NOTA SE REMITE MEDIANTE RADICADO 20201600085323 DE 24 11 DE 2020

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FECHA:** | NOVIEMBRE 24 DE 2020 | **INFORME**  **PRELIMINAR** |  | **INFORME**  **DEFINITIVO** | **X** |
| **PROCESO**  **AUDITADO:** | **PROCESO APIC - ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS Y COMUNICACIONES** | | | | |
| **RESPONSABLE**  **DEL PROCESO:** | Martha Patricia Aguilar Copete - Secretaria General - Líder Estratégica  Diana Marcela del Pilar Reyes Toledo - Jefe Oficina Asesora de Planeación - Líder Operativa | | | | |
| **EQUIPO AUDITOR:** | Edna Matilde Vallejo Gordillo - Jefe Oficina de Control Interno  Ángela María Correa Covelli - Profesional Especializada – Auditora Líder | | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **OBJETIVO:** | Evaluar el cumplimiento de los puntos de control que debe aplicar el Proceso APIC - ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS Y COMUNICACIONES, para el Componente de  COMUNICACIONES “para garantizar la atención, divulgación de información y relacionamiento con las partes interesadas" en desarrollo de sus actividades definidas en los siguientes documentos:   1. Plan Estratégico de Comunicaciones 2. Manual de Gestión de Comunicaciones 3. Manual de Imagen Corporativa o de Identidad Visual de la Administración Distrital vigente. 4. Directiva 003 de 2013 5. Manual de Interventoría y Supervisión 6. Requerimientos FURAG   De conformidad con la programación del Plan Anual de auditoría PAA-2020 aprobado por el Comité Institucional de Control Interno -CICCI de la UAERMV. |
| **ALCANCE:** | El alcance de la evaluación se enmarca en las actividades ejecutadas por el proceso APIC  - Componente COMUNICACIONES durante el periodo comprendido 01-04-2018 a 15-03- 2020 para los siguientes aspectos:   1. Evaluar la responsabilidad y autoridad frente a los controles, que tienen las Líneas de Defensa (1° y 2°) en el componente Comunicaciones - Y desde la operación del Comité de Comunicaciones y Comité Directivo UAERMV, reuniones de equipo SIG, y/o otras reuniones internas que requieran su presencia. (consignado en el PEC: APIC-DI-002- V6\_Plan\_Estrategico\_de\_Comunicaciones, numeral 5.2. PARTICIPACIÓN EN REUNIONES O COMITÉS) 2. Evaluar el cumplimiento de la Política de Comunicaciones: “Pretende el mejoramiento de los procesos comunicativos de la Organización con sus diferentes públicos, tanto internos como externos, con el ánimo de lograr una gestión enfocada en el servicio y el bienestar de nuestros usuarios”, conforme a los criterios: •Canales de comunicación,   •Motivación, apropiación y responsabilidad social y •Vocería. (consignada en “APIC- MA-002-V5\_Manual\_de\_Gestion\_de\_Comunicaciones”, numeral 2. POLÍTICA DE COMUNICACIONES).   1. Evaluar el cumplimiento de los 7 objetivos específicos para el lograr el objetivo del PEC: "Fortalecer la imagen corporativa y el posicionamiento de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través de la UAERMV, de manera interna y externa de acuerdo con el Plan de Desarrollo “Bogotá Mejor para Todos”, conforme con el lineamiento ‘MEJORES VÍAS PARA TODOS’ y los instrumentos de medición aplicados por APIC. (consignado en PEC: numeral 3.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS) 2. Evaluar el(los) indicador(es) asociados al componente Comunicaciones del proceso APIC. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. Evaluar el análisis realizado para fortalecer los canales de comunicación con las partes interesadas, a través de las MATRICES DOFA anuales (2018-2019-2020) (consignado en PEC: numeral 9.1. ANÁLISIS DOFA). 2. Evaluar las dos (2) estrategias de comunicación del PEC (una interna y otra externa) que fueron estructuradas a partir de campañas sombrilla con acciones que apuntan al logro de las metas de los procesos (a partir de las mejoras identificadas en DOFA). (consignado en PEC: numeral 9.3. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN) 3. Evaluar el cumplimiento del protocolo establecido en el PEC en cuanto a la divulgación de la información institucional al interior de la entidad en los canales de comunicación (consignado en Manual GC: numeral 4.5 CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA). 4. Evaluar lo establecido en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad MIPG, sobre requerimientos del FURAG:    1. La alta dirección asegura que los procesos de información y comunicación garanticen las condiciones necesarias para el funcionamiento del sistema de control interno.    2. La efectividad de los mecanismos de información interna y externa (disponibilidad, confiabilidad, integridad y seguridad) 5. Evaluar el cumplimiento de las medidas establecidas en la Directiva 003 de 2013 de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. 6. Evaluar el cumplimiento de las obligaciones del supervisor en una muestra de contratos a cargo del proceso APIC acorde con lo estipulado en el Manual de interventoría y Supervisión de contratos vigentes durante el periodo de la auditoría. 7. Evaluar la atención de las recomendaciones emitidas al proceso registradas en el informe final de auditoría PROCESO COMUNICACIONES del 20 de abril de 2018 con memorando 20181600029083. 8. Evaluar la atención de las recomendaciones registradas en la evaluación de la gestión 2019 del proceso APIC remitida por OCI en enero de 2020 con memorando   20201600007753. |
| **CRITERIOS DE LA AUDITORÍA:** | ***REQUISITOS LEGALES APLICABLES:*** |
| La normatividad establecida en el Plan Estratégico de Comunicaciones (APIC-DI-002-V6) |
| ***INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE REFERENCIA:*** |
| Actas del Comité de Comunicaciones y de otros comités donde participe el proceso APIC-Comunicaciones  Matrices DOFA Proceso APIC (2018-2019-2020)  Base de datos APIC (<http://intranet.umv.gov.co/solicitudes/)> APIC-CP-001-  V1\_Caracterizacion\_proceso\_atencion\_a\_partes\_interesadas\_y\_comunicaciones APIC-MA-003-V2\_Manual\_de\_Crisis\_de\_Comunicaciones  “APIC-MA-002-V5\_Manual\_de\_Gestion\_de\_Comunicaciones” APIC-DI-003-  V1\_Identificacion\_caracterizacion\_prioriozacion\_y\_analisis\_de\_partes\_interesadas APIC-DI-002-V6\_Plan\_Estrategico\_de\_Comunicaciones  APIC-FM-004\_V6\_Formato\_Plantilla\_Presentaciones\_de\_la\_UAERMV APIC-FM-003-V2\_Formato\_Aviso\_Notificacion |

|  |
| --- |
| **RESUMEN EJECUTIVO DE LA AUDITORÍA:** |
| Esta evaluación comprende las actividades ejecutadas en el proceso estratégico PROCESO APIC - ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS Y COMUNICACIONES **– COMPONENTE COMUNICACIONES**, para  el periodo comprendido: entre el 01-ABR-2018 y el 15-MAR-2020. Se adelantaron las siguientes **ACTIVIDADES:** |

1) 2020-08-19 (07:00 a 08:00) → Reunión de Apertura (cita con memorando 20201600054393 de 18-08- 2020). Se conserva archivo: “*2020-08-19 CEM-FM-002-V5\_Apertura\_Auditoria APIC*”

1. 2020-08-24 (07:00 a 09:00) → Mesa de Trabajo 1: con el equipo auditado APIC-C, en la cual fueron revisados los criterios para conocer el cumplimiento de: \*Roles Líneas de Defensa en APIC-C (C-1) y

\*Política de Comunicaciones (C-2).

Se conserva archivo: “*2020-08-24 ACTA MESA 1 AUDITORIA APIC-C”* y grabación:

[*https://web.microsoftstream.com/video/54ce23aa-ec7b-4a02-b6f0-d974d9eae690*](https://web.microsoftstream.com/video/54ce23aa-ec7b-4a02-b6f0-d974d9eae690)

1. 2020-08-26 (07:00 a 09:08) → Mesa de Trabajo 2: con el equipo auditado APIC-C, en la cual fueron revisados los criterios para conocer el cumplimiento de: \*Objetivos PEC (C-3), \*Indicadores Asociados(C- 4), \*DOFA (C-5), \*Estrategias de comunicación (C-6).

Se conserva archivo: “*2020-08-26 ACTA MESA 2 AUDITORIA APIC-C”* y grabación: <https://web.microsoftstream.com/video/a0543caf-8fc4-4383-953a-4a1aaa0132d1>

1. 2020-08-28 (07:00 a 10:10) → Mesa de Trabajo 3: con el equipo auditado APIC-C, en la cual fueron revisados los criterios para conocer el cumplimiento de: \*Protocolo de comunicación interna (C-7).

\*Requerimientos FURAG (C-8). \*Activos de Información, \*Normatividad.

Se conserva archivo: “*2020-08-28 ACTA MESA 3 AUDITORIA APIC-C”* y grabación: <https://web.microsoftstream.com/video/17c47d05-15b6-43ce-9327-8373f971041f>

1. 2020-09-10 (07:00 a 09:00) → Prueba en línea: con el equipo auditado APIC-C, en la cual fueron revisados los criterios para conocer el cumplimiento de: *\*Evaluar el cumplimiento de las medidas establecidas en la Directiva 003 de 2013 de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C*., específicamente lo que establece el numeral: "*1.2. Frente a la pérdida de documentos"* (C-9).

Se conserva archivo: “*2020-09-10 ACTA PRUEBA EN LINEA AUDITORIA APIC-C”* y grabación: <https://web.microsoftstream.com/video/7d5d08d5-b8e5-48a1-b038-8e12d821cc9e>

1. Se remite el Informe de Auditoría (preliminar) con radicado 20201600077563 de 2020-10-30 (se emitió un alcance con radicado 2020160007756 de 2020-11-05).
2. Equipo Auditado con radicado 20201500081393 de 11-11-2020 “solicita plazo para dar respuesta al Informe de la Auditoría al proceso APIC, radicado mediante oficio 20201600077563”.
3. La OCI emite respuesta con 20201600083013 de 18-11-2020, concediendo el plazo solicitado de cuatro

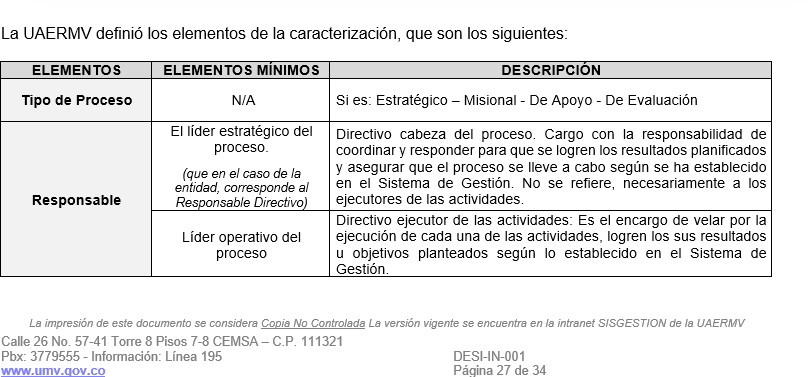
(4) días hábiles para recibir la respuesta el 19-11-2020, conforme a la solicitud del Equipo Auditado (radicado 20201500081393).

1. Se recibe respuesta del Equipo Auditado con radicado: 20201500083753 de 19-11-2020 con el asunto “*observaciones al informe preliminar de auditoría realizada al proceso de APIC – vigencia 2019*”

# CONCLUSIÓN:

Como resultado de la evaluación al cumplimiento de los puntos de control que debe aplicar el **Componente Comunicaciones del Proceso APIC-Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones** en desarrollo de sus actividades definidas en el objeto y alcance de la auditoría, se identificaron debilidades y oportunidades de mejora distribuidas en **22 HALLAZGOS Y 12 OBSERVACIONES CON SUS 12 RECOMENDACIONES**; lo anterior, en pro de implementar controles que fortalezcan el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y el Sistema de Control Interno de la UAERMV.

|  |
| --- |
| **HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA:** |
| **TEMA: RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD FRENTE A LOS CONTROLES, PRIMERA Y SEGUNDA LÍNEA DE DEFENSA**  En la mesa de trabajo 1° realizada el 24-08-2020 (07:00 a 09:00) se identificó en la caracterización del proceso auditado como líderes del proceso a:   1. El líder estratégico es: el(la) Secretario(a) General 2. El líder operativo es: Jefe Oficina Asesora de Planeación   Imagen: Líderes Estratégico y Operativo del Proceso APIC    *Fuente: Extracto de la Caracterización de Proceso APIC-CP-001-V1*  Se confirmó que las aprobaciones de:   * Las comunicaciones internas se realizan con la autorización previa de la Jefe OAP. * Las comunicaciones externas “únicamente” por el Director General. * El líder estratégico del proceso no toma ninguna decisión sobre el componente Comunicaciones.   El equipo auditado indica que el “**EQUIPO DE COMUNICACIONES,** está conformado por 10 personas (1 profesional + 9 contratistas), así:   * 1. Comunicación interna: 1 profesional universitario   2. Jefe Prensa (contratista)   3. *Community Manager* – Redes Sociales (contratista)   4. Comunicación interna con profesional (contratista)   5. Diseñador Gráfico (contratista)   6. Realizador Audiovisual (contratista)   7. Fotógrafa (contratista)   8. Web Master (contratista)   9. Grupos de Valor (contratista)   10. Temas administrativos, documentales y prensa (contratista) quien dirige el equipo. |



En la misma mesa de trabajo a las preguntas que se indican a continuación, se manifestó:

* + A la pregunta: *¿Dónde están designados los roles del equipo comunicaciones?*

**Rta**. El equipo auditado responde: *No oficialmente en los manuales (*refiriéndose al Manual APIC-MA- 002-V5*) están definidos los canales de comunicación que obliga a tener una contratación de prestación de servicios para atender esas necesidades. Definidos en las obligaciones contractuales*”.

* + A la pregunta: *“¿Quién está designado como líder que comunica a Jefe OAP? toda vez que representaría la 1° línea de defensa,* a lo cual el equipo auditado no responde
  + A la pregunta: *¿Hay primera línea de defensa?* Que está por debajo de la segunda línea: en este caso, la Jefe OAP, o *¿quién lidera/dirige el equipo de comunicaciones?* o *¿no hay liderazgo, o canal con Jefe OAP?*

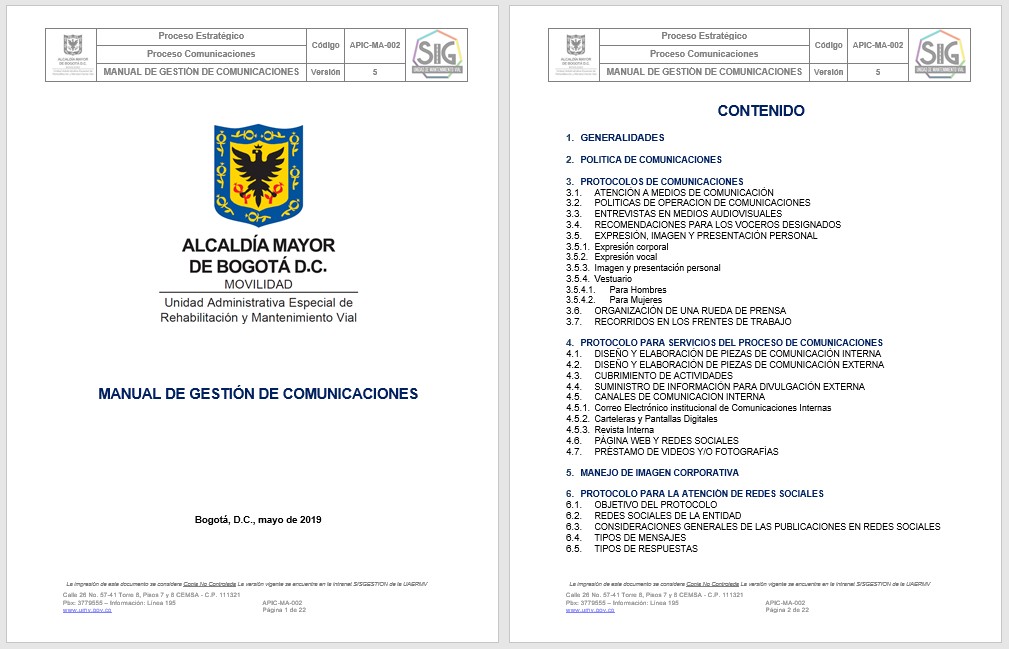
**Rta**. *La Jefe OAP indicó que está el equipo de comunicaciones organizado por temas.*

Cómo se indicó, en la caracterización del proceso se identifican los responsables, conforme lo establecido en el documento “DESI-IN-001-V13 Instructivo Control de Información Documentada” numeral 4.8 CARACTERIZACIÓN DE PROCESO que establece el alcance de esa responsabilidad:

*Fuente: Extracto DESI-IN-001-V13*

Sin embargo, en el documento MGC: “APIC-MA-002-V5\_Manual\_de\_Gestion\_de\_Comunicaciones” no se identifican las responsabilidades ni roles de los directivos referidos ni del EQUIPO DE COMUNICACIONES, tal como se muestra en la siguiente imagen:

*Imagen: Contenido temático del Manual de Gestión de Comunicaciones*



*Fuente: Extracto de la Tabla de Contenido del manual APIC-MA-002-V5*

# HALLAZGO No. 1:

* 1. **SE EVIDENCIÓ** que, en el documento MGC: “APIC-MA-002-V5

\_Manual\_de\_Gestion\_de\_Comunicaciones”, NO están definidos ni consignados los roles ni responsabilidades de quien coordina, aprueba y autoriza la gestión del componente Comunicaciones; el documento contiene la política de comunicaciones y sus criterios de acción, manejo de imagen y tres (3) protocolos para comunicaciones externas, comunicaciones internas, redes sociales.

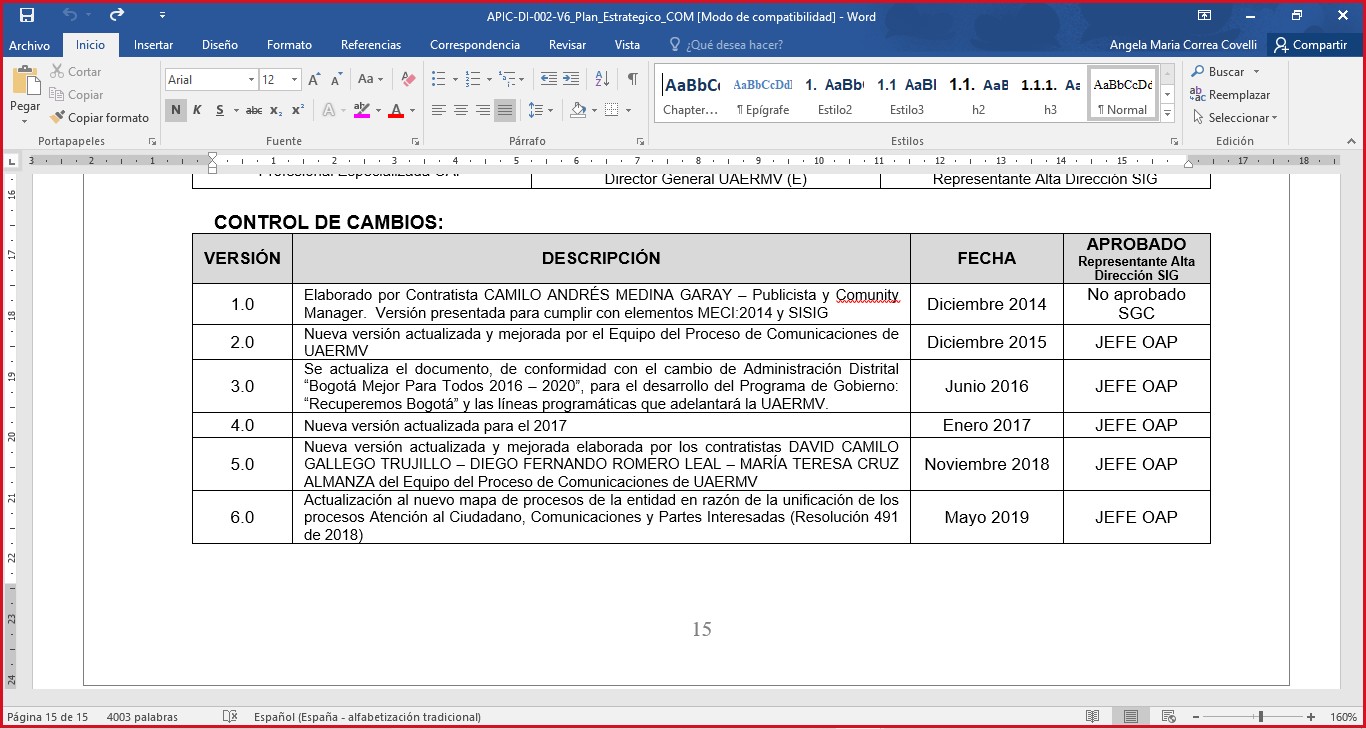
* 1. **SE EVIDENCIÓ** que, NO se ha conformado de manera oficial el “EQUIPO DE COMUNICACIONES” (*luego de la eliminación como proceso Comunicaciones, conforme a la RES 491 de 2018 sobre la modificación de la plataforma estratégica)*, ni los roles que desempeñan cada uno de los integrantes de ese equipo.
  2. **SE EVIDENCIÓ** que, los cargos de Secretario General y Jefe de Oficina Asesora de Planeación - OAP no se registran en el documento MGC: “APIC-MA-002-V5\_Manual\_de\_Gestion\_de\_Comunicaciones”, como líderes estratégico y operativo, respectivamente, y que el(la) Jefe OAP quien autoriza las actividades realizadas por el “EQUIPO DE COMUNICACIONES” no hace parte del mismo este equipo.

Lo anterior **INCUMPLE** lo establecido en Lo anterior incumple lo establecido en el documento **DESI-IN-001 V13** INSTRUCTIVO CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA, numeral 3. INFORMACION

DOCUMENTADA que establece:

*“… Cada Responsable Directivo de Proceso en su rol de primera línea de defensa para la prevención de riesgos y la generación de controles debe asegurarse de que todos los documentos o información documentada del Sistema de Gestión que aplican en su dependencia se encuentran establecidos, documentados, implementados y mantenidos de acuerdo con la normatividad vigente y necesidades del proceso...”*

# ---



**Aportes del equipo auditado antes del cierre de auditoría:** El Equipo Auditado con radicado: 20201500083753 de 19-11-2020 indicó:

*“se acepta el hallazgo****,*** *se procederá a realizar los ajustes en el Manual de Gestión de Comunicaciones para especificar los roles de acuerdo con el hallazgo, dentro del Plan de Mejoramiento a formular”.*

**Resultado del Hallazgo:** SE ACEPTA

En el control de cambios del documento PEC: APIC-DI-002-V6\_Plan\_Estrategico\_de\_Comunicaciones, se visualizan las actualizaciones realizadas, con lo cual se identifica que, en el mes de noviembre 2018, fecha en que fue modificado el mapa de procesos de la entidad, mediante la Resolución interna 491 de 2018, aún se describen como “*Equipo del Proceso de Comunicaciones”,* y en esa fecha ya estaba formalizado el proceso APIC.

*Fuente: control de cambios de APIC-DI-002-V6*

# HALLAZGO No. 2:

**SE EVIDENCIÓ** que, el EQUIPO DE COMUNICACIONES no está formalizado ni se tiene certeza de quien ejerce el rol de líder técnico del equipo como representante de la primera línea de defensa; toda vez que este equipo tiene la autoridad para realizar las comunicaciones internas y externas y manejo de crisis, según lo consignado en el mismo manual:

En el numeral 3.2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN DE COMUNICACIONES del MGC:

* + - *“La definición, diseño e implementación de las estrategias y las actividades de* ***comunicación externa e interna*** *de la UERMV* ***son de competencia del equipo de comunicaciones****.*
    - *Los temas de comunicaciones con la Alcaldía Mayor, con las entidades del Sector Movilidad y con los medios de comunicación* ***serán de competencia exclusiva del equipo de comunicaciones. (COMUNICACIÓN EXTERNA)***
    - *La atención y la canalización de las solicitudes de información y de entrevistas que formulen los medios de comunicación y la designación de los voceros de la entidad* ***serán coordinadas por el equipo de comunicaciones. (COMUNICACIÓN EXTERNA)***
    - *El manejo de los canales de comunicación interna (carteleras, e-mail de comunicaciones internas y los que paulatinamente se formalicen), y de la información que se publica a través de estos es* ***competencia exclusiva del equipo de comunicaciones****.* ***(COMUNICACIÓN EXTERNA)***
    - *La definición, modificación y utilización de la imagen corporativa de la UAERMV es* ***responsabilidad exclusiva de la Dirección General y del equipo de comunicaciones****, de acuerdo con la normatividad vigente.*
    - ***El equipo de comunicaciones tiene bajo su responsabilidad*** *la publicación de la información en las redes sociales, las* ***comunicaciones internas y las externas*** *y el manejo de crisis de la entidad”.*

Lo anterior **INCUMPLE** lo establecido en el documento DESI-MC-001-V11 Manual Sistema de Gestión, en el numeral 4.2. ROLES Y RESPONSABILIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN, que indica: “*La responsabilidad de la implementación, desarrollo, control y mejora del Sistema de Gestión y su marco de referencia Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG en la UAERMV, se encuentra a cargo de los siguientes actores:*

* + - *“1) Representante legal de la entidad:* ***dirige el Sistema de Gestión*** *y es el responsable de liderar, orientar la implementación del Sistema de Gestión y su marco de referencia Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG y de definir y gestionar los medios y recursos necesarios para tal fin”.*
    - *“3) Los líderes estratégicos se establecen en la caracterización del proceso y son quienes* ***dirigirán y responderán por el cumplimiento del objetivo del proceso****, …”*
    - *“4) El líder operativo se establece en la caracterización, y son aquellas que* ***responderán por el cumplimiento de actividades, diseño de los documentos y herramientas para el logro del objetivo del proceso****. …”.*

---

**Aportes del equipo auditado antes del cierre de auditoría:** El Equipo Auditado con radicado: 20201500083753 de 19-11-2020 indicó:

*“Se acepta el hallazgo, se procederá a realizar los ajustes en el Manual de Gestión de Comunicaciones, de acuerdo con el Manual del Sistema de Gestión, eliminando la referencia al equipo de comunicaciones en el entendido de que éste no existe formalmente, dentro del Plan de Mejoramiento a formular”.*

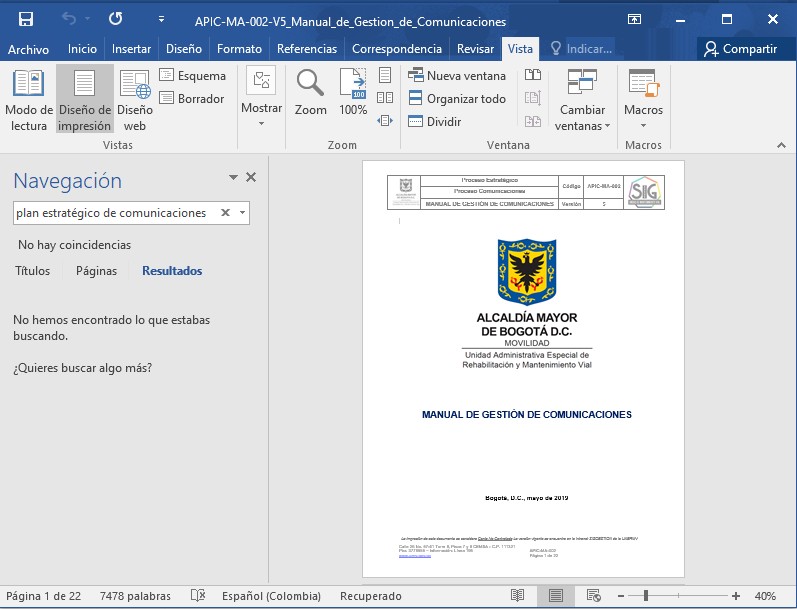
**Resultado del Hallazgo:** SE ACEPTA

# TEMA: RESPONSABILIDADES Y COMUNICACIONES DEL PROCESO APIC

Para verificar las responsabilidades y comunicaciones del proceso APIC, se consultó el documento: “*DESI-DI- 002\_V3\_Matriz\_de\_Responsabilidades\_y\_Comunicaciones\_de\_los\_Procesos”*, para el componente Comunicaciones.

Se confirma la responsabilidad de OAP para los “Planes Estratégicos de Comunicaciones”, como allí aparece consignado; este plan debe comunicarse, además del mismo como está escrito, mediante: Planes Estratégicos de Comunicaciones, Manual de Gestión de Comunicaciones y Página WEB UAERMV, tal como se muestra a continuación:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **INFORME DE AUDITORÍA INTERNA** | |
| **CÓDIGO: CEM-FM-006** | **VERSIÓN: 2** |
| **FECHA DE APLICACIÓN: JULIO DE 2020** | |



*Filtro del proceso APIC en la matriz de responsabilidades de comunicaciones de los procesos*

*Fuente: extracto por auditora de documento vigente en SISGESTION*

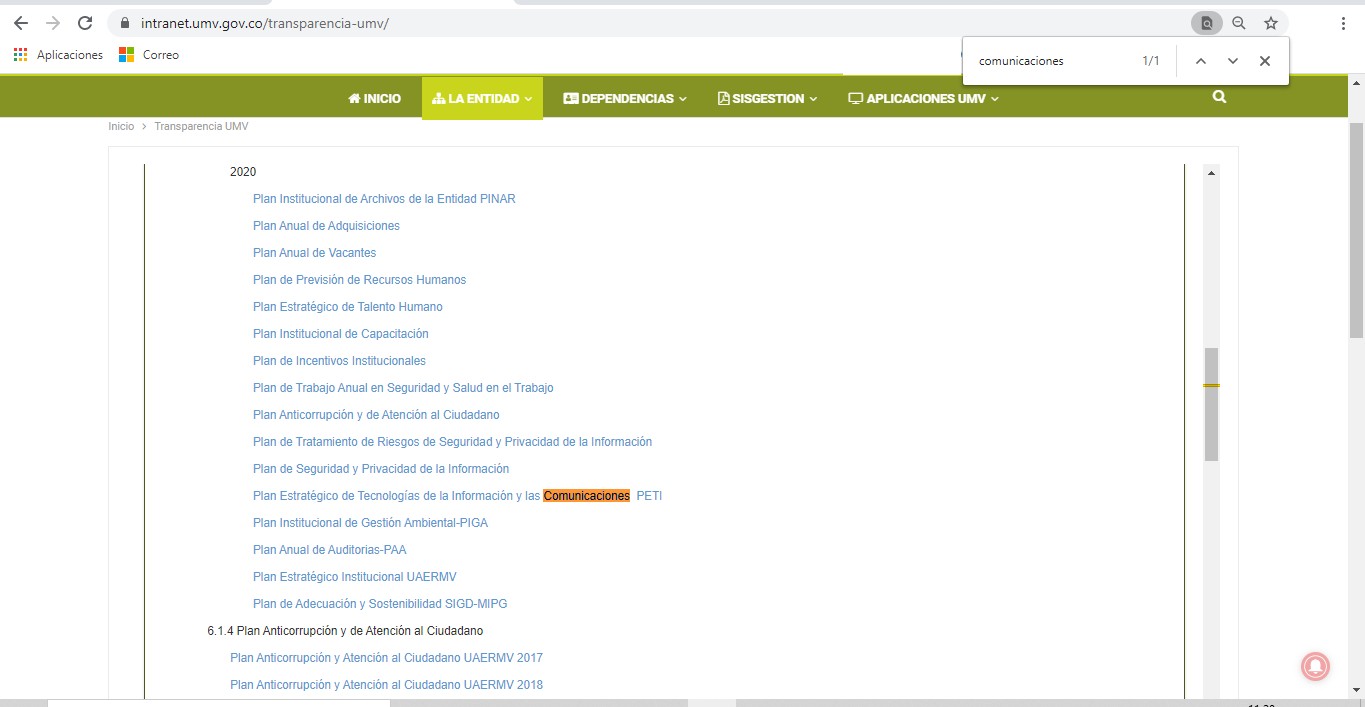
# HALLAZGO No. 3:

**SE EVIDENCIÓ** que, el Plan Estratégico de Comunicaciones no se encuentra registrado en el documento MGC: “APIC-MA-002-V5\_Manual\_de\_Gestion\_de\_Comunicaciones”:

*Búsqueda del PEC en MGC con resultado: No hay coincidencia*

*Fuente: pantallazo del MGC*

**SE EVIDENCIÓ** que, el Plan Estratégico de Comunicaciones no se encuentra publicado en la página WEB UAERMV



*Pantallazo de la WEB UAERMV Transparencia en PLANES 2020*

*Fuente: imagen tomada por la auditora*

Lo anterior **INCUMPLE** lo establecido en La Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*

*“Principio de la divulgación proactiva de la información. El derecho de acceso a la información…,*

*“… que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva****, actualizada****, accesible…*

**SE EVIDENCIÓ** que la frecuencia de actualización del documento: *DESI-DI- 002\_V3\_Matriz\_de\_Responsabilidades\_y\_Comunicaciones\_de\_los\_Procesos,* del Plan Estratégico de Comunicaciones es la vigencia de cada plan de desarrollo distrital, 4 años, aparece consignado “***Cada vez que se requiera”*.**

Lo anterior **INCUMPLE** lo establecido en el documento PEC: “APIC-DI-002- V6\_Plan\_Estrategico\_de\_Comunicaciones”, numeral 2.

Glosario: “*Estrategia – Plan Estratégico: Es la planificación de un proceso seleccionado o propuesto a través del cual se prevé alcanzar una meta o un estado futuro. (Documento oficial donde los responsables de una organización diseñan un plan con una vigencia de entre uno y cinco años)”.*

**Aportes del equipo auditado antes del cierre de auditoría:** El Equipo Auditado con radicado: 20201500083753 de 19-11-2020 indicó:

*“Se acepta el hallazgo, se procederá a realizar la actualización del Manual de Gestión de Comunicaciones para referenciar el Plan Estratégico, que será publicado en la página web y se ajustará el documento a las vigencias de actualización reales dentro del Plan de Mejoramiento a formular”.*

**Resultado del Hallazgo:** SE ACEPTA

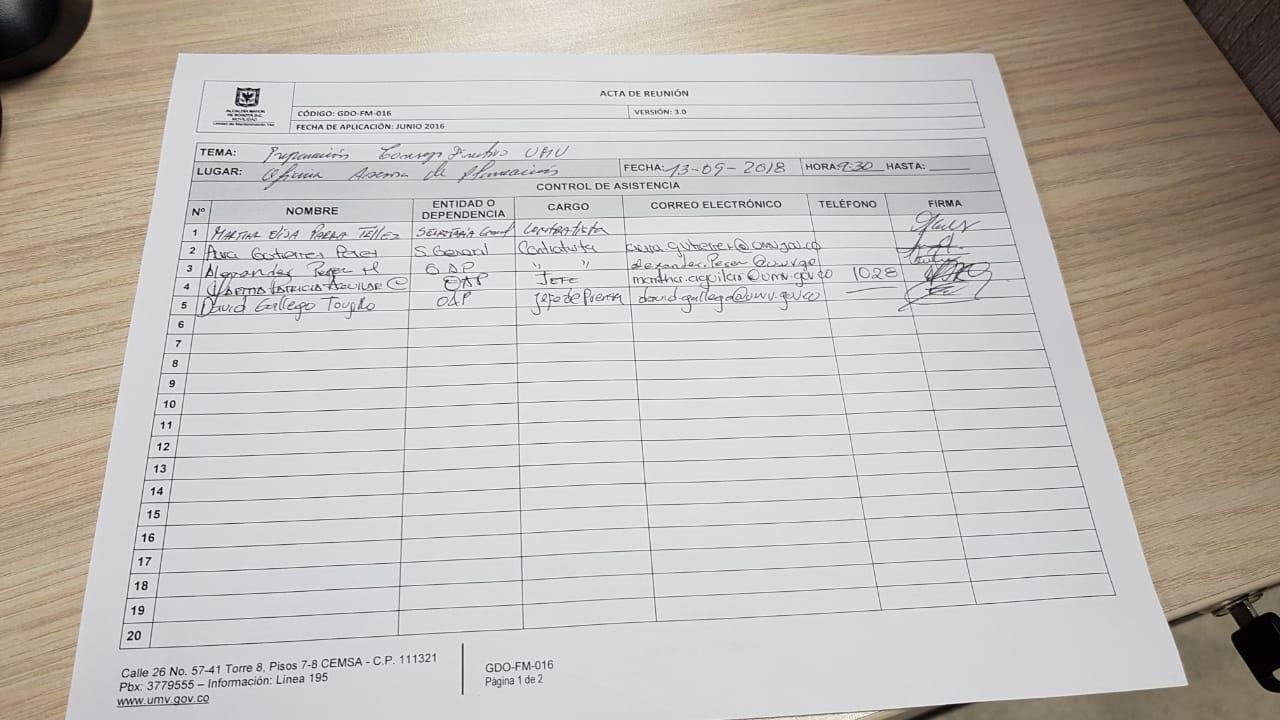
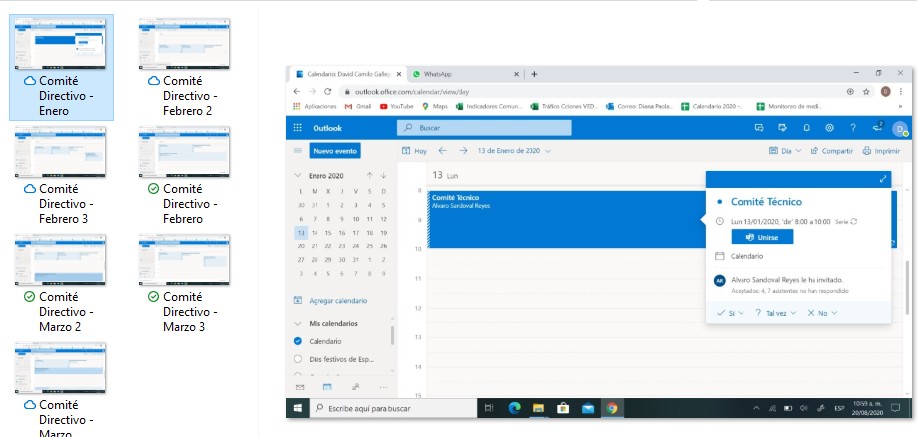
# TEMA: PARTICIPACIÓN EN COMITÉS POR PARTE- COMPONENTE COMUNICACIONES

En la mesa de trabajo 1° realizada el 24-08-2020 (07:00 a 09:00) se verificó la participación del componente Comunicaciones desde la operación del Comité de Comunicaciones (comité que refiere a la Consejería de Comunicaciones del Distrito) y Comité Directivo UAERMV, reuniones de equipo SIG u otras reuniones internas que requieran su presencia.

El equipo auditado aporta evidencia de las reuniones donde participó durante las vigencias 2018-2019-2020, así:

* + - *Reunión Actualización 1171 – Octubre (2018)*
    - *Reunión Parámetros Video – Octubre (2018)*
    - *Reunión Programación Presupuestal – Octubre (2018)*
    - *Reunión Proyecto 1171 – Octubre (2018)*
    - *Reunión Secretaría Mujer Género – Julio (2018) (COMITÉ EXTERNO)*
    - *Reunión Socialización Política de Navegación – Octubre (2018)*
    - *Segunda mesa Trabajo premio Alta Gerencia – Agosto (2018)*
    - *Acta Reunión Avances Premio Alta Gerencia – Septiembre (2018)*
    - *Acta Reunión Comité Directivo – Septiembre (2018)*
    - *Acta Reunión Premio Alta Gerencia GCR – Agosto (2018)*
    - *Acta Análisis Encuesta Comunicaciones – Junio (2019)*
    - *Acta de Reunión Revisión Material RDC – Febrero (2019)*
    - *Acta reunión rendición cuentas – Mayo (2019)*
    - *Acta reunión rendición de cuentas – Febrero (2019)*
    - *Acta Reunión Rendición de Cuentas Sector - OAP – Febrero (2019)*
    - *Acta Reunión Rendición de Cuentas Sector - SDM – Febrero (2019)*
    - *Asistencia evento POT Alcaldía – Enero (2019)*
    - *Capacitación Orfeo – Febrero (2019)*
    - *Capacitación POT - Enero (2019)*
    - *Comité Directivo – Octubre (2019)*
    - *Comité Técnico Despacho – Marzo (2019)*
    - *Comité Directivo - febrero 3 (2020)*
    - *Comité Directivo – Febrero (2020)*
    - *Comité Directivo - marzo 2 (2020)*
    - *Comité Directivo - marzo 3 (2020)*
    - *Comité Directivo – Marzo (2020)*
    - *Comité Directivo – Enero (2020)*
    - *Comité Directivo - febrero 2 (2020)*

Al revisar el tema de cada una de estas reuniones, a partir de soportes recibidos del equipo auditado, se concluye que tratan de apoyo a los diferentes procesos de la entidad, a reuniones externas y a comités técnicos, como se muestra a continuación:



*Fuente: Pantallazo de soportes remitidos por equipo auditado*

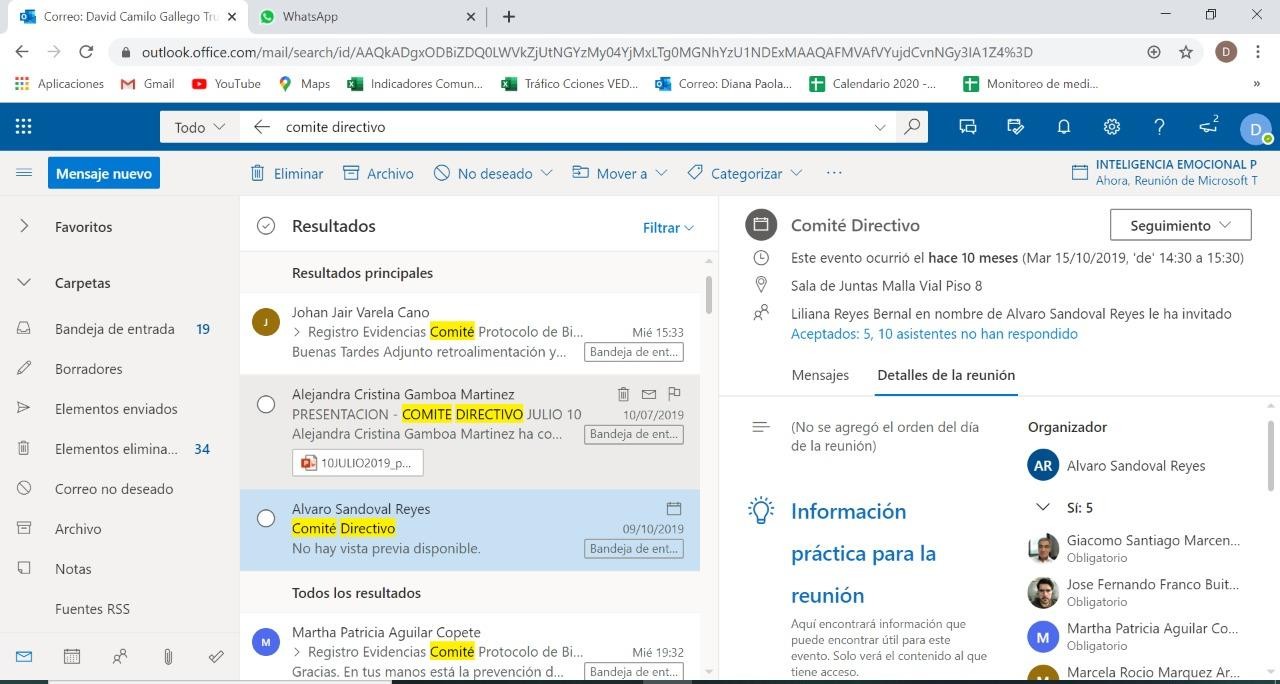
Se aportó acta de reunión de 2018 denominada “***Acta Reunión Comité Directivo – Septiembre***”, la cual no tiene registradas las firmas con la asistencia de los directivos, que confirmen el *quórum* para la toma de decisiones:

*Archivo denominado Acta Reunión Comité Directivo – Septiembre (2018)*

*Fuente: soporte remitido por el equipo auditado*

En otro archivo recibido de 2019 identificado: “***Comité Directivo – Octubre***”, que corresponde al pantallazo de la citación, se alcanzan a identificar los nombres de cinco (5) directivos; no obstante, no se aportó acta de reunión para verificar los temas tratados sobre el componente Comunicaciones:

*Archivo: “Comité Directivo – Octubre” (2019)*



*Fuente: soporte remitido por el equipo auditado*

Se confirmó que algunos integrantes asisten a comités técnicos convocados por el Director General pero no se evidencia la toma de decisiones relacionada con el componente de Comunicaciones ni quedan documentadas decisiones en actas de reunión para la trazabilidad de los compromisos que se generen.

# HALLAZGO No 4:

**SE EVIDENCIÓ** que, el componente de Comunicaciones no participó en los Comités Directivos para analizar temas que sean de su competencia durante el periodo de la auditoría.

Lo anterior **INCUMPLE** lo establecido en:

* El documento PEC: “APIC-DI-002-V6\_Plan\_Estrategico\_de\_Comunicaciones”, numeral 5.2. PARTICIPACIÓN EN REUNIONES O COMITÉS que indica:

*“El equipo de comunicaciones o su delegado por el Director General, participa y/o asiste en algunas reuniones o comités: Comité de Comunicaciones (con la asistencia del asesor del despacho del alcalde, Oficina de Prensa de la Alcaldía Mayor, prensa de las entidades distritales),* ***Comité Directivo UAERMV,*** *reuniones de equipo SIG, y/o otras reuniones internas que requieran su presencia”.*

* La Resolución 418 de 15-OCT-2019 “*Por la cual se integra el Comité Institucional de Gestión y Desempeño UAERMV CIGD”*

Artículo 6° “*numeral 4. Asegurar la implementación y desarrollo de las políticas y directrices dictadas por las autoridades competentes y aprobar cambios y alineación con los planes, programas y* ***la gestión de cada uno de los procesos*** *y dependencias”.*

**Aportes del equipo auditado antes del cierre de auditoría:** El Equipo Auditado con radicado: 20201500083753 de 19-11-2020 indicó:



|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *“Se acepta el hallazgo. Modificar el documento para participar en los comités a los que comunicaciones sea citado, dentro del Plan de Mejoramiento a formular”.*    **Resultado del Hallazgo:** SE ACEPTA  **TEMA: POLÍTICAS DE OPERACIÓN**  En la mesa de trabajo 1° realizada el 24-08-2020 (07:00 a 09:00), al realizar el comparativo de las políticas de operación del proceso APIC registradas en dos documentos vigentes a mayo de 2019: DESI-DI-001-V7 Consolidado Políticas por Procesos y APIC-MA-002-V5 EN 3.2. Políticas de Operación de Comunicaciones se identificaron diferencias, tal como se muestra a continuación:  *CUADRO: comparativo de políticas de operación proceso APIC (comunicaciones)* | | | |
|  | **POLÍTICAS DE OPERACIÓN APIC consignadas en: DESI-DI-001-V7 Consolidado Políticas por Procesos** (MAYO 2019)  **APIC-CP-001-V1 Caracterización Proceso APIC (DICIEMBRE 2018)** | **POLÍTICAS DE OPERACIÓN APIC consignadas en: APIC-MA-002-V5 EN 3.2. Políticas de Operación de Comunicaciones** (MAYO DE 2019) |  |
|  | Aplicar el **Manual de Comunicaciones del Distrito Capital**  **vigent**e. | Aplicar el **Manual de Direccionamiento Estratégico**  **para las Comunicaciones del Distrito Capital**. |  |
|  | La comunicación de la entidad está orientada a fortalecer la relación permanente con las partes interesadas y ampliar el reconocimiento de la misma y sus servicios como parte de la oferta de la Administración Distrital. Que hace posible el cumplimiento de la misión institucional. | La comunicación externa está orientada a generar mensajes para establecer, mantener y fortalecer la relación permanente con las partes interesadas y ampliar el reconocimiento de la UAERMV y de sus servicios como parte de la oferta de la Administración  Distrital. |  |
| La comunicación interna debe ser un recurso de la Dirección General para el logro de los objetivos corporativos, organizacionales, funcionales y estratégicos de la entidad y fortalecer las relaciones interpersonales y laborales del recurso humano que  hace posible el cumplimiento de la misión institucional. |  |
|  | La definición, diseño e implementación de las estrategias y las actividades de comunicación externa e interna de la UAERMV  son de competencia del **Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones.** | La definición, diseño e implementación de las estrategias y las actividades de comunicación externa e  interna de la UAERMV son de competencia del **equipo de comunicaciones.** |  |
|  | Las diferentes áreas de la entidad deben suministrar con agilidad, oportunidad y claridad la información necesaria para garantizar la difusión de mensajes internos o externos únicos, claros y oportunos, de acuerdo con los tiempos que determine el **Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones** para atender las solicitudes de sus partes  interesadas (ciudadanos, servidores públicos de la UMV, medios de comunicación, organismos de control, entre otros). | Las diferentes áreas de la entidad deben suministrar con agilidad, oportunidad y claridad la información necesaria para garantizar la difusión de mensajes internos o externos únicos, claros y oportunos, de acuerdo con los tiempos que determine el **equipo de comunicaciones** para atender las solicitudes de sus partes interesadas  (ciudadanos, servidores públicos de la UMV, medios de comunicación, organismos de control, entre otros). |  |
|  | La definición, diseño e implementación de las estrategias y las actividades de comunicación externa e interna de la UAERMV, los temas de comunicaciones con la Alcaldía Mayor, con las entidades del Sector Movilidad y con los medios de comunicación, **/** así como el manejo de los canales de comunicación interna (carteleras, e-mail de comunicaciones internas y los que paulatinamente se formalicen), y de la información que se publica a través de estos es competencia exclusiva del **Proceso de Atención a Partes Interesadas y**  **Comunicaciones**. | Los temas de comunicaciones con la Alcaldía Mayor, con las entidades del Sector Movilidad y con los medios de comunicación serán de competencia exclusiva del  **equipo de comunicaciones**. |  |
| El manejo de los canales de comunicación interna (carteleras, e-mail de comunicaciones internas y los que paulatinamente se formalicen), y de la información que se publica a través de estos es competencia exclusiva del **equipo de comunicaciones.** |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | La atención y la canalización de las solicitudes de información y de entrevistas que formulen los medios de comunicación y la designación de los voceros de la entidad serán coordinadas por el responsable del **Proceso de Atención a Partes**  **Interesadas y Comunicaciones.** | La atención y la canalización de las solicitudes de información y de entrevistas que formulen los medios de comunicación y la designación de los voceros de la entidad serán coordinadas por el **equipo de**  **comunicaciones.** |  |
|  | Las solicitudes de información de medios de comunicación podrán recibirse por escrito a través de canales físicos o virtuales y responderse previa revisión y aprobación del **Proceso de Atención a Partes Interesadas y**  **Comunicaciones.** | solicitudes de información de medios de comunicación podrán recibirse por escrito a través de canales físicos o virtuales y responderse previa revisión y aprobación del **equipo de comunicacione**s. |  |
|  | La definición, diseño y elaboración de las piezas de comunicación interna o externa deben ser coordinadas previamente con el **Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones**. Acorde al manual de gestión  de comunicaciones. | La definición, diseño y elaboración de las piezas de comunicación interna o externa deben ser coordinadas previamente con el **equipo de comunicaciones.** |  |
|  | La definición, modificación y utilización de la imagen corporativa de la UAERMV es responsabilidad exclusiva de la Dirección General y del **Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones**, de acuerdo con la normatividad vigente. **El Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones** tiene bajo su responsabilidad la publicación de la información en las redes sociales, las  comunicaciones internas y las externas y el manejo de crisis de la entidad. | La definición, modificación y utilización de la imagen corporativa de la UAERMV es responsabilidad exclusiva de la Dirección General y del **equipo de comunicaciones**, de acuerdo con la normatividad vigente. El **equipo de comunicaciones** tiene bajo su responsabilidad la publicación de la información en las redes sociales, las comunicaciones internas y las externas y el manejo de crisis de la entidad. |  |
| *Fuente: Elaborado por la auditora*  En las siguientes imágenes se muestran los “controles de cambios” para los dos documentos mencionados:  *Comparativo DESI-DI-001-V7 Consolidado Políticas por Procesos y APIC-MA-002-V5 Políticas de Operación Comunicaciones*    *Fuente: extracto de control de cambios de los documentos referenciados*  Ambos documentos fueron aprobados por el líder operativo en la misma fecha, con información que no es homogénea para el mismo tema: “políticas de operación” para el proceso APIC.  **HALLAZGO No. 5:**  **SE EVIDENCIÓ** que, en el documento APIC-MA-002-V5\_Manual\_de\_Gestion\_de\_Comunicaciones, las  políticas de operación del componente comunicaciones consignadas, son diferentes a las consignadas en el documento “DESI-DI-001-V7 Consolidado Políticas por Procesos”, basadas en la descritas en la | | | |

Caracterización de Proceso APIC aprobada en DIC de 2018, ambos documentos actualizados y aprobados en mayo de 2019.



Lo anterior **INCUMPLE** lo establecido en el documento “DESI-MC-001-V11 Manual Sistema de Gestión”, en el numeral 4.2. ROLES Y RESPONSABILIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN, que indica: “*La responsabilidad de la implementación, desarrollo, control y mejora del Sistema de Gestión y su marco de referencia Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG en la UAERMV, se encuentra a cargo de los siguientes actores:*

*…*

*“4) El líder operativo se establece en la caracterización, y son aquellas que responderán por el cumplimiento de actividades, diseño de los documentos y herramientas para el logro del objetivo del proceso. …”.*

**Aportes del equipo auditado antes del cierre de auditoría:** El Equipo Auditado con radicado: 20201500083753 de 19-11-2020 indicó:

*“Se acepta. Se actualizarán los documentos para que estén armonizados dentro del Plan de Mejoramiento a formular”.*

**Resultado del Hallazgo:** SE ACEPTA

En la Mesa de Trabajo 1° realizada el 24-08-2020 (07:00 a 09:00), al realizar el comparativo de las políticas de operación del proceso APIC para el componente Comunicaciones, se identificó que los manuales a aplicar que se relacionan en cada caso, son diferentes, tal como se muestra a continuación:

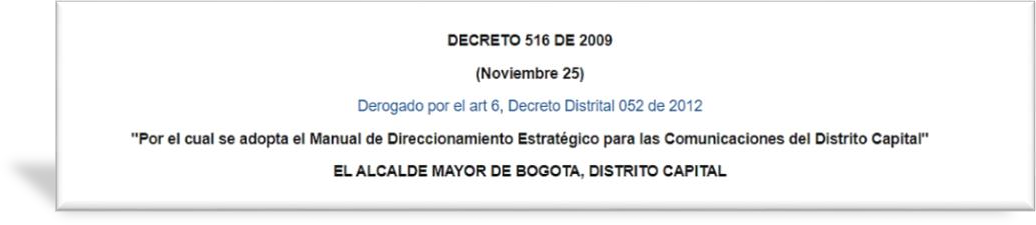
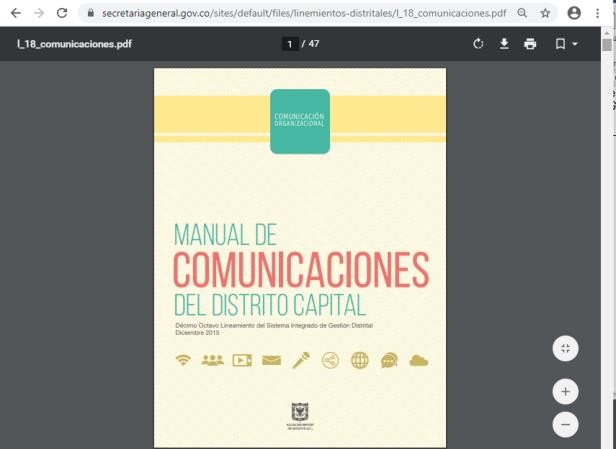
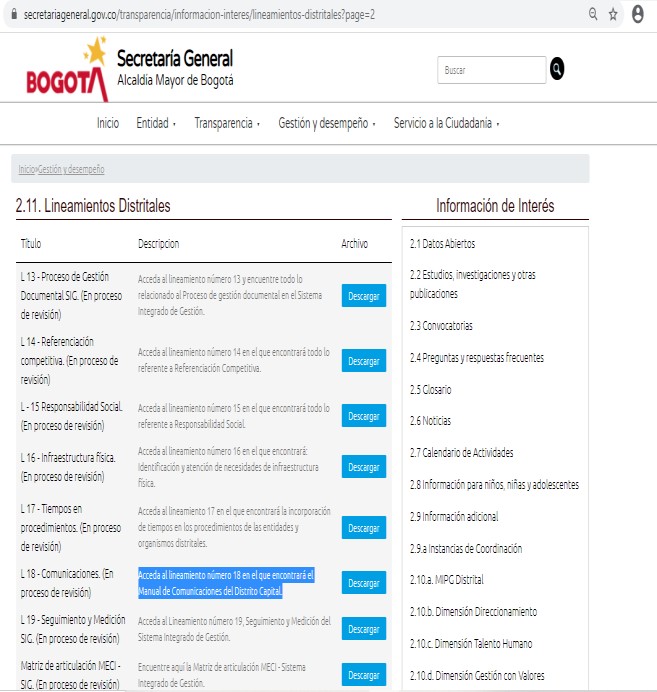


|  |  |
| --- | --- |
| **POLÍTICAS DE OPERACIÓN APIC CONSIGNADAS EN:**  **DESI-DI-001-V7 Consolidado Políticas por Procesos**  (MAYO 2019)  **APIC-CP-001-V1 Caracterización Proceso APIC (DICIEMBRE 2018)** | **POLÍTICAS DE OPERACIÓN APIC CONSIGNADAS EN:**  **APIC-MA-002-V5 EN 3.2. Políticas de Operación de Comunicaciones** (MAYO DE 2019) |
| Aplicar el **Manual de Comunicaciones del Distrito Capital**  vigente. | Aplicar el **Manual de Direccionamiento Estratégico para las Comunicaciones del Distrito Capital.** |

*Fuente: Elaborado por la auditora*

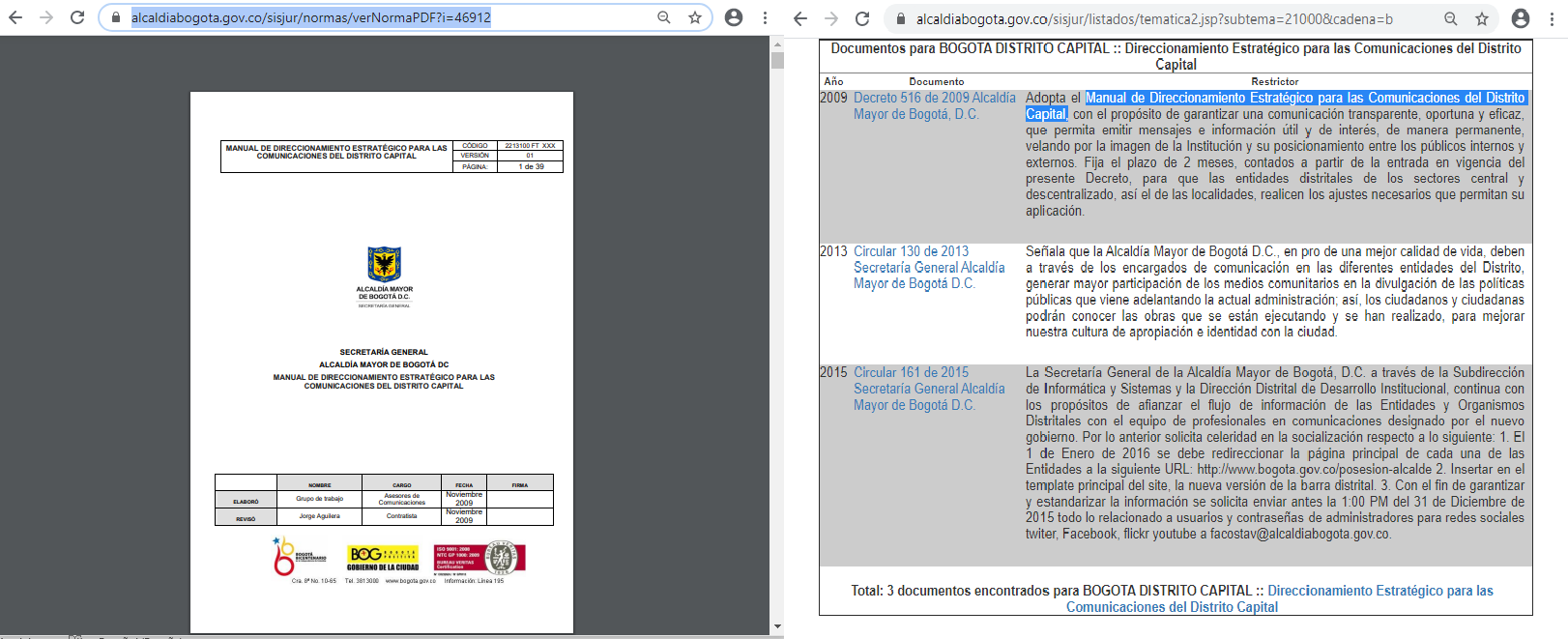
Al confirmar la vigencia de cada uno de los manuales relacionados en ambos documentos (*caracterización del Proceso APIC en DICIEMBRE 2018 y MGC en MAYO 2019*), se obtuvo la siguiente información:

1. El **Manual de Comunicaciones del Distrito Capital**, **vigente** corresponde al Lineamiento Distrital No.18**:**



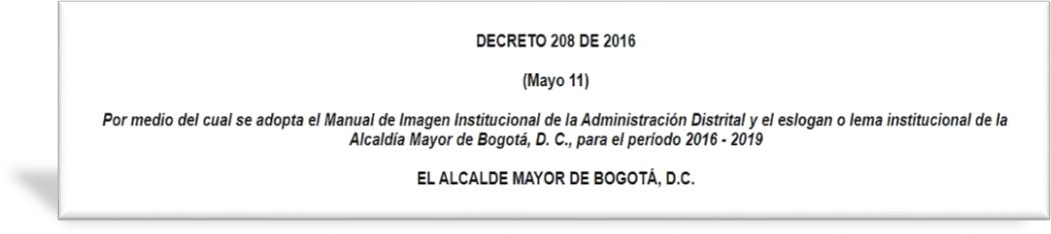
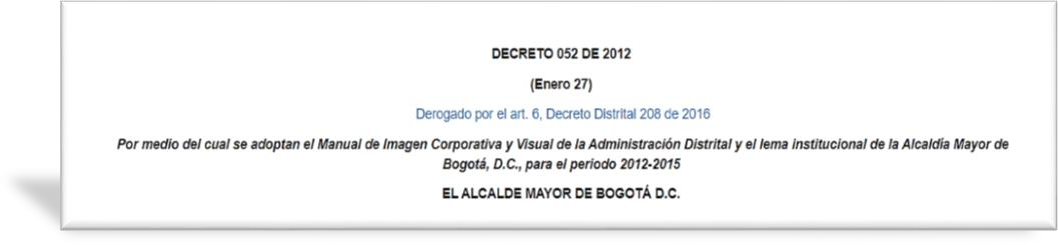
*Extractado de internet por Auditora* [*https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/linemientos-distritales/l\_18\_comunicaciones.pdf*](https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/linemientos-distritales/l_18_comunicaciones.pdf)

1. El **Manual de Direccionamiento Estratégico para las Comunicaciones del Distrito Capital** fue adoptado con el Decreto Distrital 516 de 2009 (noviembre 25) “*Por el cual se adopta el Manual de Direccionamiento Estratégico para las Comunicaciones del Distrito Capital",* a la fecha derogado, tal como se muestra a continuación:



*Fuentes:* [*https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/verNormaPDF?i=46912*](https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/verNormaPDF?i=46912) *(documento: manual) y* [*https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/listados/tematica2.jsp?subtema=21000&cadena=b*](https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/listados/tematica2.jsp?subtema=21000&cadena=b) *(acto administrativo de adopción)*

Cómo se indicó, este manual fue derogado por el Decreto Distrital 052 de 2012 “*Por medio del cual se adoptan el* ***Manual de Imagen Corporativa y Visual de la Administración Distrital*** *y el lema institucional de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., para el periodo 2012-2015”,* en el cual se modificó su denominación:



El Decreto Distrital 052 de 2012, también fue derogado por el art. 6 del Decreto Distrital 208 de 2016 *“Por medio del cual se adopta* ***el Manual de Imagen Institucional de la Administración Distrital*** *y el eslogan o lema institucional de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., para el período 2016 – 2019”:*

*Fuente: pantallazos de la normatividad tomados por auditora en Régimen Legal Distrital*

# HALLAZGO No. 6:

**SE EVIDENCIÓ** que los lineamientos distritales citados para el componente Comunicaciones, en dos documentos vigentes, además de no ser consistentes no están identificados en el NORMOGRAMA ni en la información documentada en el punto de uso.

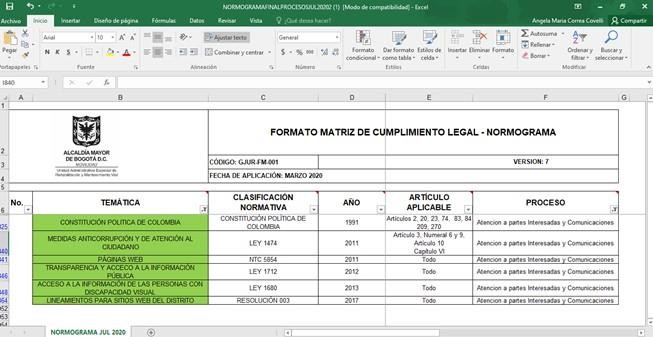
Lo anterior **INCUMPLE** lo establecido en:

- En el documento: “GJUR-PR-001-V4\_Procedimiento\_Identificacion\_y\_Evaluacion\_Periodica\_Normativa\_ Legal Aplicable” en la actividad No.1 que indica que se debe:

*“Identificar la normatividad aplicable a la entidad y/o proceso” que debe tener en cuenta la observación: “Con la asesoría del proceso jurídica, el líder de cada proceso identifica las disposiciones legales y/o normativas aplicables y las consigna en la matriz de cumplimiento legal (Normograma), de acuerdo a la jerarquía de la norma. Los requisitos legales y/o normativos aplicables a la entidad, se determinan según los servicios, procesos y actividades que se desarrollen”:*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN (ACTIVIDAD Y/O TAREA)** | | | | **PUNTO CONTROL** | **TIEMPO ESTIMADO** | **RESPONSABLE** | **DEPENDENCIA**  **INVOLUCRADA** | **REGISTRO** | **OBSERVACIONES** |
| INICIO | | | |  |  |  |  |  |  |
|  | | | |  | 4 Hrs por proceso | Líder de proceso y Profesional de Oficina Asesora jurídica | Dependencias y/o procesos de la UAERMV | Documento Soporte de la mesa de trabajo y **GJUR-FM-001** Formato Matriz de Cumplimiento Legal | Con la asesoría del proceso jurídica, el líder de cada proceso identifica las disposiciones legales y/o normativas aplicables y las consigna en la matriz de cumplimiento legal (Normograma), de acuerdo a la jerarquía de la norma. Los requisitos legales y/o normativos aplicables a la entidad, se determinan según los servicios, procesos y actividades que se desarrollen. |
| 1 | 1. Identificar la normatividad aplicable a la entidad y/o proceso | |  |
|  | |  | |

*Fuente: extracto del procedimiento GJUR-PR-001-V4*



**Aportes del equipo auditado antes del cierre de auditoría:** El Equipo Auditado con radicado: 20201500083753 de 19-11-2020 indicó:

*“Se acepta. Se procederá a actualizar la normatividad en los documentos y en el nomograma. Se procederá a armonizar los documentos actualizando el Manual de Gestión de Comunicaciones y el Nomograma”.*

**Resultado del Hallazgo:** SE ACEPTA

# TEMA: REQUISITOS LEGALES - NORMATIVIDAD DEL COMPONENTE COMUNICACIONES:

En la Mesa de Trabajo 3° realizada el 28-08-2020 (07:00 a 10:10), a la pregunta *¿Cuál es la normatividad aplicada de comunicaciones?*

El equipo auditado mostró el normograma vigente ubicado en <http://www.umv.gov.co/portal/normograma20/> , actualizado en 2020 por OAJ, periodo fuera del alcance de la auditoría.

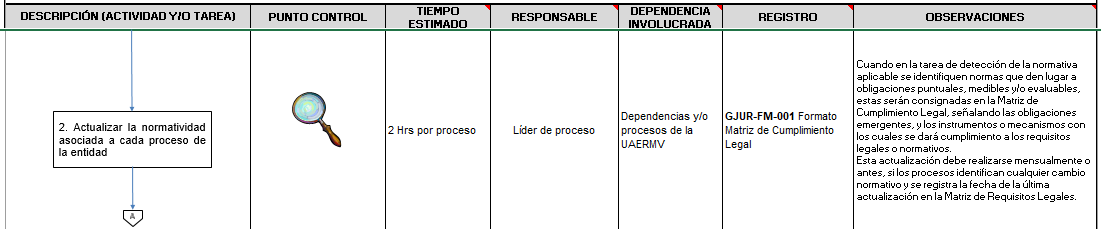
Al consultar el normograma publicado en la página de Transparencia UMV (archivo Excel): GJUR-FM-001-V7 FORMATO MATRIZ DE CUMPLIMIENTO LEGAL-NORMOGRAMA - con fecha aplicación marzo 2020 y para el proceso APIC no se encuentra explícitamente tema asociados al componente Comunicaciones.

El equipo auditado manifestó que “*no se comprende el sentido del formato, pues la temática o se refiere a la ley o se refiere”,* e indica que: “*están relacionadas las temáticas de comunicaciones, pero no dicen directamente que son de comunicaciones”.*

Al solicitar al equipo auditado se despliegue en normatividad la temática de Comunicaciones, a lo que el equipo auditado señala en color las siguientes:

*Fuente: filtro de archivo identificado en el normograma APIC asociado con temas de comunicaciones por equipo auditado*

De igual manera, en las evidencias recibidas del equipo auditado no se aportan los normogramas de vigencias 2018 para el proceso COM ni 2019 proceso APIC para el componente alcance de la presente auditoría.



# HALLAZGO No. 7:

**SE EVIDENCIÓ** que, no se aportaron los normogramas correspondientes a las vigencias 2018 y 2019; no obstante, se aportó un archivo con fecha julio 2020, por fuera del alcance de la auditoría.

Lo anterior **INCUMPLE** la *política de operación* de la caracterización GJUR-CP-001 (versiones 4-5-6) PROCESO GESTIÓN JURÍDICA, la cual señala: *“• La actualización del normograma de la Entidad se realizará cada (6) seis meses*”.

**Aportes del equipo auditado antes del cierre de auditoría:** El Equipo Auditado con radicado: 20201500083753 de 19-11-2020 indicó:

*“Se acepta. Se puede entregar el normograma que se envió en su momento a la OAJ para actualizar. El normograma que se le entregó a la auditora es el que aparece actualmente en la página web y se le resaltaron las normas relacionadas con comunicaciones. Al no ser un proceso independiente se relaciona es el proceso APIC y no comunicaciones directamente. A lo que nos referimos en la auditoría que no era claro es el asunto de la temática, en el sentido de que se debe incluir comunicaciones o la temática de la que trata la ley. El archivo tiene fecha de julio 2020 porque es la fecha de actualización del último normograma”.*

**Resultado del Hallazgo:** SE ACEPTA

# HALLAZGO No. 8:

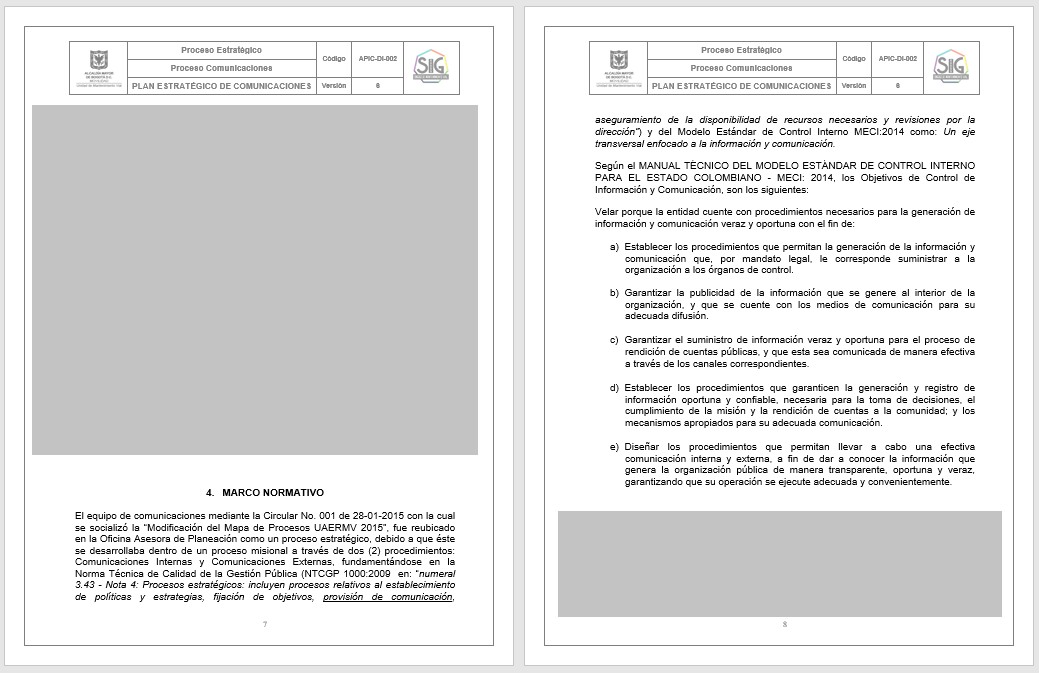
**SE EVIDENCIÓ** que, no se identifican, en forma taxativa, las normas que deba cumplir el componente Comunicaciones del proceso auditado, toda vez que lo señalado por el equipo auditado son normas generales y del componente Atención al Ciudadano que, además de ser temas diferentes, no le aplican directamente.

Lo anterior **INCUMPLE** lo establecido en el documento: “*GJUR-PR-001- V4\_Procedimiento\_Identificacion\_y\_Evaluacion\_Periodica\_Normativa\_ Legal Aplicable*” en la actividad No.2 que indica que se debe:

*“2. Actualizar la normatividad asociada a cada proceso de la entidad” en cuanto a la observación: “Cuando en la tarea de detección de la normativa aplicable se identifiquen normas que den lugar a obligaciones puntuales, medibles y/o evaluables, estas serán consignadas en la Matriz de Cumplimiento Legal, señalando las obligaciones emergentes, y los instrumentos o mecanismos con los cuales se dará cumplimiento a los requisitos legales o normativos…”*

*Fuente: extracto del procedimiento GJUR-PR-001-V4*

**Aportes del equipo auditado antes del cierre de auditoría:** El Equipo Auditado con radicado: 20201500083753 de 19-11-2020 indicó:



*“Se acepta. Se procederá a actualizar el marco normativo en el Plan Estratégico de Comunicaciones remitiendo dentro del documento al normograma del proceso APIC”.*

**Resultado del Hallazgo:** SE ACEPTA

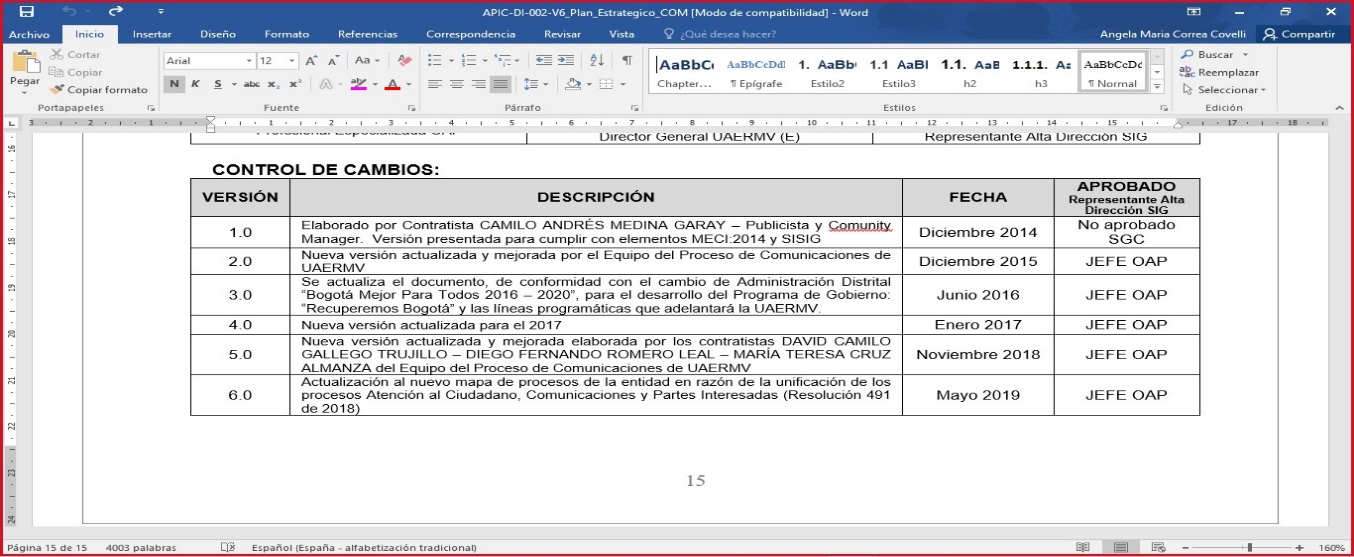
# TEMA: REQUISITOS LEGALES - Normatividad establecida en el Plan Estratégico de Comunicaciones (APIC-DI-002-V6)

En el documento PEC: “APIC-DI-002-V6\_Plan\_Estrategico\_de\_Comunicaciones” 2016-2020, numeral 4 MARCO NORMATIVO se encuentra enfocado al Modelo Estándar de Control Interno – MECI 2014 alineado como parte de la Dimensión 7 Control Interno del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG adoptado mediante el Decreto Nacional 1499 de 11-09-2017.

Se identifica que la normatividad referida en el PEC está derogada desde 2017.

*Fuente: pantallazo del PEC*

En el control de cambios del documento APIC-DI-002-V6\_Plan\_Estrategico\_de\_Comunicaciones, se visualizan las actualizaciones realizadas para obtener las versiones 5.0 (2018) y 6.0 (2019), se evidencia que no se tuvo en cuenta la actualización del marco normativo en estas versiones:



*Fuente: control de cambios de APIC-DI-002-V6*

# HALLAZGO No. 9:

**SE EVIDENCIÓ** que parte de la normatividad que se cita en el PEC está derogada, desde la expedición del decreto que adoptó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en septiembre de 2017, norma que no se tuvo en las actualizaciones para generar las versiones 5.0 (2018) y 6.0 (2019).

Lo anterior **INCUMPLE** lo establecido en el documento “DESI-IN-001-V13 Instructivo Control de Información Documentada” en el numeral *3. INFORMACIÓN DOCUMENTADA* que indica:

“*Cada Responsable Directivo de Proceso en su rol de primera línea de defensa para la prevención de riesgos y la generación de controles debe asegurarse de que todos los documentos o información documentada del Sistema de Gestión que aplican en su dependencia se encuentran establecidos, documentados, implementados y mantenidos de acuerdo con la normatividad vigente y necesidades del proceso*.

**Aportes del equipo auditado antes del cierre de auditoría:** El Equipo Auditado con radicado: 20201500083753 de 19-11-2020 indicó:

*“Se acepta. Se procederá a actualizar el marco normativo en el Plan Estratégico de Comunicaciones remitiendo dentro del documento al normograma”.*

**Resultado del Hallazgo:** SE ACEPTA

# TEMA: VOCERÍA

En la Mesa de Trabajo 1° realizada el 24-08-2020 (07:00 a 09:00) se verificó la actividad de vocería, para la cual el equipo auditado indicó:

“*El Director General es el vocero. En caso de no poder designar, es quién él decida cuál es la persona idónea para responder el tema” ... “No se designa mediante documento oficial” …*

*“Y designa principalmente a los siguientes directivos: temas de infraestructura: Gerente de Intervención, temas ambientales: Gerente GASA, temas de sedes: Secretaria General”*

Se confirmó, a partir de los soportes recibidos del equipo auditado, que las instrucciones para vocería se dan a través de la aplicación WhatsApp.

**HALLAZGO No. 10:** (No. 11 DEL INFORME PRELIMINAR)

**SE EVIDENCIÓ** que la vocería se ha asignado de forma verbal y no se tiene autorización formal documentada ni está consignado en el manual MGC del proceso APIC.

Lo anterior **INCUMPLE** lo establecido en:

* El documento APIC-MA-002-V5\_Manual\_de\_Gestion\_de\_Comunicaciones, numeral 2. POLÍTICA DE COMUNICACIONES en cuanto al CRITERIO DE ACCIÓN:

“***Vocería:*** *“La Dirección General de la UMV establecerá voceros institucionales autorizados para la divulgación de los temas estratégicos de su gestión (sobre los cuales deba responder ante los medios de comunicación y diferentes auditorios y escenarios) y el manejo de situaciones de crisis”.*

* El MGC numeral 3.1. ATENCIÓN A MEDIOS DE COMUNICACIÓN literal c) *“La selección y formación de Voceros de la UMV se hará teniendo en cuenta los lineamientos para el direccionamiento estratégico de las comunicaciones en el Distrito Capital, de la administración vigente”.*
* El Lineamiento 18: MANUAL DE COMUNICACIONES DEL DISTRITO CAPITAL página 30: *“Definición de los voceros (nombres y cargos) y sus funciones y/o responsabilidades.*

**Aportes del equipo auditado antes del cierre de auditoría:** El Equipo Auditado con radicado: 20201500083753 de 19-11-2020 indicó:

*“Se acepta. Se procederá a ajustar el Manual de Gestión de Comunicaciones para formalizar la designación de vocería”.*

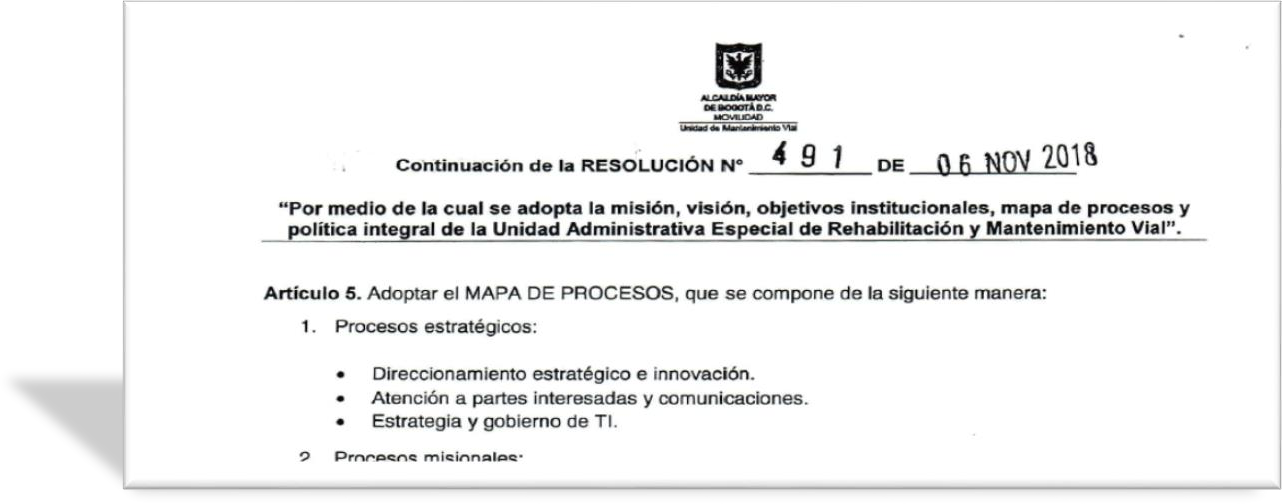
**Resultado del Hallazgo:** SE ACEPTA

# TEMA: INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL PROCESO

En la Mesa de Trabajo 1° realizada el 24-08-2020 (07:00 a 09:00), se analizó que el componente de Comunicaciones fue hasta noviembre de 2018 el Proceso Estratégico Comunicaciones-COM.

Con la Resolución 491 de 08-NOV-2018 “*Por medio de la cual se adopta la misión, visión, objetivos institucionales, mapa de procesos y política integral de la UAERMV*”, el proceso de Comunicaciones fue eliminado y fusionado con otros dos (2) procesos misionales: Gestión Social y de Atención a Partes Interesadas-SAP y Atención al Ciudadano-ACI, en el proceso estratégico: APIC: Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones.

*Ilustración: Pantallazo de la RES 491 de 2018 en Procesos Estratégicos adoptados en mapa de procesos*



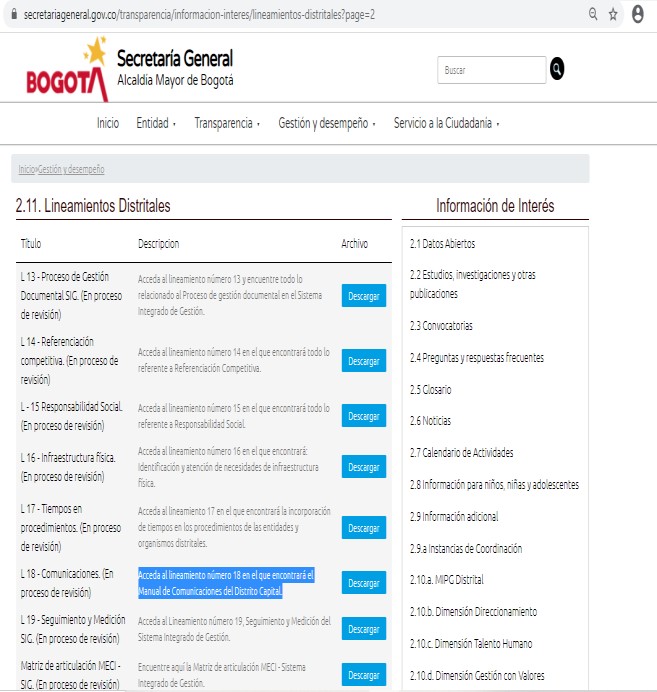
*Fuente: Extracto por Auditora*

En la mesa de trabajo No. 2° realizada el 26-08-2020 (07:00 a 09:08), a la pregunta: “¿*El Equipo Comunicaciones participó en la reestructuración del Mapa de Procesos para eliminar el Proceso COM?*

El equipo respondió*: “No. Solo fue OAP (PES: DESI) con la parte directiva”.*

¿Por qué lo eliminaron, ¿qué lo determinó? y se responde: “*se hizo para fortalecer Atención al Ciudadano junto con la responsabilidad social de GASA”.*

Consultado el Manual de Comunicaciones del Distrito Capital vigente, se identificó la estructura del proceso:



Fuente: [*https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/linemientos-distritales/l\_18\_comunicaciones.pdf*](https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/linemientos-distritales/l_18_comunicaciones.pdf)

Documento que establece las actividades del Ciclo Planear-Hacer-Verificar-Actuar-PHVA para el Proceso Comunicaciones, hoy componente COMUNICACIONES de APIC,

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| *Fuente: Manual de Comunicaciones del Distrito Capital, folio 23*  Se identifican en el PHVA ocho (8) actividades:   1. *“Realizar el diagnóstico del estado de las comunicaciones en la entidad.* 2. *Establecer el plan de comunicaciones en el que se identifica el público objetivo y sus características, las estrategias y los medios, los recursos, cronograma de actividades, responsables.* 3. *Desarrollar las estrategias de comunicación establecidas (campañas, piezas comunicacionales, eventos comunicados, periódicos entre otros) las cuales se deben desarrollar acorde a las directrices de comunicaciones (Lenguaje incluyente, enfoque diferencial, Guía web 2.0, Cartilla de producción de actos administrativos, la guía de lenguaje claro, el lenguaje de señas…).* 4. *Manejo de medios de acuerdo a los protocolos y/o procedimientos establecidos.* 5. *Manejo de Crisis.* 6. *Publicación y actualización de contenidos en página web.* 7. *Medición de la satisfacción de los usuarios frente a los productos emitidos.* 8. *Medición de la efectividad de los medios y la apropiación de la información”.*   Al revisar la caracterización del proceso APIC-CP-001-V1, se identificó que una (1) actividad: *“Implementar Plan estratégico de Comunicaciones y el Manual de gestión de comunicaciones”, de* las descritas, *se* incluyó: | | |

*Actividad filtrada del componente Comunicaciones dentro de la Caracterización proceso APIC*



|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **PROCESO ESTRATÉGICO** | | | | **Código:** | APIC-CP-001 |  |
| **PROCESO ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS Y COMUNICACIONES** | | | | **Versión:** | 1 |
| **CARACTERIZACIÓN DE PROCESO** | | | | **Fecha:** | Diciembre de 2018 |
|  | | | | | | | |
| **OBJETIVO** | | | | | | | |
| Gestionar de manera efectiva mediante acciones socialmente responsables la relación con las partes interesadas, promoviendo su participación con el fin de mantener una adecuada comunicación para posicionar la identidad e imagen institucional de la UAERMV en aras de generar mayores niveles de satisfacción. | | | | | | | |
| **ALCANCE** | | | | | | | |
| Inicia con la identificación y caracterización de partes interesadas (grupos de valor) pasando por el análisis y captura de sus expectativas y necesidades, siguiendo con la generación de alternativas de atención, la medición de los niveles de satisfacción de los grupos de valor y finaliza con el desarrollo de acciones de divulgación y comunicación. | | | | | | | |
| **LÍDER ESTRATÉGICO:** | | | | **LÍDER OPERATIVO: (Si aplica)** | | | |
| Secretaría General | | | | Jefe de la Oficina Asesora de Planeación Gerente Ambiental, Social y Atención al Usuario | | | |
| **PROVEEDOR-SOCIOS DE NEGOCIO** | | **ENTRADA / INSUMO** | **PHVA** | **ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO** | **SALIDA / PRODUCTOS** | **SOCIOS DE NEGOCIO** | |
| **INTERNO** | **EXTERNO** | **INTERNO** | **EXTERNO** |
| Alta dirección de la Entidad Todos los procesos de la Entidad | Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá  Entidades Distritales Órganos de control  Organismos e instancias no estatales  Ciudadanía | Política Integral de Atención a Partes Interesadas y Comunicación.  Plan estratégico de Comunicaciones  Manual de gestión de comunicaciones | **H** | Implementar Plan estratégico de Comunicaciones y el Manual de gestión de comunicaciones | Contenidos impresos, audiovisuales y virtuales desarrollados  Información de la Entidad enviada a medios de comunicación  Actividades y eventos realizados | Alta Dirección de la Entidad  Todos los procesos de la Entidad | Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá  Entidades Distritales Órganos de control  Organismos e instancias no estatales  Ciudadanía |

*Fuente: Extracto filtro APIC-CP-001-V1*

**HALLAZGO No. 11:** (No. 12 DEL INFORME PRELIMINAR)

**SE EVIDENCIÓ** que como parte de las actividades del ciclo PHVA que registra la caracterización del proceso APIC, vigente para el periodo de la auditoría, no se incluyeron siete (7) actividades establecidas en el Manual de Comunicaciones del Distrito Capital que debe cumplir el componente Comunicaciones.

Lo anterior **INCUMPLE** lo establecido en la política de operación del proceso APIC (en caracterización) que indica: “*Aplicar el MANUAL DE COMUNICACIONES DEL DISTRITO CAPITAL, vigente*” que establece:

numeral: “*2.1.4 Caracterización del Proceso de Comunicaciones Uno de los elementos de la planeación es la caracterización del proceso, el cual tiene por objetivo determinar las características que delimitan la operación del proceso frente al cumplimiento de la misión institucional. Esta herramienta permite identificar y estructurar el proceso en términos de objetivo, alcance, recursos, identificación de elementos de entrada y salida del proceso, y los proveedores y clientes, orientando las actividades”.*

**Aportes del equipo auditado antes del cierre de auditoría:** El Equipo Auditado con radicado: 20201500083753 de 19-11-2020 indicó:

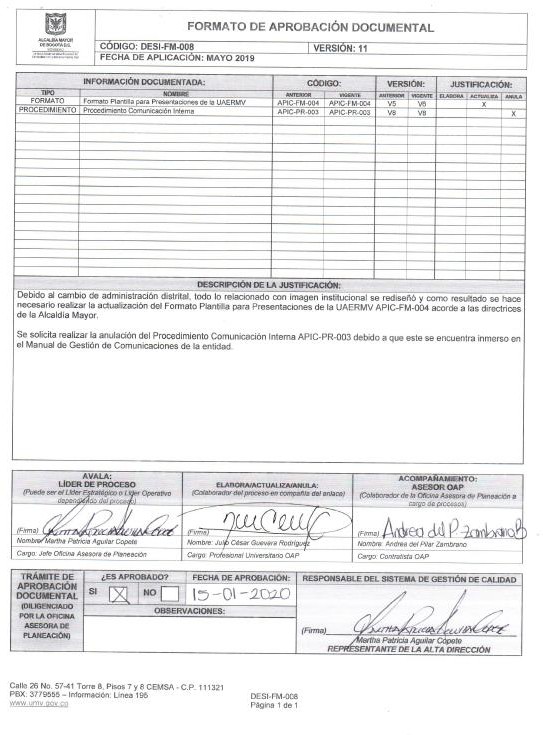
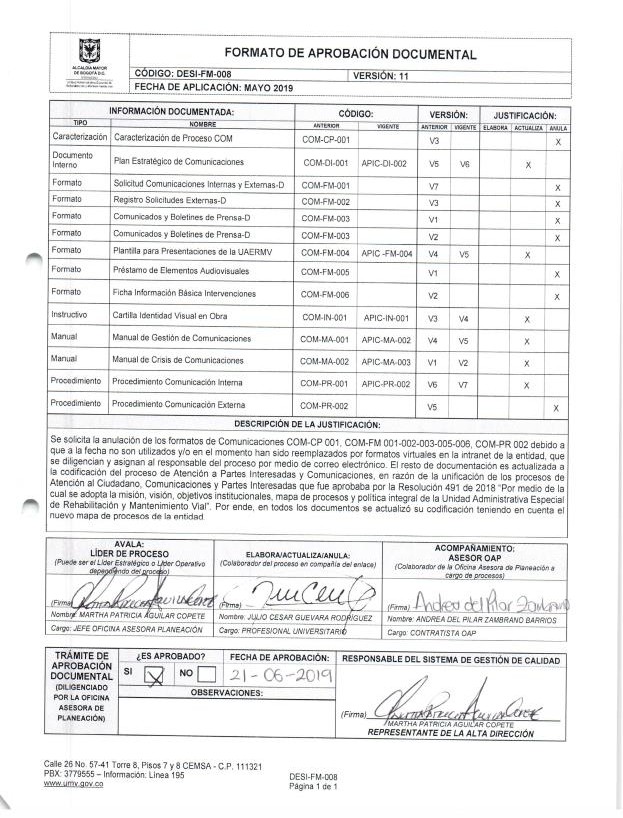
*“Se acepta. Se modificará la caracterización del proceso APIC para incluir las actividades del ciclo PHVA faltantes”.*

**Resultado del Hallazgo:** SE ACEPTA

En el documento APIC-MA-002-V5\_Manual\_de\_Gestion\_de\_Comunicaciones está consignado que “*El presente manual contiene los parámetros de gestión para el manejo de la información, los canales de comunicación y las actividades propias de la Gestión Comunicacional interna y externa en la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial (UAERMV).*

Con el fin de verificar los puntos de control establecidos en los procedimientos que debe aplicar el componente, el equipo auditado manifiesta que los 2 procedimientos que se aplicaban en vigencia de proceso COM, fueron anulados y quedaron inmersos en el documento “APIC-MA-002- V5\_Manual\_de\_Gestion\_de\_Comunicaciones”, tal como se muestra en el siguiente formato de aprobación documental:

En las siguientes imágenes se visualizan las anulaciones de estos 2 procedimientos de comunicaciones:



*Formatos de aprobación documental descargados en SISGESTIÓN*

*Fuente: pantallazo de formato de aprobación documental donde se anulan Procedimientos COM-PR-002 y APIC-PR-002 (antes COM-PR-001)*

* El procedimiento de Comunicaciones Externas (COM-PR-002-V5) fue anulado el 21-06-2019 **sin justificación** (aparece redactada la justificación de la anulación de formatos: *“…no son utilizados y/o en el momento han sido reemplazados por formatos virtuales en la intranet de la entidad…”*
* El procedimiento de Comunicaciones Internas (APIC-PR-003-V8 antes: COM-PR-001) fue anulado el 15- 01-2020 con la justificación: ***“Debido a que este se encuentra inmerso en el Manual de Gestión de Comunicaciones de la entidad****…”*

Al consultar el manual referido no se identificaron puntos de control para las actividades que ejecuta el componente; se observan protocolos con recomendaciones que no implican obligatoriedad para las actividades que se ejecutan.

**HALLAZGO No. 12:** (No. 13 DEL INFORME PRELIMINAR)

**SE EVIDENCIÓ** que el componente Comunicaciones del proceso APIC no cuenta con procedimientos formalmente establecidos que detallen: 1) cómo se realizan las actividades que ejecuta; 2) el responsable de ejecutarlas; 3) los registros que quedan como evidencia de su ejecución; 4) los puntos de control definidos para asegurar su cumplimiento; 5) cuándo y dónde se aplican los formatos que están vigentes.

Lo anterior **INCUMPLE:** Instructivo Control de Información Documentada DESI-IN-001 Numeral 2.3

*DOCUMENTOS DEL NIVEL 3: QUE DESCRIBEN ¿CÓMO SE DEBE HACER?*

*“…PROCEDIMIENTO: En estos documentos es donde se describen cómo se realizan las actividades. Los procedimientos responden a las siguientes preguntas básicas: ¿Quién? ¿Por qué? ¿Qué? ¿Cuándo? ¿Dónde?*

*Es importante también que se defina de forma esquemática mediante diagramas las actividades para materializar el procedimiento. Son redactados por quienes realizan el trabajo en colaboración con los responsables de los procesos. Deben ser sencillos de comprender, dado que son utilizados para instruir a nuevos colaboradores y son para uso exclusivo interno de la entidad...*

Lo anterior **INCUMPLE** lo establecido por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG - “Guía para la gestión por procesos en el marco del MIPG - VERSIÓN 1, de la Dirección de Gestión y Desempeño Institucional (DAFP), JULIO DE 2020”, que indica*:*

*“…Los procedimientos son el conjunto de especificaciones, relaciones y ordenamiento de las tareas requeridas para cumplir las actividades de un proceso, controlando las acciones que requiere la operación de la entidad en la medida en que especifican paso a paso qué se debe hacer en el proceso. En su diseño* ***se establecen los métodos para realizar las tareas, la asignación de responsables y autoridad en la ejecución de las actividades****.*

**Aportes del equipo auditado antes del cierre de auditoría:** El Equipo Auditado con radicado: 20201500083753 de 19-11-2020 indicó:

*“Se acepta. En este caso no es claro si debemos establecer procedimientos nuevamente o incorporar puntos de control y responsables en el Manual de Gestión de Comunicaciones, teniendo en cuenta la observación de la auditoría de calidad donde recomendaron eliminar documentos duplicados”.*

# Análisis OCI de los argumentos y aportes del equipo auditado:

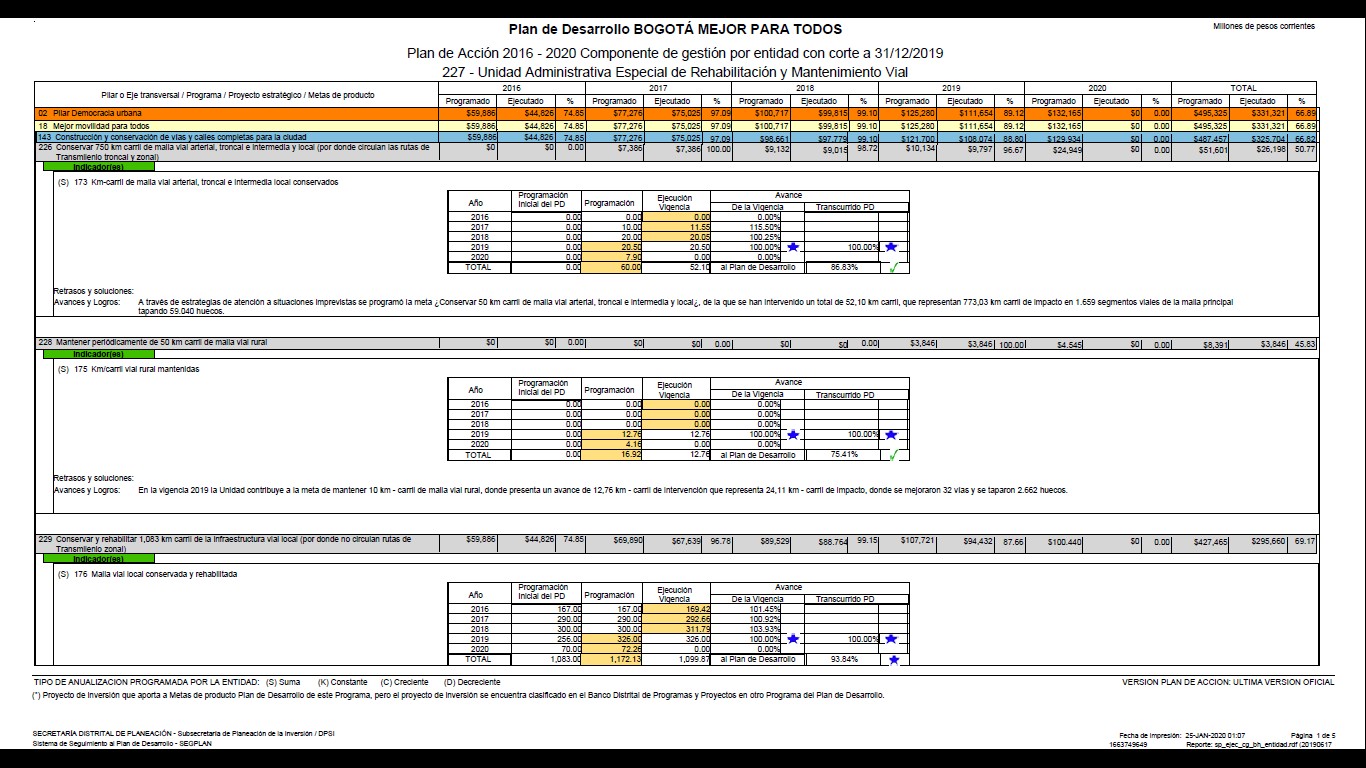
Respecto de la manifestación del Equipo Auditado sobre *“…no es claro si debemos establecer procedimientos nuevamente o incorporar puntos de control y responsables en el Manual de Gestión de Comunicaciones*”; se indica que el documento MGC: “APIC-MA-002-V5\_Manual\_de\_Gestion\_de\_Comunicaciones”, tan solo contiene la política de comunicaciones y sus criterios de acción, el manejo de imagen y tres (3) protocolos: para comunicaciones externas, comunicaciones internas y redes sociales” por lo tanto, el manual no reemplazó los procedimientos anulados, toda vez que no contiene las siete (7) actividades establecidas en el Manual de Comunicaciones del Distrito Capital que debe cumplir el componente Comunicaciones, por lo que estas actividades deben estar consignadas en procedimientos con su objetivo, sus respectivos roles y responsabilidades de quien coordina, aprueba y autoriza la gestión del componente Comunicaciones, tiempos y registros para realizarlas, tal como se establece en el numeral 2.3 del documento DESI-IN-001 vigente del cómo se deben hacer estas actividades (*¿Quién? ¿Por qué? ¿Qué? ¿Cuándo? ¿Dónde?).*

**Resultado del Hallazgo:** SE ACEPTA

# TEMA. CUMPLIMIENTO DE LOS 7 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES

En la Mesa de Trabajo 2° realizada el 26-08-2020 (07:00 a 09:00) se verificó el cumplimiento de los 7 objetivos específicos para el lograr el objetivo APIC-DI-002-V6\_Plan\_Estrategico\_de\_Comunicaciones de *"Fortalecer la imagen corporativa y el posicionamiento de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través de la UAERMV, de manera interna y externa de acuerdo con el Plan de Desarrollo “Bogotá Mejor para Todos”,* conforme con el lineamiento ‘MEJORES VÍAS PARA TODOS’ y los instrumentos de medición aplicados por el proceso APIC.

En la mesa de trabajo, el equipo auditado indicó no tener conocimiento de **cómo fueron formulados estos objetivos ni sus metas**.



A las preguntas: ¿cuál fue la base para redactar los objetivos específicos? ¿se los suministró un proceso (DESI)?

¿los tomaron directamente del PDD?

El equipo auditado respondió: *“… se sacaron del PDD. Pero posiblemente salieron de la OAP. Para verificar la trazabilidad de las metas de la entidad”.*

Se solicitó evidencia de si fue OAP (DESI) quien suministró la información de las metas para elaborar estos objetivos específicos o del Plan de Desarrollo Distrital- PDD.

El equipo auditado aportó el registro del sistema de información SEGUIMIENTO A PLAN DE DESARROLLO - SEGPLAN de la Secretaría Distrital de Planeación, con corte a 31/12/2019 para la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial, identificada con el código 227, el cual corresponde a cada entidad diligenciar.

*Pantallazo SEGPLAN con Plan de Acción UAERMV de “PDD Bogotá Mejor para Todos”*

*Fuente: soporte remitido por el equipo auditado*

El reporte SEGPLAN registra el cumplimiento de las metas del PDD, pero no de los objetivos del componente Comunicaciones.

A la pregunta: *¿Dónde está documentado el cumplimiento de cada objetivo específico, y de su desarrollo?;* el equipo auditado respondió: *“…los objetivos específicos están enfocados en informar a la ciudadanía de las metas que existían en el plan de desarrollo. A través de las actividades de divulgación que constantemente hace comunicaciones. Están en los boletines”.*

Como evidencia de cómo desarrollaron y los resultados obtenidos, el equipo auditado envió los siguientes soportes que son boletines publicados en la WEB UAERMV:

* [*https://www.umv.gov.co/portal/2018/10/16/88-de-beneficiados-por-trabajos-viales-de-la-umv-en-alcaldia-penalosa-han-quedado- satisfechos/*](https://www.umv.gov.co/portal/2018/10/16/88-de-beneficiados-por-trabajos-viales-de-la-umv-en-alcaldia-penalosa-han-quedado-satisfechos/)
* [*https://www.umv.gov.co/portal/2019/09/12/alcaldia-de-bogota-ha-mejorado-el-estado-de-mas-de-10-km-de-ciclorrutas-y-46-km-de- bicicarriles/*](https://www.umv.gov.co/portal/2019/09/12/alcaldia-de-bogota-ha-mejorado-el-estado-de-mas-de-10-km-de-ciclorrutas-y-46-km-de-bicicarriles/)
* [*https://www.umv.gov.co/portal/2019/10/21/unidad-de-mantenimiento-vial-rindio-cuentas-a-la-ciudadania-sobre-su-gestion-en-2019/*](https://www.umv.gov.co/portal/2019/10/21/unidad-de-mantenimiento-vial-rindio-cuentas-a-la-ciudadania-sobre-su-gestion-en-2019/)
* [*https://www.umv.gov.co/portal/2019/08/09/administracion-penalosa-ha-tapado-mas-de-55-000-huecos-en-2019/*](https://www.umv.gov.co/portal/2019/08/09/administracion-penalosa-ha-tapado-mas-de-55-000-huecos-en-2019/)
* [*https://www.umv.gov.co/portal/2019/07/24/la-alcaldia-de-bogota-intensifico-los-arreglos-viales-en-la-autopista-norte-debido-al-cierre- de-la-via-al-llano/*](https://www.umv.gov.co/portal/2019/07/24/la-alcaldia-de-bogota-intensifico-los-arreglos-viales-en-la-autopista-norte-debido-al-cierre-de-la-via-al-llano/)
* [*https://www.umv.gov.co/portal/2019/02/12/alcaldia-de-bogota-tiene-como-meta-mejorar-el-estado-de-1700-calles-en-este-2019/*](https://www.umv.gov.co/portal/2019/02/12/alcaldia-de-bogota-tiene-como-meta-mejorar-el-estado-de-1700-calles-en-este-2019/)
* [*https://www.umv.gov.co/portal/2018/12/05/mas-de-1-500-personas-beneficiadas-con-el-mantenimiento-de-vias-en-la-mariposa- usaquen-2/*](https://www.umv.gov.co/portal/2018/12/05/mas-de-1-500-personas-beneficiadas-con-el-mantenimiento-de-vias-en-la-mariposa-usaquen-2/)

**HALLAZGO No.13:** (No. 14 DEL INFORME PRELIMINAR)

**SE EVIDENCIÓ** que el equipo COMUNICACIONES no tiene información de cómo fueron formulados los siete

(7) objetivos del documento “APIC-DI-002-V6\_Plan\_Estrategico\_de\_Comunicaciones” ni indicadores para la medición de su cumplimiento1; tampoco se estableció su medición en la caracterización del proceso APIC; por lo tanto, no se tiene certeza si se cumplieron o no.

Lo anterior **INCUMPLE** lo establecido en el documento: “*DESI-PR-004- V8\_Procedimiento\_Gestion\_y\_Seguimiento\_de\_Indicadores*”

“*Indicador: Es una representación cuantitativa (variable o relación entre variables), verificable objetivamente, que* ***refleja la situación de un aspecto de la realidad y el estado de cumplimiento de un objetivo****, actividad o producto deseado en un momento de tiempo.*

**Aportes del equipo auditado antes del cierre de auditoría:** El Equipo Auditado con radicado: 20201500083753 de 19-11-2020 indicó:

*“Se acepta. No se tiene evidencia de cómo fueron formulados porque ninguna de las personas que actualmente hacen parte del componente estuvo en la formulación del plan en su momento. De la lectura de los objetivos es evidente que éstos corresponden a las metas del Plan de Desarrollo Vigente en su momento, lo que además se certificó con la evidencia del SEGPLAN.*

*Para el equipo las evidencias suministradas sí dan cuenta de la labor de divulgación realizada para cumplir con estos objetivos que están en términos de divulgar, difundir, etc., aunque no existe un indicador.”.*

# Análisis OCI de los argumentos y aportes del equipo auditado:

Respecto de la manifestación del Equipo Auditado de que “…*sí dan cuenta de la labor de divulgación realizada para cumplir con estos objetivos que están en términos de divulgar, difundir, etc.”,*

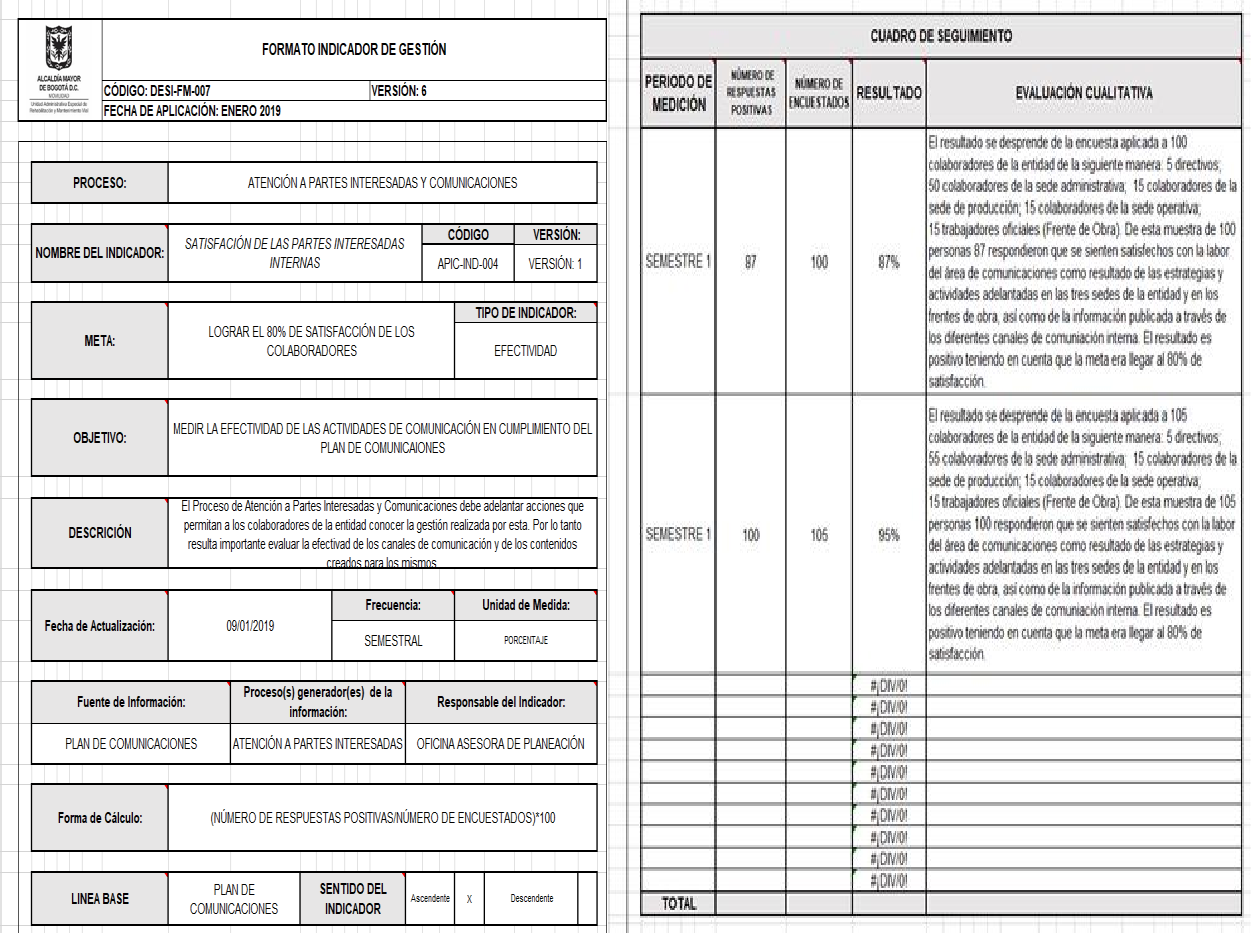
Se indica lo siguiente: el hallazgo refiere a que **no se tiene la medición** de los 7 objetivos específicos ni evidencia de sus **resultados medibles** a través de instrumentos aplicados por el proceso APIC, como se indica en el Alcance del PEC: “*Direccionar y promover las comunicaciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través de la UAERMV desde sus dos componentes: comunicación externa y comunicación interna, en armonía con el plan estratégico de la entidad*, *incorporando elementos de políticas de trabajo, control, autorregulación,* ***medición*** *y mejora continua para el desarrollo de la gestión”.*

Por lo tanto, no se evidenció medición que indiquen estos resultados.

**Resultado del Hallazgo:** SE ACEPTA

1 [Cita: “Lo que no se mide, no se puede controlar y, por lo tanto, no se puede mejorar”. (Peter F. Drucker, 1909-2005)]

# TEMA: INDICADORES DE GESTIÓN



En la Mesa de Trabajo 2° realizada el 26-08-2020 (07:00 a 09:00) a la pregunta ¿Hay algún indicador actual que mida la gestión de Comunicaciones?, el equipo auditado respondió: *“Si. Está el de Satisfacción de Partes interesadas Internas (APIC-IND-004)”.*

A la pregunta: ¿Para qué y qué mide el indicador?, el equipo auditado respondió: “*por eso se cambió el indicador al actual para medir un grado de satisfacción sobre el trabajo que se realiza por el proceso, para mejorar. Se hace análisis de resultados de la encuesta aplicada semestralmente como fuente e información del indicador” … “Mide el 90% de satisfacción*” … “

Y a la pregunta: *¿Qué decisiones se toman con los resultados de este indicador?,* se respondió: “*Si está debajo de la expectativa se realiza plan de mejora. Todo lo que se hace se refleja en la encuesta”*

Se solicitan la evidencia de las encuestas semestrales y sus resultados; así como del plan de comunicaciones, para verificar su implementación y las actividades ejecutadas.

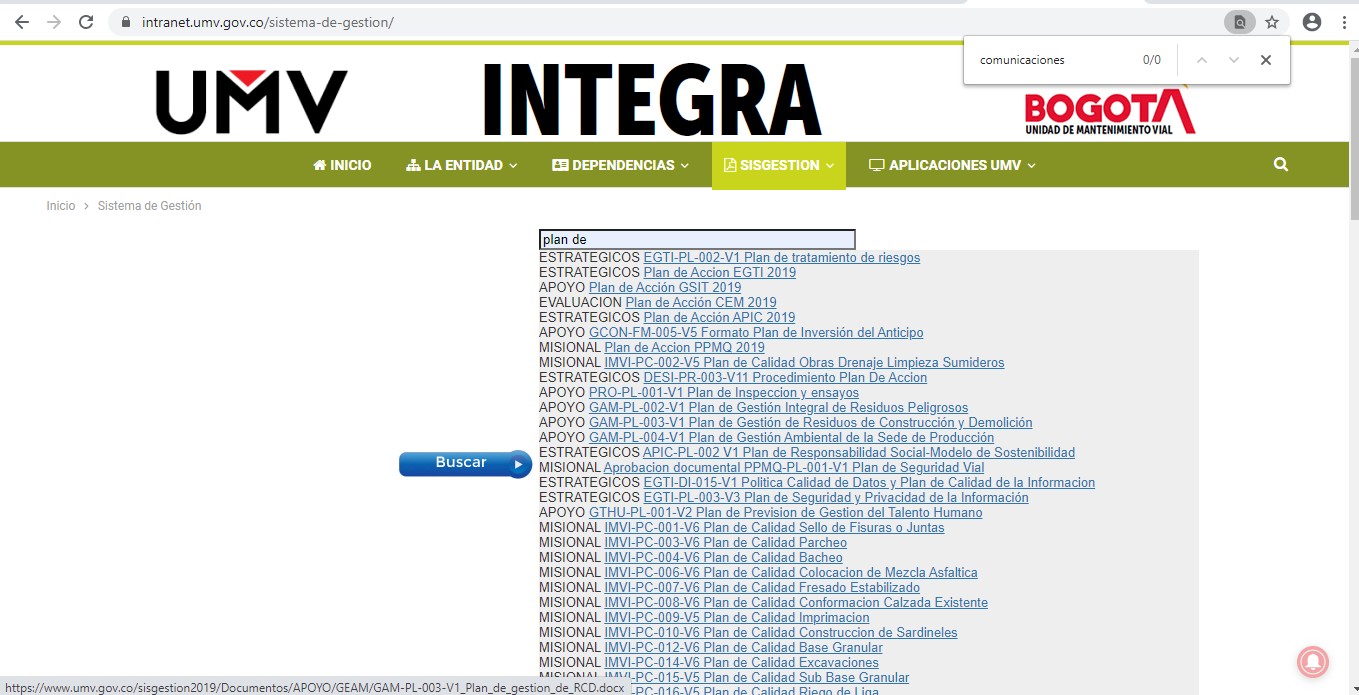
* Se reciben soportes de encuestas realizadas a los usuarios/beneficiarios de las obras de la entidad, aplicada por la Gerencia Gestión Ambiental, Social y de Atención al Usuario (GASA). (Archivos: “*20191330034303.pdf”, “20191330001283 Informe Encuestas segundo semestre 2018.pdf”*)
* Se compartió el enlace de la encuesta virtual: [*https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeDZKYDZ4tiugouJTL8i0cRZU3mRid4MJ12bms7G8X9TKpY wQ/viewform*](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeDZKYDZ4tiugouJTL8i0cRZU3mRid4MJ12bms7G8X9TKpYwQ/viewform)

con los archivos: “*Informe Encuesta de Comunicación 2019 Mayo”, “Acta Análisis Encuesta Comunicaciones – Junio”, “Resultados Encuesta de Comunicación 2019 Diciembre”.*

Conforme a estos soportes, se analiza el indicador vigente para el periodo de la auditoría: **APIC-IND-004-V1**

*Fuente: indicador de gestión aportado por el equipo auditado*

En la hoja de vida del indicador, se indica que la fuente de información es el Plan de Comunicaciones, el cual se publicó como un **Boletín de PRENSA***: “PLAN DE COMUNICACIONES 2019”,* tal como se muestra en la siguiente imagen:



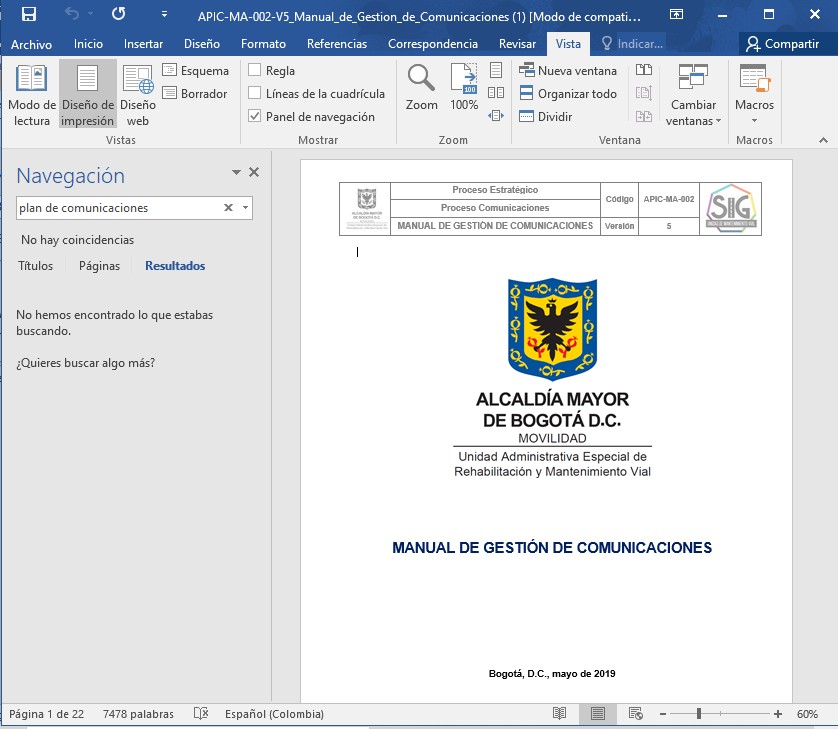
*Fuente: Extracto del Archivo aportado por el equipo auditado*

Se buscó en SISGESTION si éste plan estaba sido adoptado y aprobado para en la UAERMV y no se encontró en este punto de uso*.*

*Búsqueda del Plan de Comunicaciones en SISGESTION*

*Fuente: pantallazo de SISGESTION*

Así mismo, se confirmó que en el documento *APIC-MA-002-V5\_Manual\_de\_Gestion\_de\_Comunicaciones* no se hace referencia a ningún PLAN DE COMUNICACIONES acerca de su elaboración o ejecución como parte de las actividades que deba cumplir el componente en cada vigencia.



*Búsqueda en: “APIC-MA-002-V5\_Manual\_de\_Gestion\_de\_Comunicaciones”*

*Fuente: MGC vigente*

**HALLAZGO No.14:** (No. 15 DEL INFORME PRELIMINAR)

**SE EVIDENCIÓ** que para medir el cumplimiento del indicador “MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA ENTIDAD CON LAS ACTIVIDADES DE COMUNICACIONES IMPLEMENTADAS”

cuya meta es: “*medir la efectividad de las actividades de comunicación* ***en cumplimiento del plan de comunicaciones****”* se estableció como fuente de información el “Plan de Comunicaciones” el cual NO corresponde a un plan aprobado ni se encuentra consignado en el *APIC-MA-002- V5\_Manual\_de\_Gestion\_de\_Comunicaciones.*

Lo anterior **INCUMPLE:** lo establecido en el documento: Instructivo DESI-IN-001, versión 12, Control de Información Documentada, numeral 2. Estructura de la información documentada, nivel 3.

**Instructivo DESI-IN-001, versión 12, Control de Información Documentada, numeral 2. Estructura de la información documentada, nivel 3:** “Los documentos para cumplir las directrices de la UAERMV que describen la forma como se ejecutan las actividades de los procedimientos, los formatos asociados a ellos (…)” (Subrayado fuera de texto).

**Aportes del equipo auditado antes del cierre de auditoría:** El Equipo Auditado con radicado: 20201500083753 de 19-11-2020 indicó:

*“Se acepta. El Plan de Comunicaciones diseñado para cada vigencia será incluido dentro de los documentos del proceso para la vigencia 2021”.*

**Resultado del Hallazgo:** SE ACEPTA



**HALLAZGO No.15:** (No. 16 DEL INFORME PRELIMINAR)

**SE EVIDENCIÓ** que la encuesta que se aplica cada semestre, cuyos resultados se usan en la fórmula de cálculo del indicador APIC-IND-004 indica*: (NÚMERO DE RESPUESTAS POSITIVAS/NÚMERO DE ENCUESTADOS) \*100,* no está adoptada ni hace parte de la información documentada del proceso APIC, es decir, no está aprobada por el responsable directivo del proceso.

Lo anterior **INCUMPLE:** lo establecido en el documento vigente: “DESI-IN-001-V13 INSTRUCTIVO CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA” , donde se indica: Glosario *“8)* ***Control de la información documentada*** *: la información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad se debe controlar para asegurarse de que: a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite; b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad)”.*

**Aportes del equipo auditado antes del cierre de auditoría:** El Equipo Auditado con radicado: 20201500083753 de 19-11-2020 indicó:

*“Se acepta. La encuesta de comunicaciones será incluida dentro de los documentos del proceso para la vigencia 2021.”.*

**Resultado del Hallazgo:** SE ACEPTA

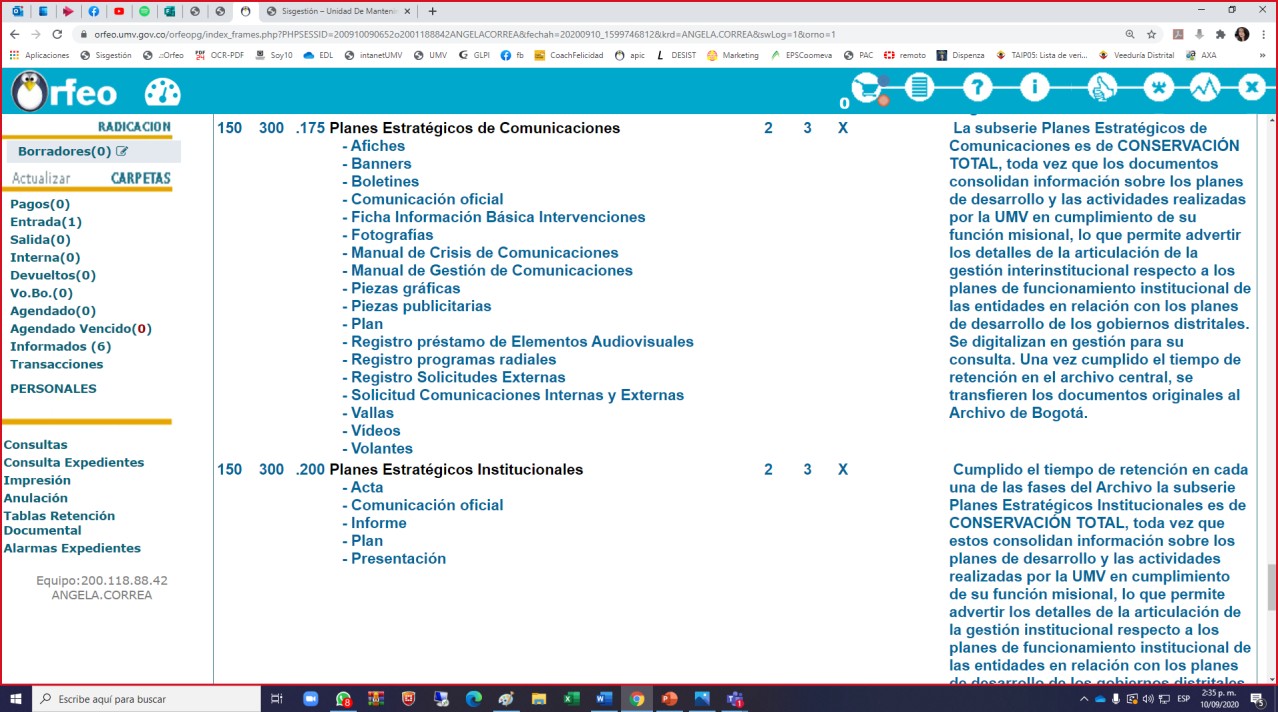
# TEMA: CUMPLIMIENTO DE LAS MEDIDAS ESTABLECIDAS EN LA DIRECTIVA 003 DE 2013 DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

En la prueba en línea realizada el 10-09-2020 con el fin de *Evaluar el cumplimiento de las medidas establecidas en la Directiva 003 de 2013 de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.*, específicamente, lo que establece el numeral: *"1.2. Frente a la pérdida de documentos,* con el equipo auditado y la auxiliar administrativa responsable del manejo documental del proceso auditado se consultó en el sistema ORFEO, la Tabla de Retención Documental aprobada para OAP, que aplica para el componente de Comunicaciones, tal como se muestra en la siguiente imagen:

*TRD OAP 150-300-175 Plan Estratégico de Comunicaciones*

*Fuente: extracto TRD vigente en Transparencia UAERMV*

En ORFEO se registran los siguientes documentos:



*Fuente: Pantallazo de la prueba en Línea*

La serie 150-300 PLANES de la OAP está conformada por los expedientes de la subserie 150-300-175 para los años 2017 - 2018 – 2019; no obstante, n**o existe expediente 2020** como se muestra a continuación:

*Fuente: Pantallazo ORFEO de la prueba en Línea*

Al revisar el expediente 2019 y verificar su contenido, se encontró que hay radicados generados durante la vigencia 2020, y asuntos cuyas temáticas que no corresponden a la TRD de OAP como, por ejemplo:



Radicado 20201500008223 de 2020-02-20 incluido en el expediente 201915030017500001E con el asunto: **“Calificación definitiva del desempeño laboral”,** tipificado como documento: Manual de Crisis de Comunicaciones:

*Fuente: Pantallazo ORFEO de la prueba en Línea*

**HALLAZGO No.16:** (No. 17 DEL INFORME PRELIMINAR)

**SE EVIDENCIÓ** que en la serie y subserie de la TRD registrada en ORFEO para la correspondencia del componente de Comunicaciones, incluida en la dependencia OAP, es diferente a la aprobada por el Archivo Distrital y se encontró un radicado en el expediente 2019 que no hace parte de las actividades del componente.

Lo anterior **INCUMPLE** lo establecido en el documento “GDOC-DI-003- V1\_Programa\_de\_Gestion\_de\_Documentos\_Electronicos\_de\_Archivo”, en el numeral 4. ORGANIZACIÓN Y EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS, en LINEAMIENTOS:

“***Los expedientes electrónicos*** *de archivo deben ser conformados solo por los documentos electrónicos de archivo producidos y recibidos durante el desarrollo de un mismo trámite, actuación o procedimiento, desde el primer momento en que se inicia un trámite o procedimiento hasta la finalización del mismo, abarcando todos los documentos independientemente de su soporte, del tipo de información y formato,* ***agrupándose de acuerdo a las categorías de serie y subserie definidas en las TRD de la UAERMV”****.*

**Aportes del equipo auditado antes del cierre de auditoría:** El Equipo Auditado con radicado: 20201500083753 de 19-11-2020 indicó:

*“Se acepta. Se actualizarán los expedientes electrónicos”.*

**Resultado del Hallazgo:** SE ACEPTA

**HALLAZGO No. 17:** (No. 18 DEL INFORME PRELIMINAR)

**SE EVIDENCIÓ** que el componente no ha aperturado expedientes 2020 en el sistema ORFEO y se están incluyendo los radicados generados en 2020 en un expediente de 2019.

Lo anterior **INCUMPLE** lo establecido en la Directiva 003 de 2013, expedida por el Alcalde Mayor de Bogotá D.C., numeral 1. Frente a la pérdida de elementos y documentos, *“Reforzar el sistema de control interno de tal manera que se definan y minimicen los riesgos sobre los activos de la entidad*”.

**Aportes del equipo auditado antes del cierre de auditoría:** El Equipo Auditado con radicado: 20201500083753 de 19-11-2020 indicó:

*“Se acepta. Se actualizarán los expedientes electrónicos”.*

**Resultado del Hallazgo:** SE ACEPTA

En la prueba en línea realizada el 10-09-2020 se verificó el Formato Único de Inventario Documental (GDO- FM-017) –FUID.

Se solicita al equipo auditado el FUID de 2019 y 2020, se indica que no se tiene al alcance porque está en físico en la oficina OAP y que el formato utilizado no está digitalizado ni disponible para su impresión; aclaran que se comenzaron a diligenciar a finales de 2019 (NOV-DIC) cuando se empezó a con Gestión Documental a organizar los archivos con las normas vigentes.

El equipo auditado indicó el registro de la correspondencia se lleva en un libro radicador donde se registra la información de la correspondencia que llega a la oficina.

A la pregunta “¿*si la planilla usada para los radicados en la OAP está codificada y documentada’*”, el equipo auditado responde: “*no lo recuerdan porque está en físico en la oficina; sin embargo, se aclara que usan un libro”.*

**HALLAZGO No.18:** (No. 19 DEL INFORME PRELIMINAR)

* **SE EVIDENCIÓ** que el proceso auditado no cuenta a la fecha de la prueba con el Formato Único de Inventario Documental-FUID, lo que indica que el proceso no tiene un inventario de los documentos que recibe, que produce ni certeza de cuantos expedientes está manejando en su archivo de gestión.

Lo anterior **INCUMPLE l**o establecido en la actividad 4 del documento GDOC-PR-002-V1 “Procedimiento Administración Archivos de Gestión y Transferencias Primarias”, que indica: *“… Elaborar el Inventario Documental en el Formato establecido en el Sistema Integrado de Gestión…”,* como se muestra a continuación:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN (ACTIVIDAD Y/O TAREA)** | **PUNTO**  **CONTROL** | **TIEMPO**  **ESTIMADO** | **RESPONSABLE** | **DEPENDENCIA**  **INVOLUCRADA** | **REGISTRO** | **OBSERVACIONES** |
| 4. Elaborar el Inventario Documental en el Formato establecido en el Sistema  INtegrado de Gestión |  | 1 día por cada 150 registros | Encargado del Archivo de Gestión | Todas las Dependencias | FUID diligenciado GDOC-FM-017 | La administración del archivo de la dependencia debe ser permanente, es decir los inventarios documentales deberán corresponder en todo momento con los expedientes físicos y permanecer actualizados, en cumplimiento de las actividades constantes de la dependencia; en el momento que no corresponda deberá el responsable de la documentación corregir el inventario, de acuerdo con las indicaciones para el diligenciamiento relacionadas en la Hoja 2 del formato FUID. |

*Fuente: extracto actividad 4 GDOC-PR-002-V1*

No se cumple la observación consignada en la misma actividad 4: “… *La administración del archivo de la dependencia debe ser permanente, es decir los inventarios documentales deberán corresponder en todo momento con los expedientes físicos y permanecer actualizados, en cumplimiento de las actividades constantes de la dependencia; en el momento que no corresponda deberá el responsable de la documentación corregir el inventario, de acuerdo con las indicaciones para el diligenciamiento relacionadas en la Hoja 2 del formato FUID…*”

Lo establecido en la Directiva 003 de 2013, expedida por el Alcalde Mayor de Bogotá D.C., numeral 1. Frente a la pérdida de elementos y documentos, *“Reforzar el sistema de control interno de tal manera que se definan y minimicen los riesgos sobre los activos de la entidad*”.

**Aportes del equipo auditado antes del cierre de auditoría:** El Equipo Auditado con radicado: 20201500083753 de 19-11-2020 indicó:

*“Se acepta. Se actualizarán los inventarios”.*

**Resultado del Hallazgo:** SE ACEPTA

En la Mesa de Trabajo 3° realizada el 28-08-2020 (07:00 a 10:10), al revisar el aplicativo de Solicitud de Comunicaciones Internas y Externas (<http://intranet.umv.gov.co/solicitudes/>), a la pregunta: “¿*sobre el campo “****préstamo de equipos audiovisuales****” en el aplicativo, en qué momento se puede realizar esta solicitud, siendo las comunicaciones “exclusivas” del equipo de comunicaciones (cámara fotográfica – cámara de video – videobeam – trípode…)?”,*

El equipo auditado responde: “*Los procesos piden préstamos para grabar alguna reunión y no es necesario que esté un camarógrafo todo el momento”.*

A la pregunta: *¿Y la seguridad del elemento para que no se pierda, se dañe, ¿están asegurados (robo-daño- perdida)? ¿quién los tiene a cargo, en qué inventario están?*

El equipo auditado responde: *“…los piden prestados para grabar audiencias públicas, que se han por medio de un FORMATO que se tiene en la OAP, hay un archivo físico (\*del formato) en la oficina y esta solicitud se realiza tres (3) días antes los elementos y se comprometen a entregar los equipos en el mismo estado que se facilitaron. No se tiene seguro – póliza, por lo tanto: o tiene que reponer o tiene que reparar. Se firma un compromiso con el visto bueno de Jefe OAP y del Directivo que solicita”*.

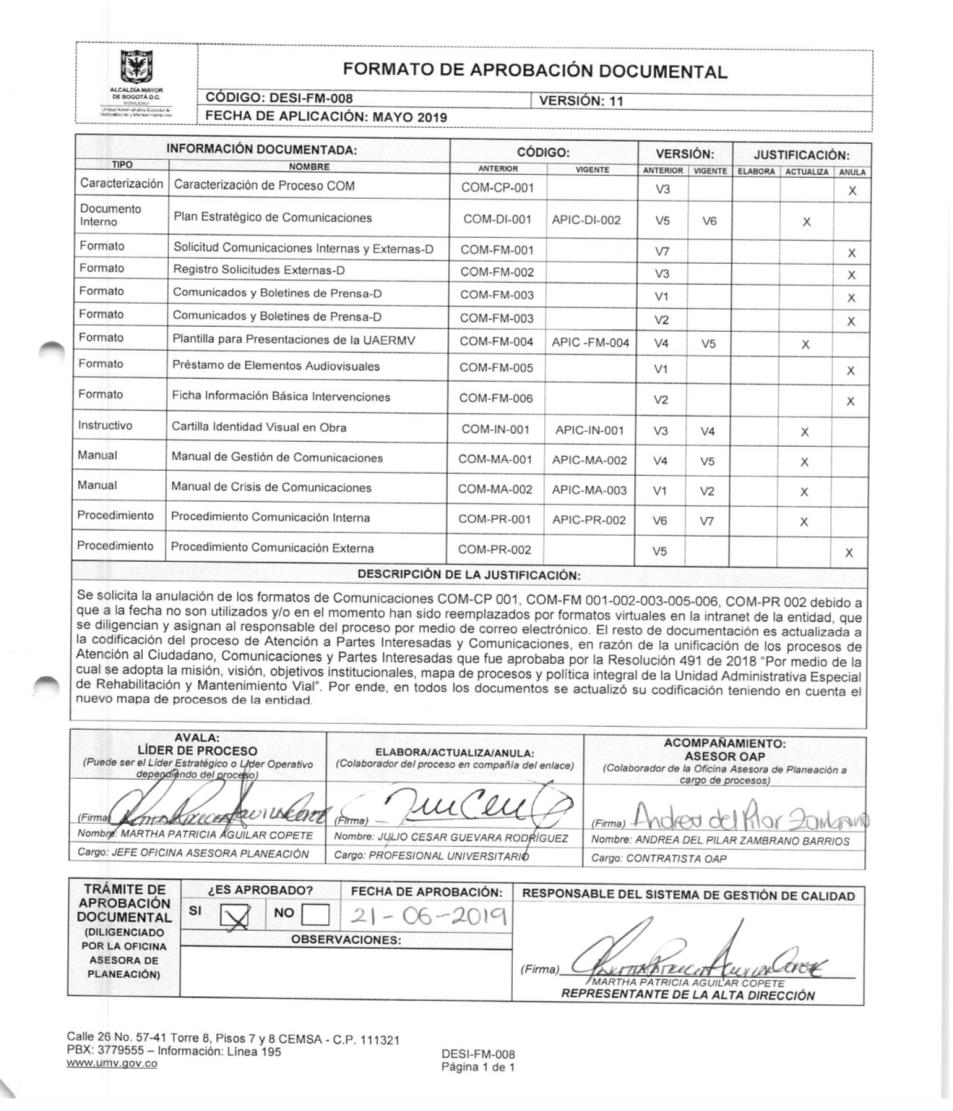
A la pregunta: ¿*qué* ***formato*** *se está utilizando?; e*l equipo auditado responde: “*es un formato de elaboración propia y se usa en la oficina en físico. Está en el computador de la oficina”.*

A la solicitud del archivo del formato en uso se confirma que no está normalizado ni tampoco fue aportado.

La auditora indica que, dada la importancia de la custodia de estos elementos/equipos, que son activos/bienes de la entidad), solicitó confirmar la razón de haber eliminado el formato COM-FM-005 Préstamo de Elementos Audiovisuales (aprobado 27-09-2017).

El equipo auditado indica que *la justificación* indica***:*** *“Se solicita la anulación de los formatos de comunicaciones COM-CP-001 COM-FM-001-002-003-005-004 COM-PR-002 debido a que a la fecha no son utilizados y/o en el momento han sido reemplazados por formatos virtuales en la intranet de la entidad…”*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **INFORME DE AUDITORÍA INTERNA** | |
| **CÓDIGO: CEM-FM-006** | **VERSIÓN: 2** |
| **FECHA DE APLICACIÓN: JULIO DE 2020** | |



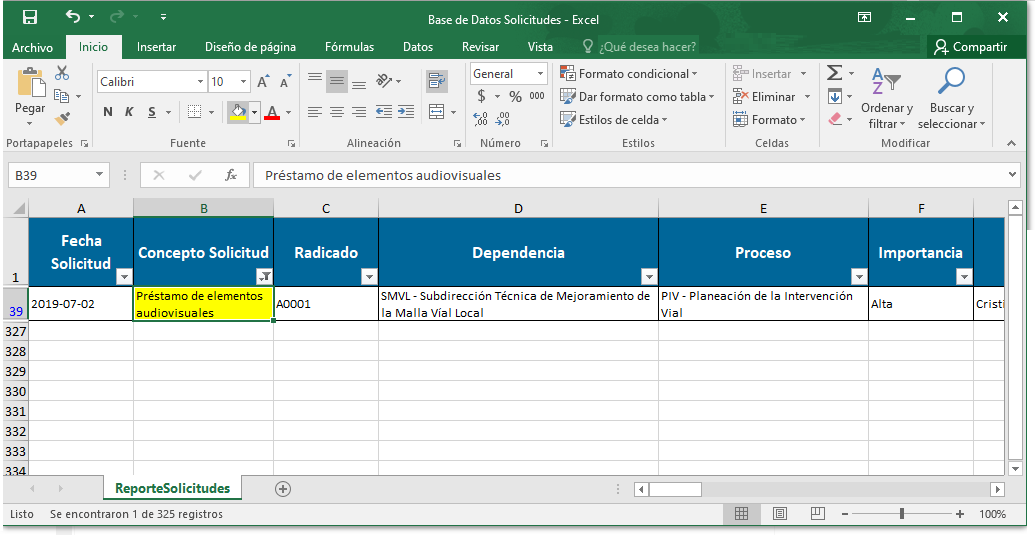
*Formatos de aprobación documental descargado en SISGESTIÓN*

*Fuente: pantallazo de formato de aprobación documental donde se anula COM-FM-005*

**HALLAZGO No. 19:** (No. 20 DEL INFORME PRELIMINAR)

**SE EVIDENCIÓ** que el componente Comunicaciones del proceso no cuenta con un punto de control para el préstamo de elementos audiovisuales a otras dependencias, como era el formato: ***COM-FM-005 Préstamo de Elementos Audiovisuales,*** teniendo en cuenta que los préstamos de elementos y equipos audiovisuales se realizan de manera presencial en la dependencia OAP con un “formato no controlado ni aprobado”, como lo indicó el equipo auditado.

En la base de datos (reportada por el equipo auditado, se llevan los registros del aplicativo en la Intranet: <http://intranet.umv.gov.co/solicitudes/>) al filtrar por “Concepto Solicitud” se identificó una (1) solicitud realizada el día 02-07-2019. A partir de esa fecha no se volvió a solicitar nada por el aplicativo para los eventos, que el equipo auditado mencionó son recurrentes: como grabar reuniones, audiencias, etc., todo se hace con el formato no controlado en la OAP.

*Archivo aportado de “BASE DE DATOS SOLICITUDES” (del aplicativo) filtrado por Préstamos de elementos audiovisuales*

*Fuente: Filtro y pantallazo tomado por auditora*

Lo anterior **INCUMPLE lo** establecido en la Directiva 003 de 2013, expedida por el Alcalde Mayor de Bogotá, numeral 1 Frente a la pérdida de elementos: *“Reforzar el sistema de control interno de tal manera que se definan y minimicen los riesgos sobre los activos de la entidad*”.

**Aportes del equipo auditado antes del cierre de auditoría:** El Equipo Auditado con radicado: 20201500083753 de 19-11-2020 indicó:

*“Se acepta. Se establecerá el formato en el procedimiento del componente de comunicaciones que se genere.”.*

**Resultado del Hallazgo:** SE ACEPTA

# TEMA: RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO – OCI AL PROCESO APIC:

Conforme al criterio: Evaluar la atención de las **RECOMENDACIONES REGISTRADAS EN LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN 2019** del proceso APIC remitida por OCI en enero de 2020 con memorando 20201600007753.

Para todos los temas que integran el proceso APIC, con sus 3 componentes: Atención al Ciudadano, Responsabilidad Social y Comunicaciones, fue solicitada la información con el Radicado: 20201600056823 de 20-08-2020 cuyo asunto es: “*Solicitud de información sobre la atención de recomendaciones emitidas por la OCI en el informe de auditoría definitivo del Proceso COM 2018 y la evaluación de la gestión del Proceso APIC*

*2020*”, sobre las acciones que ejecutaron a las recomendaciones emitidas en la Evaluación por Procesos/Dependencias 2019.



Se recibió respuesta parcial con el radicado 20201100061403 de 03-09-2020, donde indican: “*Respecto de los avances frente a la EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS O DEPENDENCIAS, radicado con memorando 20201600007753 del 18 de febrero de 2020, dado que las acciones del mismo no están definidas dentro del alcance de la auditoría,* ***me permito informar que recogeremos las evidencias de los avances presentados en todos los procesos para informarle oportunamente el desarrollo de los mismos****”,* como se muestra en la siguiente ilustración del radicado:

*Fuente: pantallazo del radicado 20201100061403 de 03-09-2020*

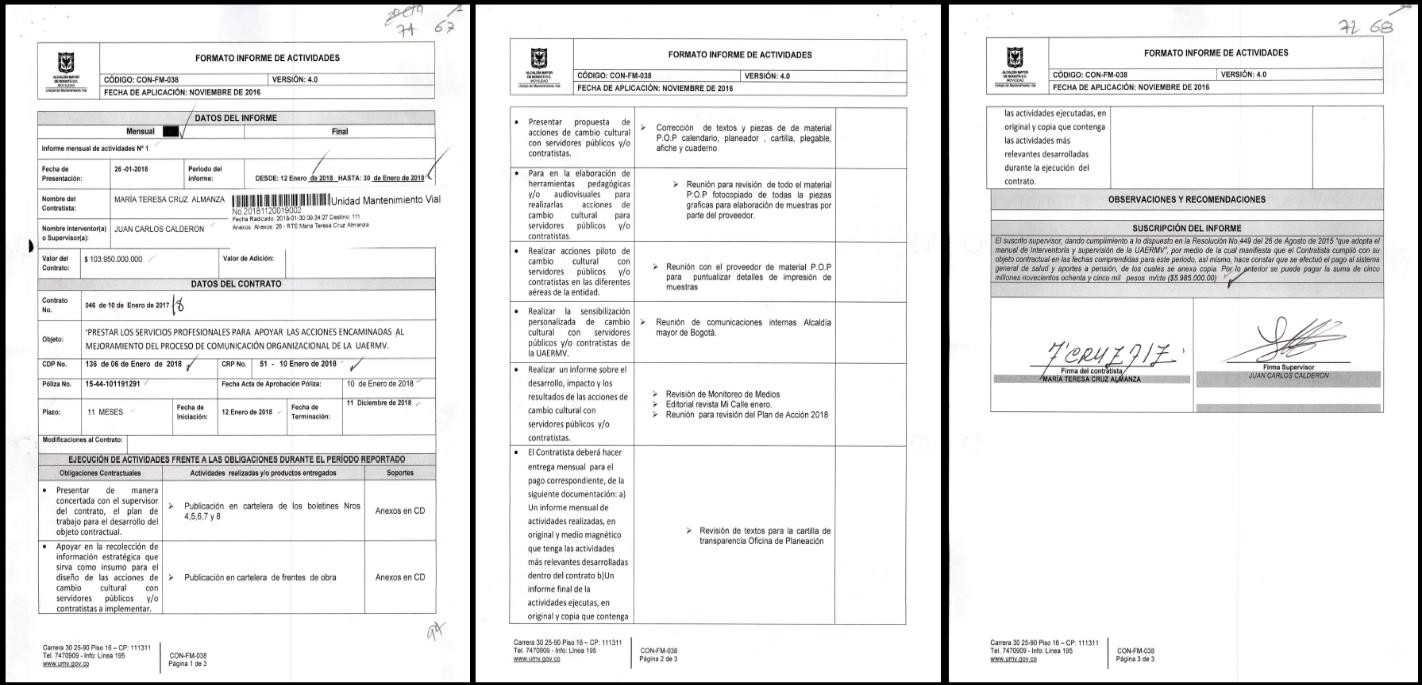
Se solicitó la información faltante del radicado en la mesa de trabajo, a la cual fue invitada por el equipo auditado para revisar aspectos y aclarar dudas de los faltantes de la respuesta PARCIAL de su radicado 20201100061403 de 03-09-2020 sobre las recomendaciones emitidas en la auditoría anterior, indicando que estaban trabajando en las recomendaciones de la Evaluación por Dependencias 2019 (que no incluyen PQRSFD).

Sin embargo, el 18-09-2020 se recibe respuesta del enlace del proceso Comunicaciones quien indicó que la Secretaría General consideró que ese tema no era parte de la auditoría:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| *Fuente: Correo institucional recibido del enlace de equipo auditado*  **HALLAZGO No. 20:** (No. 21 DEL INFORME PRELIMINAR)  **SE EVIDENCIÓ** que no fue aportada la información solicitada al equipo auditado, que permitiera verificar las acciones ejecutadas en atención a las recomendaciones emitidas en el Informe de la evaluación de la gestión 2019 del proceso APIC remitida en enero de 2020 con radicado 20201600056823 de 20-08-2020.  En el alcance del plan de auditoría, presentado al inicio, no se hicieron salvedades para este criterio y correspondía al proceso presentar sus avances en temas de administración de los riesgos de gestión (recomendación general), riesgos seguridad de la información, el seguimiento al Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano –PAAC y de recomendaciones emitidas al proceso Comunicaciones en 2018.  Lo anterior **INCUMPLE** el compromiso suscrito por la Alta Dirección de la UAERMV en la Carta de Representación de Auditoría que establece *“la Dirección General y los procesos de la Unidad Administrativa Especial de Mantenimiento y Rehabilitación de la Malla Vial – UAERMV confirmamos la veracidad, calidad y oportunidad de la entrega de la información en medio lógico y/o físico por todos los procesos e instancias de la Entidad a la Oficina de Control Interno”*,  **Aportes del equipo auditado antes del cierre de auditoría:** El Equipo Auditado con radicado: 20201500083753 de 19-11-2020 indicó:  *“Se acepta el hallazgo, se procederá a responder de manera independiente”.*    **Resultado del Hallazgo:** SE ACEPTA  **TEMA: GESTIÓN CONTRACTUAL DEL PROCESO APIC – cumplimiento de las funciones de supervisión:**  Para evaluar este criterio, se toma una muestra de los contratos a cargo del componente Comunicaciones y se solicitan a [prestamos.documental@umv.gov.co,](mailto:prestamos.documental@umv.gov.co) el día 02-09-2020, los expedientes contractuales, los cuales se recibieron el 09-09-2020. | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | |  | |  | |
| *Fuente: Pantallazo de ORFEO auditora*  Revisado el expediente contractual No. 46 de 2018 cuyo objeto es *“PRESTAR LOS SERVICIOS PROFESIONALES PARA APOYAR LAS ACCIONES ENCAMINADAS AL MEJORAMIENTO DEL PROCESO*  *COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL DE LA UAERMV”,* en particular, las obligaciones específicas consignadas en la minuta del contrato, como las reportadas en el informe de actividades, se presentan diferencias, tal como se aprecia en el siguiente cuadro comparativo:  *CUADRO COMPARATIVO DE OBLIGACIONES CONTRATO 46 DE 2018* | | | | | |
|  | **Obligaciones Específicas del Contrato**  **46 de 2018** | | **Obligaciones que registra el informes de actividades** | |  |
|  | 1. Apoyar la programación de las estrategias de comunicación organizacional en coordinación con el proceso de talento humano y demás procesos que lo requieran. 2. Prestar apoyo en la realización de las actividades relacionadas con el proceso de comunicaciones internas para integrar a las diferentes dependencias de la entidad en una cultura organizacional. 3. Apoyar la formulación de campañas internas de sensibilización para difusión y socialización de la información relacionada con la cultura organizacional de la entidad. | | 1. Presentar de manera concertada con el supervisor del contrato, el plan de trabajo para el desarrollo del Objeto contractual. 2. Apoyar en la recolección de información estratégica que sirva como insumo para el diseño de las acciones de cambio cultural con servidores públicos y/o contratistas a implementar. 3. Presentar propuesta de acciones de cambio cultural con servidores públicos y/o contratistas. 4. Para en la elaboración de herramientas pedagógicas y/o audiovisuales para realizar las acciones de cambio cultural para servidores públicos y/o contratistas. 5. Realizar acciones piloto de cambio cultural con servidores públicos y/o contratistas en las diferentes áreas dela entidad. | |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 1. Prestar apoyo en las actividades adelantadas desde la temática de comunicaciones internas, a través del programa de radio, revista interna y otro tipo de medios de comunicación asociados a la entidad. 2. Atender y mantener al día la correspondencia con los temas de su objeto contractual. 3. 6. Las demás relacionadas con la naturaleza del objeto del contrato. | 1. Realizar la sensibilización personalizada de cambio cultural con servidores públicos y/o contratistas de la UAERMV. 2. Realizar un informe sobre el desarrollo, impacto y los resultados de las acciones de servidores públicos y/o contratistas. 3. El Contratista deberá hacer entrega mensual para el pago correspondiente, de la siguiente documentación: a) Un informe mensual de actividades realizadas, en original y medio magnético que tenga las actividades más relevantes desarrolladas dentro del contrato. b) Un informe final de las actividades ejecutadas, en original y copia que contenga las actividades ejecutadas, en original y copia que contenga las actividades más relevantes desarrolladas durante la ejecución del contrato. |  |
| *Fuente: elaborado por la auditora*  Las obligaciones específicas en la minuta del contrato son:  *Fuente: Extracto de carpeta contractual 46 de 2018 (folio 66)*  Las obligaciones contractuales en el formato “CON-FM-038 Informe de Actividades No 1” consignadas son: | | | |



*Fuente: Extracto de carpeta contractual 46 de 2018 (folios 86-87-88)*

**HALLAZGO No. 21:** (No. 22 DEL INFORME PRELIMINAR)

**SE EVIDENCIÓ** que en los informes de actividades presentados por el contratista y aprobados por el supervisor, en virtud de la ejecución del Contrato No 46 de 2018, se registran obligaciones específicas cumplidas que NO CORRESPONDEN con las obligaciones registradas en el contrato.

Lo anterior **INCUMPLE**

* Lo establecido en el documento “GCON-MA-002-V7\_Manual\_de\_Interventoria\_y\_Supervision” en el numeral 4.4.5.2.1. Obligaciones (específicas) de orden técnico:

“*1. Velar porque la ejecución del contrato se cumpla de acuerdo con las especificaciones técnicas contenidas en los estudios previos, establecidas en el pliego de condiciones, la propuesta y el respectivo contrato*”.

* Lo determinado por el mismo contrato de prestación de servicios, el cual tiene una cláusula denominada “OBLIGACIONES”, donde se detallan las generales y las específicas; este texto indica "*el contratista se obliga con la entidad a cumplir las siguientes obligaciones…*".
* Lo establecido en el documento “GCON-MA-001V9\_Manual\_de\_contratacion”, que precisó en el numeral

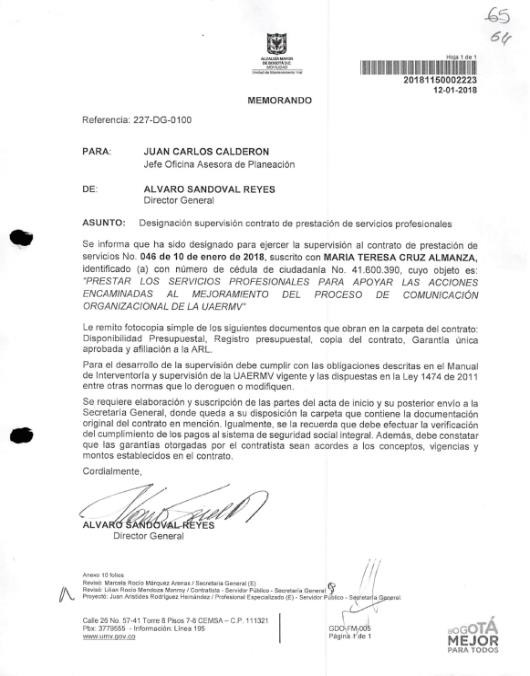
*5.2.1.3.*

*Definiciones y conceptos básicos del estudio previo:* ***Obligaciones del Contratista****. La dependencia generadora de la necesidad, deberá señalar de manera clara y precisa las obligaciones técnicas del contratista para la ejecución del contrato. El contratista deberá cumplir con las obligaciones generales, específicas, técnicas del contrato y las señaladas en la ley.*

* Lo determinado por Colombia Compra Eficiente que profirió la “Guía para el ejercicio de las funciones de Supervisión e Interventoría de los contratos del Estado CCE”, consultada a través del link: [https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce\_public/files/cce\_documents/cce\_guia\_para\_el\_ejercicio\_de](https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documents/cce_guia_para_el_ejercicio_de_las_funciones_de_supervision_e_interventoria_de_los_contratos_del_estado.pdf)

[\_las\_funciones\_de\_supervision\_e\_interventoria\_de\_los\_contratos\_del\_estado.pdf](https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documents/cce_guia_para_el_ejercicio_de_las_funciones_de_supervision_e_interventoria_de_los_contratos_del_estado.pdf), , en la cual se precisó:

*“V. Prohibiciones para los supervisores e interventores: A los supervisores e interventores les está prohibido: g) Exonerar al contratista de cualquiera de sus obligaciones contractuales.”.*



**Aportes del equipo auditado antes del cierre de auditoría:** El Equipo Auditado con radicado: 20201500083753 de 19-11-2020 indicó:

*“Se acepta el hallazgo, las acciones de mejoramiento estarán encaminadas a mitigar el impacto de estas acciones”.*

**Resultado del Hallazgo:** SE ACEPTA

Al revisar la designación de la supervisión del Contrato 46 de 2018, RAD. 20181150002223 de 12-01-2020,

*Fuente: Extracto de carpeta contractual 46 de 2018*

El supervisor designado, Jefe OAP, firmó el informe de Actividades No. 1 (folio 88); el informe de actividades No. 2 (folio 107) se firmó por la Profesional Especializada de OAJ y por la Jefe OAP, cuyas nuevas

designaciones como supervisoras no se encontraron en el expediente contractual, tal como se muestra a continuación:



*Fuente: Extracto de carpeta contractual 46 de 2018*

**HALLAZGO No. 22:** (No. 23 DEL INFORME PRELIMINAR)

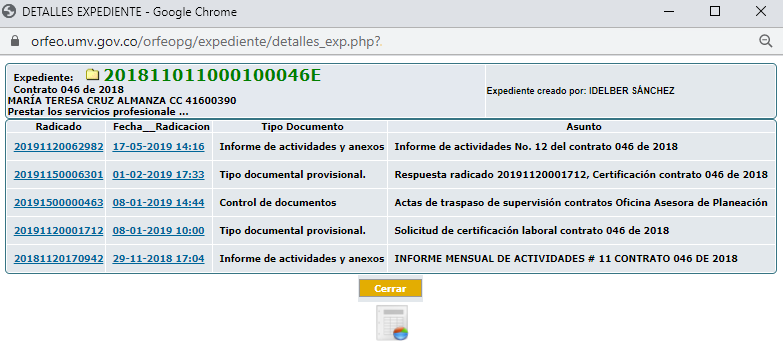
**SE EVIDENCIÓ** el informe de actividades No. 2 (folio 107) se firmó por Profesional Especializada OAJ (del 1 al 2 de febrero) y por Jefe OAP que se reintegró (del 3 al 28 de febrero) sin que se encontrara en el expediente la designación del cambio de supervisor ni del apoyo a la supervisión suscrita por el Director General.

Lo anterior **INCUMPLE** lo establecido en el documento “GCON-MA-002- V7\_Manual\_de\_Interventoria\_y\_Supervision” en el numeral 4.4.2. Cambio de supervisor: “*El Director General podrá variar unilateralmente la designación del supervisor, comunicando su decisión por escrito al contratista y al anterior supervisor. De requerirse el cambio del supervisor, bastará con la realización de la nueva designación por parte del Director General, mediante escrito…”, teniendo en cuenta que no se encontraron los 2 radicados de designación de supervisor*

**Aportes del equipo auditado antes del cierre de auditoría:** El Equipo Auditado con radicado: 20201500083753 de 19-11-2020 indicó:

*“No se acepta. Es necesario precisar que el manual de interventoría y supervisión fue modificado y específicamente suprimió el acta de entrega a la que hace referencia el hallazgo por cuanto se pudo establecer que no era posible que el mismo día se suscribiera el acta de entrega por cuanto no se podía tener dos personas designadas al mismo tiempo para ejercer la misma actividad, es decir que al momento en que el supervisor saliente suscribía el acta, el supervisor entrante aún no estaba designado como tal.”.*

# Análisis OCI de los argumentos y aportes del equipo auditado:



Respecto de la manifestación del Equipo Auditado de que “…se *suprimió el acta de entrega…”,* se precisa lo siguiente: el hallazgo no se refiere al acta de entrega mencionada, sino al memorando radicado con el cual el Director General suscribió la designación del cambio de supervisor del contrato 046 de 2018 para el informe de actividades No. 2 firmado por la Profesional Especializada OAJ (del 1 al 2 de febrero) y por Jefe OAP que se reintegró (del 3 al 28 de febrero). De igual manera no se encontró expediente contractual completo con toda la información del contrato 046 de 2018, tal como se muestra a continuación:

*Extracto del expediente 201811011000100046E en ORFEO*

Además, no se tuvo en cuenta lo dispuesto en las 2 versiones del Manual de Contratación vigentes para la fecha de estructuración, suscripción y ejecución del contrato 046 de 2018, los cuales establecen:

* El Manual de Contratación versión 8. *“…* ***11. ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS DEL PROCESO CONTRACTUAL***

*Todos los documentos que se produzcan con ocasión de la actividad contractual deberán incorporarse al expediente que se inicie para el efecto, el cual reposa en la Secretaria General de la Entidad; en consecuencia, deberán ser remitidos a dicha dependencia dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes después de producidos...”*

* El Manual de Contratación versión 9. ***“… 4.3 Gestión documental del proceso contractual***

*La administración de los documentos del proceso de contratación desde su elaboración, expedición y publicación se realizará de conformidad con los lineamientos establecidos en el SISGESTION de la UAERMV. Para efectos del archivo y gestión documental en los trámites contractuales, se dará cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 594 de 2000 denominada Ley General de Archivos y el decreto 1080 de 2015, o la norma que la modifique o sustituya, al Plan de Gestión Documental de la UAERMV y a las tablas de retención documental TRD, convalidadas para la Entidad.*

*El expediente contractual inicia con la hoja de ruta, y reposará mientras se surte el trámite de contratación por parte de la Secretaría General, una vez se surta la designación del supervisor o del vencimiento de términos para la reclamación por vía administrativa, si a la misma hubiere lugar; momento a partir del cual el expediente contractual deberá ser remitido al Archivo de Gestión Centralizado.*

*El proceso contractual hace parte del SISGESTION, por lo que se deberán tener en cuenta las previsiones que señale él mismo. Igualmente, todos los trámites deberán reposar en el Sistema de Gestión Documental “ORFEO”.*

*Los documentos para adelantar los procesos de contratación deberán entregarse al responsable del proceso de contratación designado por la Secretaría General debidamente legajados, foliados, en el orden señalado en las listas de chequeo diseñadas para el efecto por el área responsable del proceso de contratación, debidamente radicadas en el aplicativo ORFEO. No se recibirán solicitudes incompletas o con hojas sueltas.*

*La dependencia donde se genera la necesidad del proceso contractual, deberá crear en el aplicativo ORFEO el expediente2, el cual deberá reflejar la misma información que el expediente físico, y que deberá ser trasladado de manera simultánea con el expediente físico al equipo de contratos de la Secretaría General para el desarrollo del proceso de selección que corresponda, y mantenerse actualizado durante el desarrollo de las diferentes etapas del proceso contractual, incluso, hasta el cierre del expediente contractual.*

*Una vez designado el supervisor o el interventor según corresponda, el profesional responsable del proceso del área de contratos de la Secretaría General deberá remitir el expediente contractual debidamente legajado y foliado al Proceso de Gestión Documental, quienes verificarán el cumplimiento de la TRD en el expediente físico y en el virtual del sistema ORFEO.*

*“…La dependencia donde se genera la necesidad del proceso contractual,* ***deberá crear en el aplicativo ORFEO el expediente****3, el cual deberá reflejar la misma información que el expediente físico, y que deberá ser trasladado de manera simultánea con el expediente físico al equipo de contratos de la Secretaría General para el desarrollo del proceso de selección que corresponda, y mantenerse actualizado durante el desarrollo de las diferentes etapas del proceso contractual, incluso, hasta el cierre del expediente contractual.*

*Una vez designado el supervisor o el interventor según corresponda, el profesional responsable del proceso del área de contratos de la Secretaría General deberá remitir el expediente contractual debidamente legajado y foliado al Proceso de Gestión Documental, quienes verificarán el cumplimiento de la TRD en el expediente físico y en el virtual del sistema ORFEO.*

*Los productos correspondientes a la ejecución del contrato o convenio, (informes, actas, entregables del contratista, diseños, planos, estudios, correspondencia y en general los documentos generados por el contratista, supervisor o interventor), deberán remitirse al Archivo de Gestión Centralizado, dentro del trámite del informe final con los anexos al radicado de ORFEO…”*

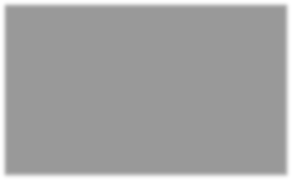
Por lo tanto, el proceso Gestión Documental que suministró como soporte de la auditoría la carpeta contractual escaneada, no pudo digitalizar completamente el expediente físico final que le fue remitido, toda vez que no se encontró expediente virtual completo en ORFEO para su verificación (**sí fue creado**); por lo tanto, no se encontró el radicado de designación de la supervisión en la carpeta escaneada (para el informe de actividades No. 2).

**Resultado del Hallazgo:** SE RATIFICA

2 Para el efecto deberá atenderse el procedimiento definido por el Proceso de Gestión Documental.

3

|  |  |
| --- | --- |
| **OBSERVACIONES:** | **RECOMENDACIONES:** |
| **TEMA: RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD FRENTE A LOS CONTROLES.**  **OBSERVACIÓN No. 1:**  La función de Comunicaciones en el Manual de Funciones vigente (RES 599 de 2019), la tienen los siguientes 2 cargos:   1. El cargo de Director General tiene como función: ***“****Liderar las relaciones interinstitucionales para mantener actualizado el Sistema de Gestión y* ***Comunicación*** *que permitan mantener informada, en el tiempo establecido, a la comunidad y a los funcionarios de la Unidad sobre los planes y programas que se proyectan y ejecutan”.* 2. El profesional Universitario 219-01 asignado a la OAP con radicado 20201130002453 de 14-01- 2020:     *Fuente: RES 599/2019 Cargo Profesional Universitario 219-01*  Sin embargo, quien ejerce la supervisión del cargo Profesional Universitario 219-01 es la Jefe OAP y este cargo no tiene funciones referentes a la comunicación de la entidad. Pero, es el canal de aprobación de las comunicaciones internas con el Director General. | **TEMA: RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD FRENTE A LOS CONTROLES. RECOMENDACIÓN No. 1:**  Anexar al cargo de Jefe Oficina Asesora de Planeación (Jefe de Oficina Asesora 115-02), la función de coordinar la comunicación interna y externa de la entidad, para contar con autoridad en el cargo de profesional universitario 219-01 que tiene el propósito de empleo: “***Realizar actividades para la implementación de las estrategias de comunicación interna y externa, acorde con los lineamientos y políticas que se adopten en la Unidad****.”*  Y de esta manera Jefe OAP podrá ejercer su función de: “6. *Diseñar en coordinación con las dependencias competentes los planes que correspondan a las políticas distritales y nacionales de competencia de la Unidad****, para la aprobación del Director General*** *y coordinar su implementación”.* Teniendo en cuenta que el profesional universitario es quien implementa las estrategias de comunicación, pero no las define.    *Fuente: RES 599/2019 Cargo Jefe Oficina Asesora 115-02* |
| **TEMA: PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES OBSERVACIÓN No. 2:**  El documento PEC: “APIC-DI-002- V6\_Plan\_Estrategico\_de\_Comunicaciones” no está codificado como un PLAN sino como un **DOCUMENTO INTERNO: DI (APIC-DI-001)** el cual no  es objeto de medición, toda vez que en su contenido no refiere algún plan que contenga: cronograma, responsable de actividades, tiempos establecidos para realizarlas, ni indicadores para su medición: | **TEMA: PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES RECOMENDACIÓN No. 2:**  Actualizar y Recodificar el documento PEC: “APIC- DI-002-V6\_Plan\_Estrategico\_de\_Comunicaciones” como un PLAN.  Teniendo en cuenta la diferencia en las definiciones establecidas en el documento vigente: “DESI-IN-001- V13 INSTRUCTIVO CONTROL DE INFORMACIÓN  DOCUMENTADA”, donde se indica en la Estructuración de la Información Documentada:  - *“2-1-DOCUMENTOS DEL NIVEL 1: QUE DESCRIBEN ¿HACIA DÓNDE VAMOS?:* ***PLAN****: Documento que compila el conjunto de actividades o acciones que se deben desarrollar en un periodo*  *de tiempo determinado por parte de un proceso o* |



|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | *un grupo de procesos involucrados, con el fin de*  *alcanzar los objetivos de éstos.*  - *2-3-DOCUMENTOS DEL NIVEL 3: QUE DESCRIBEN ¿CÓMO SE DEBE HACER?:* ***DOCUMENTO INTERNO****: información o datos que posee y elabora cada proceso almacenados a través de papel, disco magnético, óptico o electrónico y/o fotografías”.* |
| *Fuente: Extracto del PEC - contenido* | | |
| **TEMA: PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES OBSERVACIÓN No. 3:**  El equipo auditado aportó evidencia sobre un “Plan de Comunicaciones 2020” en un boletín de prensa. El cual se buscó en SISGESTION si este había sido aprobado para su ejecución y no se encontró en este punto de uso. | | | **TEMA: PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES RECOMENDACIÓN No. 3:**  Aprobar el documento aportado: “Plan de Comunicaciones 2020” por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD- toda vez que la función del cargo de Director General (RES 599/2019) es la de: ***“****Liderar las relaciones interinstitucionales para mantener actualizado el Sistema de Gestión y* ***Comunicación*** *que permitan mantener informada, en el tiempo establecido, a la comunidad y a los funcionarios de la Unidad sobre los planes y programas que se proyectan y ejecutan”;* por lo tanto es necesaria esta aprobación del “plan de comunicaciones” y documentarlo en SISGESTION para su ejecución y publicarlo en Transparencia (web UAERMV) como se establece en el documento:  *DESI-DI-002\_V3\_Matriz\_de\_Responsabilidades\_y\_ Comunicaciones\_de\_los\_Procesos*. |
| **TEMA: DOFA ESTABLECIDA EN PEC OBSERVACIÓN No. 4:**  Conforme a lo establecido en el PEC: “*De acuerdo con las acciones del Plan Estratégico se hace necesario realizar anualmente un análisis DOFA que permita a la entidad fortalecer los canales de comunicación con las partes interesadas. De igual forma, potenciar la comunicación interna de manera* ***que los colaboradores en la Unidad sean multiplicadores de la gestión y logros institucionales***”.  A la pregunta: *¿Cómo se potencia la comunicación interna, siendo los colaboradores multiplicadores de la gestión? ¿Hasta dónde está permitido ser "multiplicador" de la gestión y de los logros institucionales? ¿Está documentado?*  El equipo auditado respondió: “*los multiplicadores son puente contándoles a otros de los mensajes y son protagonistas de la información, controlados por comunicaciones. El equipo de comunicaciones tiene*  *la potestad de manejar los canales de comunicación.* | | | **TEMA: DOFA ESTABLECIDA EN PEC RECOMENDACIÓN No. 4:**  Definir el alcance de ser multiplicador de la gestión y logros institucionales, en el documento MGC: “APIC- MA-002-V5\_Manual\_de\_Gestion\_de\_ Comunicaciones” teniendo en cuenta que la DOFA anual está consignada en el PEC (documento no actualizado) por lo que perdió su efectividad realizar esta acción toda vez que sus actividades están enfocadas a cumplirlas en el periodo 2016-2020 al terminar el Plan de Desarrollo Distrital “Bogotá Mejor para Todos”.  Además, el equipo auditado respondió que está prohibido realizar manifestaciones en medios de comunicaciones (solo al personal de obra) y que este tema está consignado en las “Consideraciones Generales” del MGC. |

|  |  |
| --- | --- |
| *Jefe OAP avala y el Director aprueba todo lo referente a medios externos. El vocero oficial es el Director General. El personal en obra tiene prohibido dar manifestación a medios de comunicación* ***y está escrito en el MGC en las consideraciones generales”****.* | Sin embargo, estas consideraciones generales aplican únicamente a las redes sociales. |
| **TEMA: CUMPLIMIENTO DEL PROTOCOLO ESTABLECIDO EN EL PEC EN CUANTO A LA DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL AL INTERIOR DE LA ENTIDAD EN LOS CANALES DE COMUNICACIÓN OBSERVACIÓN No. 5:**  Conforme a lo consignado en Manual MGC: numeral  4.5 CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA: “*La UAERMV tiene sus propios medios de información internos y hacer uso de ellos es un compromiso. El manejo de los canales de comunicación interna (Intranet, carteleras, pantallas digitales, correos electrónicos institucionales de comunicaciones internas, boletines y los que paulatinamente se formalicen) y de la información que se transmite a través de éstos, es de competencia exclusiva del equipo de comunicaciones. Los contenidos que en ellos se publiquen son responsabilidad de todos los servidores públicos de la entidad”.*  *Sin embargo, se observó en la Mesa de Trabajo 3 de 28-08-2020* se tiene un aplicativo en la intranet donde tiene en datos básicos de la solicitud y del canal de comunicación: que se requiere el nombre de la persona que solicita y el del responsable del área o dependencia. En el ejemplo del aplicativo mostrado por el equipo auditado: en el nombre del campo del responsable directivo del proceso solicitante se muestra a un profesional especializado que no es directivo (GTHU).  De igual manera, el equipo auditado indica que “*lo consignado en el MGC son recomendaciones para elaborar lo solicitado,* ***por lo tanto, no es obligatorio su cumplimiento”****.* | **TEMA: CUMPLIMIENTO DEL PROTOCOLO ESTABLECIDO EN EL PEC EN CUANTO A LA DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL AL INTERIOR DE LA ENTIDAD EN LOS CANALES DE COMUNICACIÓN**  **RECOMENDACIÓN No. 5:**  Actualizar el MGC teniendo en cuenta que los protocolos allí consignados deben ser de obligatorio cumplimiento conforme a su definición en el documento “DESI-IN-001-V13 INSTRUCTIVO CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA” : “*2-3-DOCUMENTOS DEL NIVEL 3: QUE DESCRIBEN ¿CÓMO SE DEBE HACER?:*  ***PROTOCOLO****: Es el conjunto de conductas, reglas y normas, ya sean sociales o metodológicas,* ***que se deben conocer, respetar y cumplir****: no sólo en el medio oficial ya establecido, sino también en el medio social, laboral, académico, político, cultural, etc”*.  Además de documentar en este MGC el desarrollo del aplicativo con su instructivo para accionarlo, los lineamientos para su correcto diligenciamiento, roles y responsabilidades de este aplicativo (designación formal para el manejo de claves), copia de seguridad de las solicitudes y respuestas (son activos de información) y puntos de control para su seguimiento y trazabilidad.    *Fuente: Pantallazo en intranet UMV del aplicativo COM* |

|  |  |
| --- | --- |
| **TEMA: CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA: CORREOS INSTITUCIONALES**  **OBSERVACIÓN No. 6:**  En el desarrollo de la auditoría se observó debilidad en las comunicaciones internas “de manera directa” con los Trabajadores Oficiales que son servidores públicos de la UAERMV.  No obstante, se confirmó que en los correos institucionales enviados a través del correo Talento Humano ([talento.humano@umv.gov.co](mailto:talento.humano@umv.gov.co)) autorizado en el MGC numeral 4.5.1. Correo Electrónico institucional de Comunicaciones Internas: "*La Oficina Asesora de Planeación a través del equipo de comunicaciones administrará el correo* [*laumvteinforma@umv.gov.co*](mailto:laumvteinforma@umv.gov.co) *por medio del cual se divulgará información institucional al interior de la entidad. Adicional a este, los únicos correos autorizados para el envío de información a los colaboradores al interior de la entidad son: la Dirección General y la Secretaría General a través de sus procesos Gestión de Servicios e Infraestructura Tecnológica y Gestión del Talento Humano”* ya **se están enviando correos a los trabajadores oficiales** como parte de la acción a realizar derivada de un hallazgo de la auditoría 2018 para el proceso GTHU.  *Fuente: extracto de correo institucional* | **TEMA: CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA: CORREOS INSTITUCIONALES**  **RECOMENDACIÓN No. 6:**  Seguir fortaleciendo los canales de comunicación interna con todo el personal de la entidad, en especial con los Trabajadores Oficiales, con el fin de sensibilizarlos en el uso del correo electrónico institucional que les fue asignado, y las demás herramientas para mejor su comunicación, como es el caso de: toda la intranet “INTEGRA”, Teams, Forms y demás plataformas de uso y utilidad de la entidad, para que puedan interactuar con los demás servidores públicos y contratistas (colaboradores) de la entidad, entre otros, y enterarse de manera directa de las noticias de la entidad. |
| **TEMA: CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA: APLICATIVO DE SOLICITUDES DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS OBSERVACIÓN No. 7:**  Al revisar el aplicativo generado atendiendo las recomendaciones de la auditoría anterior en 2018, ubicado en la intranet: se revisa el numeral del MGC: *4.5.3.* ***Revista Interna:*** *La elaboración y publicación de la Revista Interna: “MI CALLE”* ***busca una dinámica de acercamiento entre todas las dependencias de la entidad****…”.*  A la pregunta: *¿En qué sitio, lugar puede dirigirse el colaborador para que se publique su actividad propia o de su dependencia? A lo que el equipo auditado responde: “Se dirige al equipo de comunicaciones.*  *Directamente. Se sacan artículos de dependencias pues la revista es de la entidad no de comunicaciones.* | **TEMA: CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA: APLICATIVO DE SOLICITUDES DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS RECOMENDACIÓN No. 7:**  Incluir en el aplicativo de Solicitud de Comunicaciones Internas y Externas (<http://intranet.umv.gov.co/solicitudes/> ) la opción de “solicitud de publicación en revista interna” con el fin de realizar propuestas de artículos de manera libre y espontánea, para la revisión del encargado de este aplicativo y en tal caso proceder a su aprobación o desaprobación justificada, con el fin de generar evidencia y trazabilidad de la solicitud. |

|  |  |
| --- | --- |
| *En el MGC no está detallado como realizar la solicitud”.*  A la pregunta ***¿por qué no hacer la solicitud en el aplicativo?*** Dado que es una solicitud de comunicación interna.  Se responde que: “*no es recurrente el tema de la revista, a pesar de que es mensual”;* sin embargo, se indican que habría que ser un campo en el aplicativo para la “publicación en la Revista Mi Calle”. | *Fuente: Pantallazo en intranet UMV del aplicativo COM* |
| **TEMA: CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTIVA 003 DE 2013**  *1.2. Frente a la pérdida de documentos*:  **OBSERVACIÓN No. 8:**  Se observó en la prueba en línea (10-09-2020) que, en la verificación del contenido del expediente de comunicaciones, al azar:  Rad. 20191120051552 de 26-04-2019 en tipo  documental: “Solicitud comunicaciones internas o externas” que no son comunicaciones oficiales (memorando u oficio), se encuentra: “SOLICITUD CARNÉ”, el equipo auditado indicó que: “*se diligencia un formato que está en OAP y que el área correspondiente a la solicitud del carné diligencia un formato que está en físico en correspondencia, o se descarga de SISGESTION. se radica y se envía al área de comunicaciones, luego se toman los datos y la foto y se envía a talento humano. Y llega la solicitud para tomar la fotografía”.*    *Fuente: Pantallazo de prueba en línea*  Se observa que llega en el radicado, el formato CON- FM-090-V1 “Formato para solicitud de carné, paz y salvo carné y certificaciones” es del proceso Gestión  Contractual. | **TEMA: CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTIVA 003 DE 2013**  *1.2. Frente a la pérdida de documentos*:  **RECOMENDACIÓN No. 8:**  Se recomienda documentar el procedimiento para los trámites del carnet del personal vinculado a la entidad (solicitud – elaboración – entrega – control), toda vez que participan diferentes procesos, como son: GTHU (Gestión del Talento Humano) – GCON (Gestión Contractual) – APIC (Atención a partes interesadas y comunicaciones) con el fin de delimitar las actividades o pasos a seguir por cada proceso y establecer un responsable por cada una de estas actividades.  Conforme a la definición establecida en el documento vigente: “DESI-IN-001-V13 INSTRUCTIVO CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA”,  donde se indica en la Estructuración de la Información Documentada:  *“2-1-DOCUMENTOS DEL NIVEL 1: QUE DESCRIBEN ¿HACIA DÓNDE VAMOS?****:***  ***“PROCEDIMIENTO****: En estos documentos es donde se describen cómo se realizan las actividades. Los procedimientos responden a las siguientes preguntas básicas: ¿Quién? ¿Por qué? ¿Qué? ¿Cuándo?*  *¿Dónde?”.* |
| **TEMA: ACCIONES ADELANTADAS PARA EL PLAN DE ADECUACIÓN Y SOSTENIBILIDAD (REQUISITOS FURAG) PARA TODO EL PROCESO APIC**  **OBSERVACIÓN No. 9:** | **TEMA: ACCIONES ADELANTADAS PARA EL PLAN DE ADECUACIÓN Y SOSTENIBILIDAD (REQUISITOS FURAG) PARA TODO EL PROCESO APIC**  **RECOMENDACIÓN No. 9:**  **Conforme a lo indicado: “**Dado que el SCI – Sistema de Control Interno somos todos”, es preciso que el |

|  |  |
| --- | --- |
| Respecto de las acciones adelantadas para el Plan de Adecuación y Sostenibilidad (requisitos FURAG) para todo el proceso APIC, para la actividad:   * *“La alta dirección asegura que los procesos de información y comunicación garanticen las condiciones necesarias para el funcionamiento del sistema de control interno”.*   Se observó que no es claro este aseguramiento, toda vez que el proceso APIC informó en la Mesa 3 (28-08- 2020), que: *“realiza actividades de la dimensión de control interno, como ej.: sobre socialización del PAAC, para la actividad de control interno como ejercicio de “verificación” de elementos; para que sea efectiva se facilita la información. APIC recoge información, se modela y entrega. También como ej.: en el proceso de rendición de cuentas con la participación de control, para generar la información desde APIC. Como evidencia: se tienen oficios que se contestan, envían e información que se comparte”.*  A la pregunta *¿cómo se comunica el Sistema de Control Interno para toda la entidad*? Dado que el SCI somos todos.  A lo que el equipo auditado responde*: “la política de control interno. Comunicaciones internas publica todos los requerimientos del proceso de control interno. Todos los resultados del SCI es lo que se*  *entrega, para los interesados en el proceso”.* | proceso APIC establezca UN PLAN conforme a lo indicado en el componente MECI “4. Información y Comunicación” de la Dimensión 7 “Control Interno” del MIPG, que permita:   * *Identificar, capturar y comunicar internamente información pertinente para que los servidores públicos, contratistas y personal vinculado a la entidad, puedan llevar a cabo sus responsabilidades.* * *Utilizar los medios adecuados y en los tiempos oportunos.* * *Manejar información relevante generada internamente, (Se comunica con el Comité Institucional de* * *Coordinación de Control Interno o su equivalente; Facilita líneas de comunicación en todos los niveles; Selecciona el método de comunicación pertinente).* * *información sobre hechos y condiciones externas necesarias para tomar decisiones y generar informes externos confiables para comunicarlos externamente (Se comunica con los grupos de valor y con terceros externos interesados; Facilita líneas de comunicación).* |
| **TEMA: ACCIONES ADELANTADAS PARA EL PLAN DE ADECUACIÓN Y SOSTENIBILIDAD (REQUISITOS FURAG) PARA TODO EL PROCESO APIC**  **OBSERVACIÓN No. 10:**  En el plan de adecuación y sostenibilidad MIPG, dentro de la Política de Gestión y Desempeño: “Control Interno” se encuentra una actividad relacionada con el proceso APIC: Sobre la implementación de la Norma Técnica Colombiana: **NTC 5854 (*establece los requisitos de ACCESIBILIDAD A PÁGINAS WEB)*** como criterio: "*evaluar los contenidos de la página Web y de las redes sociales de la UMV que estén relacionados con los servicios que se ofrecen a los ciudadanos y su accesibilidad*".  Se revisa el contenido en la página web institucional en Transparencia, encontrando que sí se están aplicando en la web los banners de accesibilidad, como son: idiomas (inglés, francés, portugués, español) y el Menú de Accesibilidad:  *MENÚ DE ACCESIBILIDAD PARA LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD* | **TEMA: ACCIONES ADELANTADAS PARA EL PLAN DE ADECUACIÓN Y SOSTENIBILIDAD (REQUISITOS FURAG) PARA TODO EL PROCESO APIC**  **RECOMENDACIÓN No. 10:**  Actualizar el archivo publicado en Transparencia UMV “CANALES Y MEDIOS DE PARTICIPACIÓN  CIUDADANA” a los datos reales de la entidad ubicado en el sitio: [*https://www.umv.gov.co/\_transparencia2017/Transpa*](https://www.umv.gov.co/_transparencia2017/Transparencia-Pagina-%20WEB/1.AtencionyParticipacionCiudadana/1.2CanalesyMediosde%20ParticipacionCiudadana/CanalesdeAtencionCiudadanaUAERMV.docx)[*rencia-Pagina-*](https://www.umv.gov.co/_transparencia2017/Transparencia-Pagina-%20WEB/1.AtencionyParticipacionCiudadana/1.2CanalesyMediosde%20ParticipacionCiudadana/CanalesdeAtencionCiudadanaUAERMV.docx)[*WEB/1.AtencionyParticipacionCiudadana/1.2Canales*](https://www.umv.gov.co/_transparencia2017/Transparencia-Pagina-%20WEB/1.AtencionyParticipacionCiudadana/1.2CanalesyMediosde%20ParticipacionCiudadana/CanalesdeAtencionCiudadanaUAERMV.docx)[*yMediosde*](https://www.umv.gov.co/_transparencia2017/Transparencia-Pagina-%20WEB/1.AtencionyParticipacionCiudadana/1.2CanalesyMediosde%20ParticipacionCiudadana/CanalesdeAtencionCiudadanaUAERMV.docx)[*ParticipacionCiudadana/CanalesdeAtencionCiudadan*](https://www.umv.gov.co/_transparencia2017/Transparencia-Pagina-%20WEB/1.AtencionyParticipacionCiudadana/1.2CanalesyMediosde%20ParticipacionCiudadana/CanalesdeAtencionCiudadanaUAERMV.docx)[*aUAERMV.docx*](https://www.umv.gov.co/_transparencia2017/Transparencia-Pagina-%20WEB/1.AtencionyParticipacionCiudadana/1.2CanalesyMediosde%20ParticipacionCiudadana/CanalesdeAtencionCiudadanaUAERMV.docx)  *CANALES Y MEDIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.doc* |

|  |  |
| --- | --- |
| *Fuente: pantallazo Transparencia UMV*  Sin embargo, existen datos en la web UMV, que se encuentran desactualizados, como es el archivo publicado: “CANALES Y MEDIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA”, con información de la sede administrativa ubicada en el CAD (Centro Administrativo Distrital), teniendo en cuenta que la entidad se reubicó **desde febrero de 2017** en la nueva sede CEMSA: [*https://www.umv.gov.co/\_transparencia2017/Transpa*](https://www.umv.gov.co/_transparencia2017/Transparencia-Pagina-WEB/1.AtencionyParticipacionCiudadana/1.2CanalesyMediosde%20ParticipacionCiudadana/CanalesdeAtencionCiudadanaUAERMV.docx)[*rencia-Pagina-*](https://www.umv.gov.co/_transparencia2017/Transparencia-Pagina-WEB/1.AtencionyParticipacionCiudadana/1.2CanalesyMediosde%20ParticipacionCiudadana/CanalesdeAtencionCiudadanaUAERMV.docx)[*WEB/1.AtencionyParticipacionCiudadana/1.2Canales*](https://www.umv.gov.co/_transparencia2017/Transparencia-Pagina-WEB/1.AtencionyParticipacionCiudadana/1.2CanalesyMediosde%20ParticipacionCiudadana/CanalesdeAtencionCiudadanaUAERMV.docx)[*yMediosde*](https://www.umv.gov.co/_transparencia2017/Transparencia-Pagina-WEB/1.AtencionyParticipacionCiudadana/1.2CanalesyMediosde%20ParticipacionCiudadana/CanalesdeAtencionCiudadanaUAERMV.docx)[*ParticipacionCiudadana/CanalesdeAtencionCiudadan*](https://www.umv.gov.co/_transparencia2017/Transparencia-Pagina-WEB/1.AtencionyParticipacionCiudadana/1.2CanalesyMediosde%20ParticipacionCiudadana/CanalesdeAtencionCiudadanaUAERMV.docx)[*aUAERMV.docx*](https://www.umv.gov.co/_transparencia2017/Transparencia-Pagina-WEB/1.AtencionyParticipacionCiudadana/1.2CanalesyMediosde%20ParticipacionCiudadana/CanalesdeAtencionCiudadanaUAERMV.docx) | *Fuente: pantallazo del documento publicado*  para que la ciudadanía tenga el contacto real con la entidad y complementar el archivo con el contacto/ubicación de redes sociales UAERMV (Facebook, Twitter, entre otros).  *Transparencia: 1.2 Canales y Medios de Participación Ciudadana*    *Fuente: pantallazo Transparencia UMV* |
| **OBSERVACIÓN No. 11 - GENERAL:**  En la revisión de la información documentada del proceso APIC-Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones, hay dificultades para identificar las actividades, políticas de operación, normatividad entre otros aspectos de cada uno de los 3 componentes que conforman de proceso APIC:   1. – Atención al Ciudadano 2. – Responsabilidad y Gestión Social 3 – Comunicaciones | **RECOMENDACIÓN No. 11 - GENERAL:**  Para el componente Comunicaciones se recomienda adoptarlo nuevamente como **PROCESO DE COMUNICACIONES, independiente,** como se estable en el Lineamiento Distrital vigente de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, en cuanto a la aplicación del No. 18 Comunicación Organizacional, vigente.([https://secretariageneral.gov.co/transparenci](https://secretariageneral.gov.co/transparencia/informacion-interes/lineamientos-distritales) [a/informacion-interes/lineamientos-distritales](https://secretariageneral.gov.co/transparencia/informacion-interes/lineamientos-distritales) )  O… establecer SUBPROCESOS para delimitar el alcance de cada uno de los 3 componentes. |
| **OBSERVACIÓN No. 12 (HALLAZGO 10 DEL INFORME PRELIMINAR) TEMA: CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA DE COMUNICACIONES**  En la mesa de trabajo 1° realizada el 24-08-2020 (07:00 a 09:00) se verificó el cumplimiento de la política de comunicaciones la cual: *“Pretende el mejoramiento de los procesos comunicativos de la Organización con sus* ***diferentes públicos, tanto internos como externos****, con el ánimo de lograr una gestión enfocada en el servicio y el bienestar de nuestros usuarios”. acorde con las directrices fijadas*  *por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y el Sector* | **RECOMENDACIÓN No. 12 (HALLAZGO 10 DEL INFORME PRELIMINAR) TEMA: CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA DE COMUNICACIONES**  Revisar e incluir en el documento MGC: “APIC-MA- 002-V5\_Manual\_de\_Gestion\_de\_Comunicaciones” **los públicos internos y externos** que se encuentran definidos en el numeral: “*9.2. PÚBLICOS OBJETIVO…”* del documento PEC: “APIC-DI-002- V6\_ Plan\_Estrategico\_de\_Comunicaciones”, toda vez que el MGC es el referente documental de todo el  componente Comunicaciones para el establecimiento y desarrollo de sus actividades, conforme lo indicado |

|  |  |
| --- | --- |
| *Movilidad”,* conforme a los criterios: •Canales de comunicación, •Motivación, apropiación y responsabilidad social y •Vocería. (consignada en “APIC-MA-002-  V5\_Manual\_de\_Gestion\_de\_Comunicaciones”, numeral 2. POLÍTICA DE COMUNICACIONES).  **SE OBSERVÓ** que no están definidos los públicos internos ni externos ni los usuarios de la política en el documento MGC: “APIC-MA-002- V5\_Manual\_de\_Gestion\_de\_Comunicaciones” toda vez que este manual **es el documento de referencia** del componente Comunicaciones para la gestión de todas sus actividades/responsables/registros/puntos de control, y que por el cual fueron anulados los 2 procedimientos referentes a las comunicaciones internas y externas, los cuales quedaron inmersos en el **MGC**.  No obstante, se identificó que los públicos están definidos en el numeral: “*9.2. PÚBLICOS OBJETIVO…”* del documento **PEC:** “APIC-DI-002- V6\_Plan\_Estrategico\_de\_Comunicaciones” 2016-  2020, no actualizado a la fecha, publicado en SISGESTION, porque el objetivo de este plan se enfoca al Plan de Desarrollo Distrital *“Bogotá Mejor para Todos*” vigente para el periodo de la auditoría; para el cual a la fecha de presentación de este informe  ya culminaron sus actividades. | en el documento “DESI-IN-001-V13 Instructivo Control de Información Documentada” en el numeral *3. INFORMACIÓN DOCUMENTADA* que indica:  “*Cada Responsable Directivo de Proceso en su rol de primera línea de defensa para la prevención de riesgos y la generación de controles debe asegurarse de que todos los documentos o información documentada del Sistema de Gestión que aplican en su dependencia se encuentran establecidos, documentados, implementados y mantenidos de acuerdo con la normatividad vigente y necesidades del proceso*.  Lo anterior se define, teniendo en cuenta los aportes del equipo auditado antes del cierre de auditoría: remitidos con el radicado: 20201500083753 de 19-11- 2020 con el cual se indicó que:  *“No se acepta (el hallazgo). Se procederá a actualizar el Manual de Gestión de Comunicaciones los públicos objetivo. Sin embargo, es importante aclarar que para las fechas del alcance de la auditoría el Plan de Desarrollo Bogotá Mejor Para Todos estaba vigente y actualmente se encuentra en proceso de actualización”.* |

|  |
| --- |
| **FORTALEZAS:** |
| 1. El equipo auditado atendió puntualmente todas las mesas de trabajo y prueba en línea programadas, las cuales se realizaron en las fechas establecidas; de igual manera atendió las solicitudes de soportes o evidencias que se requirieron en el transcurso de la auditoría. 2. Los integrantes del componente de Comunicaciones del proceso APIC se identificaron como un equipo de trabajo unido para realizar las actividades consignadas en su documento marco APIC-MA-001 Manual de Gestión de Comunicaciones y, de esta manera: visualizarse en la entidad y en el Distrito Capital. 3. Se cuenta con un profesional universitario 219-01 para ejercer funciones asociadas a las comunicaciones internas y externas desde la Oficina Asesora de Planeación, adscrita a la Dirección General, teniendo en cuenta que el Director General tiene la función de: “Liderar la gestión de Comunicación en la entidad”. 4. Se cuenta con un aplicativo en la intranet, para recibir las solicitudes de comunicación (asesoría- elaboración-publicación/divulgación) de temas de los procesos de la entidad: <http://intranet.umv.gov.co/solicitudes/> 5. Para la seguridad, integridad y confidencialidad de la información del componente comunicaciones, se cuenta con una carpeta compartida en el servidor \\192.168.100.41\BkComunicaciones de la entidad como repositorio, donde se guardan los soportes de comunicaciones, por lo cual se salvaguarda y se vela por la integridad de la información, toda vez que es un patrimonio histórico la memoria de la imagen de la entidad. 6. Respecto de las acciones adelantadas para el Plan de Adecuación y Sostenibilidad (requisitos FURAG) para todo el proceso APIC, **SE CUMPLE** llevando a cabo actividades: |

La efectividad de los mecanismos de información interna y externa (disponibilidad, confiabilidad, integridad y seguridad)

El proceso auditado indicó: En cuanto a la “Cualificación de los equipos de trabajo”: se sigue lo establecido en el numeral 3 del artículo 8 del Decreto 197 de 2014 *(Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano)* determina que: “*La Administración Distrital debe caracterizar y homogeneizar el perfil por competencias de los servidores públicos que atienden a la ciudadanía, fortalecer los modelos de gestión de Calidad y Control Interno de todas las entidades en aras de brindar respuestas más oportunas, integrales y de calidad a las solicitudes; desarrollar e implementar estrategias de comunicación y cualificación permanentes en clave de servicios y especialmente, en clave de derechos, así como formación e investigación constante para el servicio a servidoras y servidores públicos, constituyéndose en una Escuela de Servicio que garantice la formación, la estandarización de buenas prácticas y el buen servicio como principio*”. Frente a esta línea estratégica, la Unidad ha implementado las siguientes acciones:

* + *Cualificación en lenguaje de señas colombiano, dirigido a los colabores que tienen algún tipo de relacionamiento con la ciudadanía.*
  + *Sensibilizaciones dirigidas a los colaboradores en materia de la PPDSC, lenguaje claro, gestión de requerimientos y manual de atención a la ciudadanía y partes interesadas.*
  + *Continuación del proceso contractual para garantizar la prestación del servicio de atención a la ciudadanía mediante los diferentes canales habilitados por la Entidad.*
  + *Asistencia a las capacitaciones funcionales y de administradores del SDQS “Bogotá Te Escucha”, llevadas a cabo por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.*
  + *Jornada de orientación rendición de cuentas dirigida por la Veeduría Distrital”.*

***7.*** En el plan de adecuación y sostenibilidad MIPG, dentro de la Política de Gestión y Desempeño: “Control Interno” se encuentra la actividad relacionada con el proceso APIC: Sobre la implementación de la Norma Técnica Colombiana: NTC 6047 (*establece la ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO. ESPACIOS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. REQUISITOS*) como criterio: evaluar la aplicabilidad del numeral 4.5 REQUISITOS PARA LAS ZONAS DE SERVICIO AL CIUDADANO".

El desarrollo de esta actividad **SE CUMPLE** y fue consignada en el “*INFORME DE GESTIÓN DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA - PERIODO JUNIO 2019 - JUNIO 2020*” (publicado en Transparencia UAERMV [*https://www.umv.gov.co/\_transparencia2017/Transparencia-Pagina-*](https://www.umv.gov.co/_transparencia2017/Transparencia-Pagina-WEB/1.AtencionyParticipacionCiudadana/1.3DefensorCiudadano/20201120047662_Defensoradelaciudadania.pdf)[*WEB/1.AtencionyParticipacionCiudadana/1.3DefensorCiudadano/20201120047662\_Defensoradelaciuda*](https://www.umv.gov.co/_transparencia2017/Transparencia-Pagina-WEB/1.AtencionyParticipacionCiudadana/1.3DefensorCiudadano/20201120047662_Defensoradelaciudadania.pdf)[*dania.pdf*](https://www.umv.gov.co/_transparencia2017/Transparencia-Pagina-WEB/1.AtencionyParticipacionCiudadana/1.3DefensorCiudadano/20201120047662_Defensoradelaciudadania.pdf)*):*

El proceso APIC indicó que se revisaron estos espacios (*se confirma que se revisaron todos los requisitos establecidos en la NTC 6047 en el informe aportado*), y se concluye en el informe que: “*actualmente el punto de atención ciudadana de la UAERMV cumple satisfactoriamente con la gran mayoría de los requisitos establecidos en la Norma Técnica Colombiana - NTC 6047 (Accesibilidad al medio físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública. Requisitos). Cabe aclarar que, debido a la emergencia nacional por el COVID19, no hay atención al público mediante este canal”.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA:** | | |
| **FECHA DE LA APROBACIÓN:** | **24-NOV-2020** | |
| **NOMBRE** | **RESPONSABILIDAD** | **FIRMA** |
| CARLOS FERNANDO REY RIVEROS | Jefe Oficina de Control Interno (e) |  |
| ANGELA MARIA CORREA COVELLI | Profesional Especializada - Auditora Líder |  |