	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	CÓDIGO: FO-ESC-04	
		VERSIÓN: 04	PAGINA: 1 de 4
	PROCESO DE EVALUACION, CONTROL Y SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL	FECHA: 22/02/2017	
	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	VIGENCIA: 2017	

INFORME No:	**FECHA: 22 de Febrero del 2018**
AREA(S) O PROCESO(S) AUDITADO(S): Comunicación institucional	
RESPONSABLE(S) DEL(LOS) PROCESO(S): Giovanny Quintero Reyes– Secretario General	

REUNIÓN DE APERTURA			**EJECUCION DE AUDITORIA**		**REUNIÓN DE CIERRE**		
Día:	**Mes:**	**Año:**	**Desde:**	**Hasta:**	**Día:**	**Mes:**	**Año:**
12	**Feb**	**2018**	12/02/2018	15/02/2018	**22**	**Febrero**	**2018**

EQUIPO AUDITOR
Nini Carolina Zea Gonzalez- Auditor Líder

OBJETIVO
1. Realizar seguimiento a la Caracterización del Proceso 2. Verificar el procedimiento de PQRSD y atención al ciudadano 3. Seguimiento a los Planes, Manuales y Formatos.

ALCANCE DE LA AUDITORIA
La auditoría comprende todas las actividades que se encuentran a cargo del Proceso de Comunicación en la Vigencia del 2017

RELACIÓN DE HALLAZGOS

Nº DE HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA	CRITERIO	NOMBRE DEL AUDITOR
1	NO CONFROMIDAD	No se evidencio actualización en la Caracterización del Proceso.	Revisada la caracterización del proceso no se encontró actualización, se observa que la última es con fecha del 13/08/2013 En la actividad descrita en: Medir la satisfacción del usuario no	4.2.3 Control de Documentos.	CAROLINA ZEA GONZALEZ

			especifica responsable.		
2	NO CONFORMIDAD	No se evidencio medición, ni análisis de resultado a los 3 indicadores: Ejecución en el plan de Comunicaciones, Atención a PQRSD y Resultado de la estrategia de Gobierno en Línea, correspondiente al segundo semestre del año 2017.	Verificado el micro-sitio del SIG, en el link de Indicadores de Gestión se observa que en el indicador **Atención a PQRSD** la última medición fue 2017/09/30.	8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	CAROLINA ZEA GONZALEZ
3	NO CONFORMIDAD	Se evidencia incumplimiento a las actividades de la Caracterización del proceso, en cuanto a los informes de diagnóstico y Gestión del Proceso.	Se revisó matriz y no se evidencia cumplimiento de las siguientes actividades: 1. Realizar el diagnóstico de la comunicación en la Universidad, el cual debe arrojar el Informe de Diagnostico. 2. Realizar seguimiento y medición del proceso, el cual debe arrojar El informe de gestión del proceso.	Caracterización del Proceso CP-COM-01	CAROLINA ZEA GONZALEZ

VERIFICACION DE INDICADORES DEL PROCESO AUDITADO

Se verificaron 3 indicadores en el Proceso:
INDICADOR 1: Ejecución en el plan de Comunicaciones: Frente a este indicador se observó que la última medición se realizó el 12/31/2016 y la periodicidad para realizar medición es Semestral.
INDICADOR 2: Atención a PQRSD: Frente a este indicador se observó la última medición se realizó el 09/30/2017 y la periodicidad para realizar medición es Trimestral.
INDICADOR 3: Resultado de la estrategia de Gobierno en Línea: frente a este indicador se observó la última medición se realizó el 12/22/2017 y la periodicidad para realizar medición es Semestral.

Se determinó que:

1. El indicador 1: No se establece la medición pero se realizó el análisis de resultado.
2. El indicador 2: No se ha realizado la medición según su periodicidad
3. El indicador 3: Ha realizado la medición pero en el análisis de resultado no arroja una información de las acciones para verificar los resultados.

VERIFICACION AL MAPA RIESGOS DEL PROCESO AUDITADO

Revisado los riesgos del proceso de Comunicación Institucional: 1. Proliferación de logotipos y símbolos institucionales desconociendo del Manual de identidad visual, 2. Uso indebido de los canales, medios e información institucional para favorecer intereses particulares, 3. Utilización de la marca y símbolos institucionales con fines comerciales u otros intereses personales.

Los cuales se evidencio que sus acciones fueron realizadas.

VERIFICACION PLAN DE MEJORAMIENTO DE VIGENC AS ANTERIORES

Revisado el Plan de Mejoramiento derivado de la auditoria interna practicada en el 2017, realizada al proceso de Comunicación Institucional correspondiente a la vigencia 2016, se observó el resultado de los siguientes hallazgos:
HALLAZGO: PD-COM-H12017: No se evidencia planificación en el Proceso de Comunicación.
Seguimiento OCI: se encuentra cerrado.

HALLAZGO: PD-COM-H22017: Falta de acciones de control para la alimentación de los indicadores.
Seguimiento OCI: se encuentra cerrado.

HALLAZGO: PD-COM-H32017: Falta de Acciones de control para minimizar los riesgos asociados al Proceso de Comunicación.
Seguimiento OCI: Se encuentra cerrada.

HALLAZGO: PD-COM-H42017: Falta de ejecución de las actividades suscritas en los Planes de Mejoramiento.
Seguimiento OCI: Se encuentra cerrada.

FORTALEZAS DEL PROCESO AUDITADO

1. Disposición del auditado con su equipo de trabajo para atender al desarrollo de la auditoria.
2. Información de fácil acceso.

DEBILIDADES DEL PROCESO AUDITADO

1. Falta de gestión para que se agilice el proceso de legalización del Manual de Identidad visual.
2. Falta de cumplimiento de las acciones que evidencie la realización del Plan de acción, Plan de Medios y Plan de Comunicaciones.
3. Falta de implementación de acciones que evidencie el mejoramiento continuo del proceso, como diligenciar de manera correcta y a término los indicadores con sus respectivos análisis de resultado.
4. Falta de procedimientos definidos que incluyan acciones que permita verificar el cumplimiento de estas por medio de los formatos diseñados por el proceso: **FO-COM-04** (formato de préstamo de Elementos), **FO-COM-01** (formato de requerimiento de servicios Comunicación Institucional), **FO-COM-03** (formato de encuesta de calidad del servicio).

CONCLUSIÓN GENERAL

En la auditoria se logró determinar que no se desarrolló durante la vigencia 2017 el ciclo PHVA en el proceso de Comunicación; herramienta que contribuye al mejoramiento continuo y fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la Universidad de los Llanos.

Lo anterior permite concluir que se afectó el objetivo y el alcance del proceso durante la vigencia auditada.

ANEXOS

No aplica

AUDITOR LIDER PROFESIONAL DE APOYO	AUDITADO	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO