisión y estaría ejerciendo funciones que no le han sido asignadas.

10.5.3.3. Ausencia de examen médico preocupacional

En el expediente contractual identificado con el No. 355-2018, en el folio No. 28, se observa un certificado médico, el cual no corresponde a un examen médico pre ocupacional; lo que podría contravenir lo estipulado por el artículo 2.2.4.2.2.18 del Decreto 1072 de 2015 conforme al cual, las personas vinculadas por contrato formal de prestación de servicios deben practicarse un examen médico pre ocupacional y allegar el certificado respectivo al contratante.

La anterior circunstancia tiene como causa posible la debilidad en los controles de revisión de los requisitos durante la fase de planeación del contrato, el certificado médico pre ocupacional es



necesario para que la entidad en virtud del parágrafo 3 del artículo 2 de la Ley 1562 de 2012 pueda incluir a los contratistas en sus sistemas de vigilancia epidemiológica, por lo que dicho incumplimiento afecta de manera directa la gestión de riesgos laborales de la entidad por lo que se recomienda requerir por parte del supervisor del contrato de manera inmediata al contratista para que remita el examen médico pre ocupacional.

Al respecto la Oficina Asesora de Comunicaciones Manifestó: se aceptan las observaciones derivadas de la debilidad presentada por el proceso frente a las distintas etapas contractuales, igualmente expresan que su personal no ha sido instruido frente a la correcta supervisión de los contratos, reiteran además que parte de las debilidades encontradas en la fase precontractual, están asociadas a actividades de revisión, propias de la Dirección Jurídica y Contractual.

La Oficina de Control Interno: conforme a lo expresado por la Oficina Asesora de Comunicaciones, la observación se reitera y se hace extensiva a la Dirección Jurídica y Contractual, para que se formule el plan de mejoramiento correspondiente.

11. CONCLUSIONES.

Actualmente la Oficina Asesora de Comunicaciones presenta avances en la generación de documentos que soportan la operatividad del proceso, sin embargo esta documentación no se encuentra socializada y publicada en la plataforma de calidad, amén de lo antes dicho estas tareas deben estar organizadas mediante un plan de trabajo que permita llevar un adecuado seguimiento de las actividades y cumplimiento de las mismas.

El personal que conforma el equipo de la dependencia, debe participar activamente en el diseño y construcción de los procedimientos y demás documentos necesarios para el cumplimiento de las funciones de la Oficina, a fin de que estos reflejen las actividades reales que se realizan, a partir del recurso humano y técnico con el que cuenta.

Las observaciones presentadas en este informe, que queden en firme, derivaran en la formulación de acciones correctivas y preventivas por parte de la dependencia, las cuales serán incluidas en un Plan de Mejoramiento Interno, el cual debe ser reportado a la Oficina de Control Interno, 5 días hábiles seguidos a la radicación de este informe.

12. RECOMENDACIONES

Formalizar ante la Oficina Asesora de Planeación el documento Estrategia de Redes, a fin de incluirlo en los documentos base del proceso en la plataforma de calidad.

Hacer partícipes de la estrategia de redes a funcionarios y contratistas, a fin de que se amplíe el número de seguidores de las mismas, facilitando la difusión de noticias que contribuyan a mejorar los niveles de percepción de seguridad en la ciudadanía.

Documentar el normograma del proceso, a fin de tener claridad de la legislación que lo regula.



Actualizar la caracterización del proceso, conforme al desarrollo habitual de sus actividades, incluyendo parámetros y aspectos contenidos en el MIPG, en su quinta dimensión, Información y Comunicación.

Rediseñar los procedimientos asociados al proceso, a fin de que estos cuenten con los documentos soporte requeridos (Políticas, Manuales, Protocolos), haciendo especial énfasis en la comunicación interna y externa.

Ajustar la formulación de los indicadores, basándose en la metodología del DAFP, teniendo en cuenta la adecuada documentación y conservación de las evidencias soporte del cumplimiento de las mismas.

Identificar riesgos estratégicos para el proceso de acuerdo a la metodología del DAFP, estableciendo controles documentados y verificables, que faciliten el seguimiento y la evaluación de los mismos.

Solicitar el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación, a fin de poder estructurar, actualizar y poner en marcha los documentos requeridos por la plataforma de calidad, incluyendo los documentos de apoyo necesarios para la adecuada gestión del proceso.

Se recomienda solicitar capacitación en administración de archivos y Tablas de Retención Documental a la dirección de recursos físicos y gestión documental, a fin de adoptar las políticas establecidas en la resolución 495 de 2017, para de este modo dar estricto cumplimiento a las actividades relacionadas con la administración documental.

Delimitar claramente, las responsabilidades frente a la publicación de información y contenidos de la página web de la Secretaría, documentándolas en la plataforma de calidad, mediante procedimientos, manuales y protocolos. Para tal fin es importante asesorarse de la Oficina Asesora de Planeación

Estructurar planes de trabajo orientados al seguimiento y cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Operativo Anual para la Vigencia 2018.

Cordialmente


SILENIA NEIRA TORRES

Jefe Oficina de Control Interno


ALEX FERNANDO PALMA HUERGO

Profesional Universitario

Auditor Líder