



**Personería  
de Itagüí**

**PLAN DE AUDITORIA**

Código: FEM-08

Versión: 05

Fecha: 24/02/2022

<b>Macroproceso /Proceso/Procedimiento</b>		Planeación Institucional Gestión de las Comunicaciones Tecnologías de la Información		<b>Lider del Proceso: JOHN FREDY ORTIZ TABARES</b>	
<b>Objetivos de la Auditoría</b>	Desarrollar las actividades de auditoría mediante una verificación independiente y objetiva, en los métodos y controles de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno establecidos en la Personería, para evaluar y mejorar la eficacia e incrementar o mantener el nivel de confianza entre la comunidad y los entes de control y mantener el sistema de control interno y el modelo integrado de planeación y gestión alineado con la dirección estratégica de la Entidad.				<b>Auditoría Nro.</b>  1
<b>Alcance de la Auditoría</b>	Este programa de auditoría cubre los procesos de Planeación Institucional, Gestión de las Comunicaciones y Tecnologías de la Información, ejecutados desde el Despacho de la Personería con su documentación asociada.				<b>Criterios de Auditoría</b>  Normas Técnicas de Calidad, ISO 9001:2015, Documentación Asociada a los Procesos de Planeación Institucional, Gestión de las Comunicaciones y Tecnologías de la Información, Indicadores, Riesgos, Plan de Mejoramiento, informe de auditorías anteriores.
<b>Auditor (es): Yaneth Quintero Salas (Lider)</b>		<b>Fecha de Apertura de Auditoría:</b> Mayo 06-2024		<b>Fecha de Cierre de Auditoría:</b> Mayo 10-2024	
<b>ITEM</b>	<b>ACTIVIDAD DE AUDITORIA</b>	<b>AUDITOR RESPONSABLE</b>	<b>FECHA</b>	<b>HORA</b>	
1	Reunión de Apertura	Yaneth Quintero Salas	6 de mayo de 2024	9:00 a. m.	
2	Revisión del Proceso de Planeación Institucional con su documentación asociada	Yaneth Quintero Salas	6 de mayo de 2024	9:10 am - 11:00 am	
3	Revisión del Proceso de Gestión de las Comunicaciones con su documentación asociada	Yaneth Quintero Salas	7 de mayo de 2024	9:00 am - 11:00 am	
4	Revisión al Proceso de Tecnologías de la Información con su documentación asociada	Yaneth Quintero Salas	8 de mayo de 2024	9:00 am - 11:00 am	
5	Revisión al Proceso de Tecnologías de la Información con su documentación asociada	Yaneth Quintero Salas	9 de mayo de 2024	9:00 am - 11:00 am	
6	Cierre de la Auditoría	Yaneth Quintero Salas	10 de mayo de 2024	2:00 p. m.	

*Tolena Alejandra Campillo*  
23/04/2024  
14:37.

RECURSOS PARA LA EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA

FISICOS Y LOGISTICOS

TECNICOS

METODOLOGÍA: Entrevista, revisión documental, muestreo, seguimiento, observación directa, entre otros, a fin de determinar la conformidad de los criterios de auditoría.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Procedimientos, Caracterización de Procesos, información documentada, indicadores, riesgos, salidas no conformes, informes de auditorías anteriores.

Elaborado Por:

Yaneth Quintero Salas

Revisado y Aprobado Por:

Yaneth Quintero Salas

Fecha de Elaboración:

23 de abril de 2024

Fecha de Revisión:

23 de abril de 2024

	<b>LISTA DE VERIFICACIÓN DE AUDITORIA INTERNA</b>	
	<b>Código:</b> FEM-02	
	<b>Versión:</b> 04	<b>Fecha:</b> 24/02/2022

<b>PROCESO:</b> Gestión de las Comunicaciones	<b>FECHA:</b> Comienza Mayo 15 y termina Mayo 17-2024		
<b>PERSONAL ENTREVISTADO:</b> El Personero encargado Rubén Darío Ospina Betancur, según Resolución No 056 del 10 de mayo de 2024, por permiso del líder del proceso el Personero John Fredy Ortiz Tabares, el Asesor de Planeación Jhony Zapata y la Comunicadora JEIMY MONTOYA.			
<b>AUDITOR:</b> YANETH QUINTERO SALAS			
<b>REQUISITOS MODELO(S) REFERENCIAL(ES):</b> Normas Técnicas de Calidad, ISO 9001:2015, MIPG, Procesos y Documentación Asociada a los Procesos, Indicadores, Riesgos, Plan de Mejoramiento, informe de auditorías anteriores.			
<b>ALCANCE:</b> Este programa de auditoría cubre el proceso de Gestión de las Comunicaciones con su documentación asociada.			
<b>DOCUMENTACIÓN CONSULTADA:</b> Físicos y Digitales			
<b>FORTALEZAS (PRINCIPALES CUMPLIMIENTOS)</b>			
Conocimiento del contexto estratégico de la Entidad y del proceso de Gestión de las Comunicaciones con su documentación asociada, por parte de la comunicadora			
PREGUNTA/ASPECTO A EVALUAR	C	NC	DESCRIPCIÓN DEL INCUMPLIMIENTO Y/O EVIDENCIA
En la actividad No 1 del 6.1. del Procedimiento "PGC-01" la información documentada es el formato: "FGC-01 Encuesta Medios de Información y Comunicación". <b>Revisar formato diligenciado</b>	X		Se revisa el formato "FGC-01 Encuesta Medios de Información y Comunicación" con fecha 05-12-2023, el cual se encuentra debidamente diligenciado en la versión vigente del SGC.
En la entidad se cuenta con Plan Estratégico de Comunicaciones?. La aprobación se hace mediante acto administrativo? <b>Solicitar el Plan con la aprobación. Cómo fue la socialización?</b>	X		Se adopta mediante Resolución No 075 del 26-08-2020 Se encuentra publicado en la sede electrónica en la ruta: <a href="https://personeriaitagui.gov.co/transparencia/informacion_publica">https://personeriaitagui.gov.co/transparencia/informacion_publica</a>

<p>Según el procedimiento en la actividad No 3 del 6.2. la información documentada es el formato: "FGC-04 Solicitud a Comunicaciones". <b>Revisar formato diligenciado.</b></p>	<p>X</p>	<p>Se revisa el formato: "FGC-04 Solicitud a Comunicaciones" el cual se encuentra debidamente diligenciado en la versión vigente del SGC.</p>
<p>Según el procedimiento en la actividad No 5 del 6.2. "Revisar y aprobar piezas gráficas", la información documentada es el formato: "FG-03 Acta de Aprobaciones". <b>Cómo es el proceso para la aprobación? Revisar la última acta.</b></p>	<p>X</p>	<p>La aprobación de piezas gráficas se hace mediante un grupo de WhatsApp el cual está conformado por el Personero, Secretario General, Asesor Jurídico, Comunicaciones y los delegados (según la pieza grafica a aprobar); luego realizan un acta denominada "Socialización aprobaciones" del periodo a que haya lugar (la última es la No 071 del 02-04-2024)</p> <p>En el procedimiento se menciona en la información documentada "FG-03 Acta de Aprobaciones", se sugiere modificar este nombre toda vez que el formato: "FG-03" es solo denominada "Acta" independiente del tema que se lleve a cabo en la reunión.</p>
<p>Según el procedimiento en la actividad No 8 del 6.3. "Publicar la información y apoyar las actividades externas". <b>Cómo se cumple esta actividad? Algún canal?</b></p>	<p>X</p>	<p>Esta actividad se cumple con la difusión por las redes sociales de la Personería Municipal y las cuales se encuentran relacionadas en el informe de seguimiento al plan de acción del primer trimestre 2024, las cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* WhatsApp: 13</li> <li>* Fondo de Pantalla: 6</li> <li>* Facebook: 55</li> <li>* Instagram: 52</li> <li>* Twitter: 43</li> </ul> <p><b>Total Publicaciones primer trimestre 2024: 169</b></p>
<p>Dentro del proceso "Gestión de las Comunicaciones", se encuentra el formato: "FGC-02 Bitacora de Eventos". <b>Este formato está ligado al procedimiento?. Para que se utiliza? Solicitar formato diligenciado.</b></p>	<p>X</p>	<p>Se puede evidenciar que el formato: "FGC-02 Bitacora de Eventos", es diligenciado no precisamente por la dependencia de comunicaciones, sino por cualquier delegatura que necesite realizar un evento.</p> <p>Es por ello, que se sugiere trasladar este formato para "Formatos Generales", toda vez que se convierte en un formato transversal a cualquier dependencia; o si deciden dejarlo en el Proceso de Gestión de Comunicaciones, ligarlo a las actividades del procedimiento.</p>

<p>Dentro del proceso "Gestión de las Comunicaciones", se encuentra el formato: "FGC-03 Esquema de Publicación Web". <b>Este formato está ligado al procedimiento?. Para que se utiliza?Solicitar formato diligenciado.</b></p>	X	<p>En acta No 040 del 22-02-2024, se llevó a cabo la revisión y actualización del formato: "FGC-03 Esquema de Publicación Web", a la fecha se encuentra en proceso de aprobación por parte del Comité de Gestión y Desempeño; se pudo evidenciar que el mismo se encuentra diligenciado.</p>
<p>Dentro del proceso "Gestión de las Comunicaciones", se encuentra el formato: "FGC-05 Consentimiento Grabación video y Fotografía Menor de edad" <b>Este formato está ligado al procedimiento?. Para que se utiliza?Solicitar formato diligenciado.</b></p>	X	<p>Se puede evidenciar que el formato: "FGC-05 Consentimiento Grabación video y Fotografía Menor de edad", es diligenciado cada vez que se ocurren estos eventos. Este formato no se encuentra ligado al procedimiento, se sugiere si aplica, ligarlo al procedimiento o en su defecto crear uno.</p>
<p>Dentro del proceso "Gestión de las Comunicaciones", se encuentra el formato: "FGC-06 Consentimiento Grabación Video y-o Toma de Fotografías. Adulto". <b>Este formato está ligado al procedimiento?. Para que se utiliza?Solicitar formato diligenciado.</b></p>	X	<p>Se puede evidenciar que el formato: "FGC-06 Consentimiento Grabación video y/o toma de Fotografías Adulto", es diligenciado cada vez que se ocurren estos eventos. Este formato no se encuentra ligado al procedimiento, se sugiere si aplica, ligarlo al procedimiento o en su defecto crear uno.</p>
<p>Dentro del proceso de comunicaciones existe el indicador "PGC-02 Eficacia de las Comunicaciones en convocatoria a eventos": N° de personas asistentes por evento/N° de personas (publico objetivo) X 100. ¿Cómo miden la eficacia? Además hace parte de la actividad No 7 del 6.2. del procedimiento. <b>¿Cuántas personas asisten/Cuántas personas convocan? Revisar Formato Diligenciado FG-16-Plantilla Convocatoria a Eventos.</b></p>	X	<p>Para la auditora no está claro como están midiendo la eficacia de las convocatorias, toda vez que en el seguimiento del primer trimestre 2024, solo están colocando las personas que asisten y no las convocadas como se puede ver:</p> <p>"Efectividad de las Comunicaciones en convocatoria a eventos: 8/02/2024 Reunión Mesa de Participación Efectiva de Víctimas. Asisten 13 personas. 13/02/2023 Reunión Socialización Gobierno Escolar. Asisten 211 Personas. 23/02/2023 Reunión Mesas de Participación Efectiva de Víctimas del Valle de Aburrá. Asisten 47 Personas. Apertura Concurso de Oratoria 2024. Asisten 65 Personas".</p> <p>Además de lo anterior las fechas dos de las fechas relacionadas están con el año <b>2023</b>.</p> <p>Revisar el indicador, toda vez que no se está dando cumplimiento a la formula estipulada: "N° de personas asistentes por evento/N° de personas (publico objetivo) X 100"</p>

<p>¿Dentro del SGC hay un formato: "FEM-05 Identificación y Registro del PSNC", en el Proceso de Comunicaciones tienen identificados los Productos y Salidas No Conformes? De ser afirmativo que tratamiento le han dado? <b>Mostrar diligenciamiento del formato.</b></p>	<p>X</p>		<p>Los auditados responden que en el Proceso de Gestión de las Comunicaciones no tienen productos y salidas no conformes, por lo tanto el formato: "FEM-05 Identificación y Registro del PSNC", no es diligenciado.</p>
<p><b>VERIFICAR</b></p>			
<p>Revisar el seguimiento a los riesgos</p>	<p>X</p>		<p>Se hace una revisión de la Matriz de Riesgos del Proceso de Gestión de las Comunicaciones del año 2023 y 2024, en el cual se encuentran los respectivos seguimientos</p>
<p>Revisar el seguimiento al plan de mejoramiento</p>	<p>X</p>		<p>El Proceso de Gestión de las Comunicaciones para el año 2024 no cuenta con Plan de Mejoramiento</p>
<p>Revisar el seguimiento al Plan de Acción</p>	<p>X</p>		<p>Se revisa el Plan de Acción correspondiente al primer trimestre del año 2024, en el cual se tiene plasmadas el seguimiento al Plan de Acción.</p>

**CITANTE**

Yaneth Quintero Salas Auditor Líder

Citación a Reunión de			Acta No.	Carácter de la Reunión		
Auditoría interna de calidad- Despacho - Proceso Gestión de las Comunicaciones			112	Ordinaria	X	Extraordinaria
Fecha de Reunión			Lugar de Reunión		Hora inicio	Hora final
Día	Mes	Año	Oficina del Despacho		9:00 am	N/A
15 al 17	05	2024				

**ORDEN DEL DIA**

1. Apertura, saludo y presentación.
2. Revisión de procedimientos, formatos y documentos asociados al proceso de Gestión de las Comunicaciones.
3. Fin de la auditoría.

**DESARROLLO**

1. **Apertura, saludo y presentación:** Siendo la fecha y hora señalada se da apertura a la auditoría interna de calidad al proceso de Gestión de las Comunicaciones del periodo comprendido entre julio 2023 hasta marzo 2024; no sin antes hacer claridad de que la auditoría será atendida por el Personero encargado Rubén Darío Ospina Betancur, según Resolución No 056 del 10 de mayo de 2024, por permiso del líder del proceso el Personero John Fredy Ortiz Tabares, el Asesor de Planeación Jhony Zapata y la Comunicadora JEIMY MONTOYA.

La auditora informa que la auditoría al Proceso de Gestión de las Comunicaciones se llevará a cabo durante la semana del 15 al 17 de mayo y que el viernes 17 de mayo se realizará el cierre de la misma.

Ahora bien, se procede con el desarrollo de la misma de conformidad con el plan de auditoría y con la lista de verificación, así:

2. **Revisión de procedimientos, formatos y documentos asociados al proceso de Gestión de las Comunicaciones:**

Teniendo en cuenta que el Proceso de Gestión de las Comunicaciones cuenta con un solo procedimiento, se procede a realizar las siguientes preguntas:

2.1. En la actividad No 1 del 6.1. del Procedimiento "PGC-01" la información documentada es el formato: "FGC-01 Encuesta Medios de Información y Comunicación". Revisar formato diligenciado:

**R/:** Se revisa el formato "FGC-01 Encuesta Medios de Información y Comunicación" con fecha 05-12-2023, el cual se encuentra debidamente diligenciado en la versión vigente del SGC.

2.2. En la entidad se cuenta con Plan Estratégico de Comunicaciones?. La aprobación se hace mediante acto administrativo? Solicitar el Plan con la aprobación. Cómo fue la socialización?

**R/:** Se adopta mediante Resolución No 075 del 26-08-2020; Se encuentra publicado en la sede electrónica en la ruta: [https://personeraiitagui.gov.co/transparencia/informacion\\_publica](https://personeraiitagui.gov.co/transparencia/informacion_publica)

2.3. Según el procedimiento en la actividad No 3 del 6.2. La información documentada es el formato: "FGC-04 Solicitud a Comunicaciones". Revisar formato diligenciado.

**R/:** Se revisa el formato: "FGC-04 Solicitud a Comunicaciones" el cual se encuentra debidamente diligenciado en la versión vigente del SGC.

2.4. Según el procedimiento en la actividad No 5 del 6.2. "Revisar y aprobar piezas gráficas", la información documentada es el formato: "FG-03 Acta de Aprobaciones". Cómo es el proceso para la aprobación? Revisar la última acta.

**R/:** La aprobación de piezas gráficas se hace mediante un grupo de WhatsApp el cual está conformado por el Personero, Secretario General, Asesor Jurídico, Comunicaciones y los delegados (según la pieza grafica a aprobar); luego realizan un acta denominada "Socialización aprobaciones" del periodo a que haya lugar (la última es la No 071 del 02-04-2024).

En el procedimiento se menciona en la información documentada "FG-03 Acta de Aprobaciones", se sugiere modificar este nombre toda vez que el formato: "FG-03" es solo denominada "Acta" independiente del tema que se lleve a cabo en la reunión.

2.5. Según el procedimiento en la actividad No 8 del 6.3. "Publicar la información y apoyar las actividades externas". Cómo se cumple esta actividad? Algún canal?

R/: Esta actividad se cumple con la difusión por las redes sociales de la Personería Municipal y las cuales se encuentran relacionadas en el informe de seguimiento al plan de acción del primer trimestre 2024, las cuales son:

CANTIDAD DE PUBLICACIONES REDES				
REDES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
WhatsApp	0	7	6	13
Fondo pantalla	0	2	4	6
Facebook	1	21	33	55
Instagram	1	21	30	52
Twitter	1	16	26	43
<b>Total por mes</b>	<b>3</b>	<b>67</b>	<b>99</b>	<b>169</b>

Total publicaciones trimestrales de redes sociales: 169

2.6. Dentro del proceso "Gestión de las Comunicaciones", se encuentra el formato: "FGC-02 Bitácora de Eventos". Este formato está ligado al procedimiento?. Para que se utiliza? Solicitar formato diligenciado.

R/: Se puede evidenciar que el formato: "FGC-02 Bitácora de Eventos", es diligenciado no precisamente por la dependencia de comunicaciones, sino por cualquier delegatura que necesite realizar un evento.

Es por ello, que se sugiere trasladar este formato para "Formatos Generales", toda vez que se convierte en un formato transversal a cualquier dependencia; o si deciden dejarlo en el Proceso de Gestión de Comunicaciones, ligarlo a las actividades del procedimiento.



2.7. Dentro del proceso "Gestión de las Comunicaciones", se encuentra el formato: "FGC-03 Esquema de Publicación Web". Este formato está ligado al procedimiento?. Para que se utiliza? Solicitar formato diligenciado.

**R/:** En acta No 040 del 22-02-2024, se llevó a cabo la revisión y actualización del formato: "FGC-03 Esquema de Publicación Web", a la fecha se encuentra en proceso de aprobación por parte del Comité de Gestión y Desempeño; se pudo evidenciar que el mismo se encuentra diligenciado.

2.8. Dentro del proceso "Gestión de las Comunicaciones", se encuentra el formato: "FGC-05 Consentimiento Grabación video y Fotografía Menor de edad" Este formato está ligado al procedimiento?. Para que se utiliza? Solicitar formato diligenciado.

**R/:** Se puede evidenciar que el formato: "FGC-05 Consentimiento Grabación video y Fotografía Menor de edad", es diligenciado cada vez que se ocurren estos eventos.

Este formato no se encuentra ligado al procedimiento, se sugiere si aplica, ligarlo al procedimiento o en su defecto crear uno.

2.9. Dentro del proceso "Gestión de las Comunicaciones", se encuentra el formato: "FGC-06 Consentimiento Grabación Video y-o Toma de Fotografías. Adulto". Este formato está ligado al procedimiento?. Para que se utiliza? Solicitar formato diligenciado.

**R/:** Se puede evidenciar que el formato: "FGC-06 Consentimiento Grabación video y/o toma de Fotografías Adulto", es diligenciado cada vez que se ocurren estos eventos.

Este formato no se encuentra ligado al procedimiento, se sugiere si aplica, ligarlo al procedimiento o en su defecto crear uno.

2.10. Dentro del proceso de comunicaciones existe el indicador "PGC-02 Eficacia de las Comunicaciones en convocatoria a eventos": N° de personas asistentes por evento/N° de personas (publico objetivo) X 100. ¿Cómo miden la eficacia? Además hace parte de la actividad No 7 del 6.2. del procedimiento. ¿Cuántas personas asisten/Cuántas personas convocan? Revisar Formato Diligenciado FG-16-Plantilla Convocatoria a Eventos.

**R/:** Para la auditora no está claro como están midiendo la eficacia de las convocatorias, toda vez que en el seguimiento del primer trimestre 2024, solo están colocando las personas que asisten y no las convocadas como se puede ver:

SEGUIMIENTO INDICADOR PRIMER TRIMESTRE-2024:





Personería  
de Itagüí

ACTA

Código: FG-03

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

"Efectividad de las Comunicaciones en convocatoria a eventos:

8/02/2024 Reunión Mesa de Participación Efectiva de Víctimas. Asisten 13 personas.

13/02/2023 Reunión Socialización Gobierno Escolar. Asisten 211 Personas.

23/02/2023 Reunión Mesas de Participación Efectiva de Víctimas del Valle de Aburrá. Asisten 47 Personas.

Apertura Concurso de Oratoria 2024. Asisten 65 Personas".

Revisar el indicador, toda vez que no se está dando cumplimiento a la fórmula estipulada: "Nº de personas asistentes por evento/Nº de personas (público objetivo) X 100"

Además de lo anterior, dos de las fechas relacionadas están con el año 2023

2.11. ¿Dentro del SGC hay un formato: "FEM-05 Identificación y Registro del PSNC", en el Proceso de Comunicaciones tienen identificados los Productos y Salidas No Conformes? De ser afirmativo que tratamiento le han dado? Mostrar diligenciamiento del formato.

**R/:** Los auditados responden que en el Proceso de Gestión de las Comunicaciones no tienen productos y salidas no conformes, por lo tanto el formato: "FEM-05 Identificación y Registro del PSNC", no es diligenciado.

2.12. Revisión del seguimiento a los riesgos:

**R/:** Se hace una revisión de la Matriz de Riesgos del Proceso de Gestión de las Comunicaciones del año 2023 y 2024, en el cual se encuentran los respectivos seguimientos.

2.13. Revisión del seguimiento al Plan de Mejoramiento:


**R/:** El Proceso de Gestión de las Comunicaciones para el año 2024 no cuenta con Plan de Mejoramiento.

2.14. Revisión al Plan de Acción:

**R/:** Se revisa el Plan de Acción correspondiente al primer trimestre del año 2024, en el cual se tiene plasmadas el seguimiento al Plan de Acción.

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5  
Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co  
www.personeraiitagui.gov.co



 <b>Personería de Itagüí</b>	<b>ACTA</b>	Código: FG-03
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022

### 3. Fin de la Auditoría.

No siendo más se da por terminada la auditoría interna de calidad al proceso de Gestión de las Comunicaciones el día viernes 17 de mayo del año 2024 a las 2:00 pm y se informa que en el término de cinco (5) días hábiles será enviado al líder del proceso el informe de la auditoría interna de calidad y que así mismo disponen de tres (3) días hábiles para controvertir los hallazgos y presentar las evidencias necesarias.

Si pasado este tiempo no se controvierten los hallazgos se entienden por aceptados; una vez analizadas las controversias y subsanadas, de presentarse, el auditor líder genera el informe final y lo envía al auditado.

Lo anterior, según lo establecido en el procedimiento PEM-01.


COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA

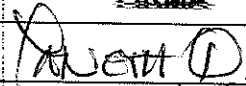


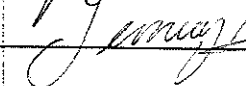
Anexo listado de asistencia

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5  
Tel: 376 48 84 - [info@personeraiitagui.gov.co](mailto:info@personeraiitagui.gov.co)  
[www.personeraiitagui.gov.co](http://www.personeraiitagui.gov.co)



ACTA # 112 15/05/24.


 <b>Personería de Itagüí</b>	<b>LISTA DE ASISTENCIA</b>			Código: FG-01
				Versión: 03
				Fecha: 24/02/2022
<b>NOMBRE DE LA ACTIVIDAD</b>	Auditoria Interna de Calidad – Proceso Gestión de las Comunicaciones			
<b>FACILITADOR</b>	Auditor Líder Yaneth Quintero Salas			
<b>FECHA</b>	Mayo 15-2024	<b>HORARIO</b>	DESDE: 9:00 am	HASTA:
<b>LUGAR</b>	Despacho			

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
1. Yaneth Quintero S.	Contratista	
2. Keider Sauro Navarro F.	Contratista	
3. Jhony Alexander Zapata	Asesor Contratista	
4. Jimmy Viciana Mantaya	Comunicador - Contratista	
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		
12.		
13.		
14.		
15.		
16.		
17.		

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
 Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5  
 Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co  
 www.personeriaitagui.gov.co





 <b>Personería de Itagüí</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Código: FEM-09
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022

<b>PROCESO AUDITADO:</b>	Gestión de las Comunicaciones
--------------------------	-------------------------------

PROCEDIMIENTOS AUDITADOS	FECHA DE LA AUDITORIA
PGC-01 Procedimiento para la gestión de las comunicaciones	Inicio: 15 de mayo de 2024 a las 9:00 am Termina: 17 de mayo de 2024 a las 2:00 pm
AUDITOR LIDER	EQUIPO AUDITOR
Yaneth Quintero Salas	Yaneth Quintero Salas
AUDITADO:	
El Personero encargado Rubén Darío Ospina Betancur, según Resolución No 056 del 10 de mayo de 2024, por permiso del líder del proceso el Personero John Fredy Ortiz Tabares, el Asesor de Planeación Jhony Zapata y la Comunicadora JEIMY MONTOYA.	

OBJETIVO DE LA AUDITORIA
Realizar el seguimiento a la eficiencia y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y a la capacidad del sistema en los procesos del Despacho del Personero, para facilitar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión verificando que en su implementación se cumpla con los requisitos específicos de la norma ISO 9001:2015, identificando oportunidades de mejoramiento.
ALCANCE DE LA AUDITORIA
Este programa de auditoría cubre el proceso de Gestión de las Comunicaciones con su documentación asociada.
DOCUMENTOS DE REFERENCIA (CRITERIOS DE AUDITORIA)
(Leyes, Normas, ISO 9001-2015, MIPG Política y Objetivos de Calidad, Manual de Calidad, caracterización, procedimientos y documentos asociados al proceso, reglamentación vigente, procedimientos, objetivo, alcance y criterios definidos)
RESUMEN DE LA AUDITORIA:
Se deja la claridad que la auditoria será atendida por el Personero encargado Rubén Darío Ospina Betancur, según Resolución No 056 del 10 de mayo de 2024, por permiso del líder del proceso el Personero John Fredy Ortiz Tabares, el Asesor de Planeación Jhony Zapata y la Comunicadora JEIMY MONTOYA.
Ahora bien, se procede con el desarrollo de la misma de conformidad con el plan de auditoría y con la lista de verificación, así:

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
 Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5  
 Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co  
 www.personeraiitagui.gov.co





1. En la actividad No 1 del 6.1. del Procedimiento "PGC-01" la información documentada es el formato: "FGC-01 Encuesta Medios de Información y Comunicación". Revisar formato diligenciado:

**RI:** Se revisa el formato "FGC-01 Encuesta Medios de Información y Comunicación" con fecha 05-12-2023, el cual se encuentra debidamente diligenciado en la versión vigente del SGC.

2. En la entidad se cuenta con Plan Estratégico de Comunicaciones?. La aprobación se hace mediante acto administrativo? Solicitar el Plan con la aprobación. Cómo fue la socialización?

**RI:** Se adopta mediante Resolución No 075 del 26-08-2020; Se encuentra publicado en la sede electrónica en la ruta: [https://personeraiitagui.gov.co/transparencia/informacion\\_publica](https://personeraiitagui.gov.co/transparencia/informacion_publica)

3. Según el procedimiento en la actividad No 3 del 6.2. La información documentada es el formato: "FGC-04 Solicitud a Comunicaciones". Revisar formato diligenciado.

**RI:** Se revisa el formato: "FGC-04 Solicitud a Comunicaciones" el cual se encuentra debidamente diligenciado en la versión vigente del SGC.

4. Según el procedimiento en la actividad No 5 del 6.2. "Revisar y aprobar piezas gráficas", la información documentada es el formato: "FG-03 Acta de Aprobaciones". Cómo es el proceso para la aprobación? Revisar la última acta.

**RI:** La aprobación de piezas gráficas se hace mediante un grupo de WhatsApp el cual está conformado por el Personero, Secretario General, Asesor Jurídico, Comunicaciones y los delegados (según la pieza grafica a aprobar); luego realizan un acta denominada "Socialización aprobaciones" del periodo a que haya lugar (la última es la No 071 del 02-04-2024).

En el procedimiento se menciona en la información documentada "FG-03 Acta de Aprobaciones", se sugiere modificar este nombre toda vez que el formato: "FG-03" es solo denominada "Acta" independiente del tema que se lleve a cabo en la reunión.

5. Según el procedimiento en la actividad No 8 del 6.3. "Publicar la información y apoyar las actividades externas". Cómo se cumple esta actividad? Algún canal?

**R/:** Esta actividad se cumple con la difusión por las redes sociales de la Personería Municipal y las cuales se encuentran relacionadas en el informe de seguimiento al plan de acción del primer trimestre 2024, las cuales son:

CANTIDAD DE PUBLICACIONES REDES				
REDES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
WhatsApp	0	7	6	13
Fondo pantalla	0	2	4	6
Facebook	1	21	33	55
Instagram	1	21	30	52
Twitter	1	16	26	43
<b>Total por mes</b>	<b>3</b>	<b>67</b>	<b>99</b>	<b>169</b>
Total publicaciones trimestrales de redes sociales: 169				

6. Dentro del proceso "Gestión de las Comunicaciones", se encuentra el formato: "FGC-02 Bitácora de Eventos". Este formato está ligado al procedimiento?. Para que se utiliza? Solicitar formato diligenciado.

**R/:** Se puede evidenciar que el formato: "FGC-02 Bitácora de Eventos", es diligenciado no precisamente por la dependencia de comunicaciones, sino por cualquier delegatura que necesite realizar un evento.

Es por ello, que se sugiere trasladar este formato para "Formatos Generales", toda vez que se convierte en un formato transversal a cualquier dependencia; o si deciden dejarlo en el Proceso de Gestión de Comunicaciones, ligarlo a las actividades del procedimiento.

7. Dentro del proceso "Gestión de las Comunicaciones", se encuentra el formato: "FGC-03 Esquema de Publicación Web". Este formato está ligado al procedimiento?. Para que se



utiliza? Solicitar formato diligenciado.

**R/:** En acta No 040 del 22-02-2024, se llevó a cabo la revisión y actualización del formato: "FGC-03 Esquema de Publicación Web", a la fecha se encuentra en proceso de aprobación por parte del Comité de Gestión y Desempeño; se pudo evidenciar que el mismo se encuentra diligenciado.

8. Dentro del proceso "Gestión de las Comunicaciones", se encuentra el formato: "FGC-05 Consentimiento Grabación video y Fotografía Menor de edad" Este formato está ligado al procedimiento?. Para que se utiliza? Solicitar formato diligenciado.

**R/:** Se puede evidenciar que el formato: "FGC-05 Consentimiento Grabación video y Fotografía Menor de edad", es diligenciado cada vez que se ocurren estos eventos.

Este formato no se encuentra ligado al procedimiento, se sugiere si aplica, ligarlo al procedimiento o en su defecto crear uno.

9. Dentro del proceso "Gestión de las Comunicaciones", se encuentra el formato: "FGC-06 Consentimiento Grabación Video y-o Toma de Fotografías. Adulto". Este formato está ligado al procedimiento?. Para que se utiliza? Solicitar formato diligenciado.

**R/:** Se puede evidenciar que el formato: "FGC-06 Consentimiento Grabación video y/o toma de Fotografías Adulto", es diligenciado cada vez que se ocurren estos eventos.

Este formato no se encuentra ligado al procedimiento, se sugiere si aplica, ligarlo al procedimiento o en su defecto crear uno.

10. Dentro del proceso de comunicaciones existe el indicador "PGC-02 Eficacia de las Comunicaciones en convocatoria a eventos": N° de personas asistentes por evento/N° de personas (público objetivo) X 100. ¿Cómo miden la eficacia? Además hace parte de la actividad No 7 del 6.2. del procedimiento. ¿Cuántas personas asisten/Cuántas personas convocan? Revisar Formato Diligenciado FG-16-Plantilla Convocatoria a Eventos.

**R/:** Para la auditora no está claro como están midiendo la eficacia de las convocatorias, toda vez que en el seguimiento del primer trimestre 2024, solo están colocando las personas que asisten y no las convocadas como se puede ver:

**SEGUIMIENTO INDICADOR PRIMER TRIMESTRE-2024:**

"Efectividad de las Comunicaciones en convocatoria a eventos:

8/02/2024 Reunión Mesa de Participación Efectiva de Víctimas. Asisten 13 personas.



13/02/2023 Reunión Socialización Gobierno Escolar. Asisten 211 Personas.  
23/02/2023 Reunión Mesas de Participación Efectiva de Víctimas del Valle de Aburrá. Asisten 47 Personas.  
Apertura Concurso de Oratoria 2024. Asisten 65 Personas".

Revisar el indicador, toda vez que no se está dando cumplimiento a la fórmula estipulada: " $N^{\circ}$  de personas asistentes por evento/ $N^{\circ}$  de personas (público objetivo) X 100"

Además de lo anterior, dos de las fechas relacionadas están con el año 2023

11. ¿Dentro del SGC hay un formato: "FEM-05 Identificación y Registro del PSNC", en el Proceso de Comunicaciones tienen identificados los Productos y Salidas No Conformes? De ser afirmativo que tratamiento le han dado? Mostrar diligenciamiento del formato.

**R/:** Los auditados responden que en el Proceso de Gestión de las Comunicaciones no tienen productos y salidas no conformes, por lo tanto el formato: "FEM-05 Identificación y Registro del PSNC", no es diligenciado.

12. Revisión del seguimiento a los riesgos:

**R/:** Se hace una revisión de la Matriz de Riesgos del Proceso de Gestión de las Comunicaciones del año 2023 y 2024, en el cual se encuentran los respectivos seguimientos.

13. Revisión del seguimiento al Plan de Mejoramiento:

**R/:** El Proceso de Gestión de las Comunicaciones para el año 2024 no cuenta con Plan de Mejoramiento.

14. Revisión al Plan de Acción:

**R/:** Se revisa el Plan de Acción correspondiente al primer trimestre del año 2024, en el cual se tiene plasmadas el seguimiento al Plan de Acción.

### Fin de la Auditoría.

No siendo más se da por terminada la auditoría interna de calidad al proceso de Gestión de las Comunicaciones el día viernes 17 de mayo del año 2024 a las 2:00 pm y se informa que en el término de cinco (5) días hábiles será enviado al líder del proceso el informe de la auditoría interna de calidad y que así mismo disponen de tres (3) días hábiles para controvertir los hallazgos y presentar las evidencias necesarias.



Personería  
de Itagüí

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

Si pasado este tiempo no se controvierten los hallazgos se entienden por aceptados; una vez analizadas las controversias y subsanadas, de presentarse, el auditor líder genera el informe final y lo envía al auditado.

Lo anterior, según lo establecido en el procedimiento PEM-01.

**HALLAZGOS**

N°.

**1.FORTALEZAS**

1

Conocimiento del contexto estratégico de la Entidad y del proceso de Gestión de las Comunicaciones con su documentación asociada, por parte de la comunicadora.

2

Se exalta el compromiso de los auditados para la atención de la auditoría, se brindó buena disposición para asumir la información solicitada.

N°

**2. NO CONFORMIDADES**

**REQUISITO**

1

En el indicador: "Efectividad de las Comunicaciones en convocatoria a eventos" no se está dando cumplimiento a la formula: "N° de personas asistentes por evento/N° de personas (publico objetivo) X 100"; toda vez que sólo tienen el número de asistentes a los eventos.

Incumplimiento de la NTC ISO 9001:2015; numeral 9: Evaluación y Desempeño; 9.1: Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación; 9.1.1. Generalidades.

N°

**3. OBSERVACIONES Y/O MEJORAS**

1

En el procedimiento se menciona en varias actividades, en la información documentada **"FG-03 Acta de XXX"**, se sugiere modificar este nombre toda vez que el formato: **"FG-03"** es solo denominado **"Acta"** independiente del tema que se lleve a cabo en la reunión.

2

En el transcurso de la auditoria, en el procedimiento de Gestión de las Comunicaciones y los documentos asociados, se detecta la palabra **"Página Web"** en vez de **"Sede Electrónica"**.

3

El formato: **"FGC-02 Bitácora de Eventos"**, es diligenciado no precisamente por la dependencia de comunicaciones, sino por cualquier delegatura que necesite realizar un evento; es por ello, que se sugiere trasladar este formato para **"Formatos Generales"**, toda vez que se convierte en un formato transversal a cualquier dependencia; o si deciden dejarlo en el Proceso de Gestión de Comunicaciones, ligarlo a alguna actividad del procedimiento.

4

El formato: **"FGC-05 Consentimiento Grabación video y Fotografía Menor de edad"**, es diligenciado cada vez que se ocurren estos eventos; este formato no se encuentra ligado al procedimiento, se sugiere si aplica, ligarlo al procedimiento o en su defecto crear uno.

5

El formato: **"FGC-06 Consentimiento Grabación video y/o toma de Fotografías Adulto"**, es diligenciado cada vez que se ocurren estos eventos; este formato no se encuentra ligado al procedimiento, se sugiere si aplica, ligarlo al procedimiento o en su defecto crear uno.

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5  
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co  
www.personeriaitagui.gov.co







**CITANTE**

Yaneth Quintero Salas Auditor Líder

**Citación a Reunión de**

**Acta No.**

**Carácter de la Reunión**

Cierre Auditoría interna de calidad-  
Procesos Planeación Estratégica,  
Gestión de las Comunicaciones y  
Tecnologías de la Información

117

Ordinaria

X

Extraordinaria

**Fecha de Reunión**

**Lugar de Reunión**

**Hora inicio**

**Hora final**

**Día**

**Mes**

**Año**

17

05

2024

Oficina de Secretaría General

2:00  
pm

2:15  
pm

**ORDEN DEL DIA**

Cierre de la auditoría interna de calidad a los Procesos de Planeación Estratégica, Gestión de las Comunicaciones y Tecnologías de la Información.

Siendo la fecha y hora señalada se procede a realizar el cierre de las auditorías relacionadas, no sin antes colocar en contexto a los asistentes de un breve resumen del desarrollo de cada una de las auditorías.

Es preciso anotar que a pesar de que las auditorías y sus respectivos informes se hacen por separado para el cierre solo se va a realizar la presente acta.

Así mismo se informa que según lo establecido en el procedimiento "PEM-01 Procedimiento para las auditorías internas", se cuenta con cinco (05) días hábiles para enviar el informe al líder del proceso y que ésta dispone de tres (03) días hábiles para controvertir los hallazgos y presentar las evidencias necesarias, si pasado este tiempo no se controvierten los hallazgos se entienden por aceptados y el informe quedará en firme.

COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA

Anexo listado de asistencia

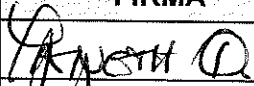

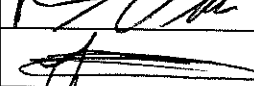
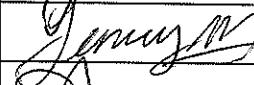
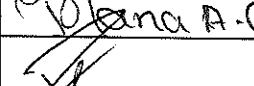


Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5  
Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co  
www.personeraiitagui.gov.co





ACTA # 117 17/05/2024

 <b>Personería de Itagüí</b>	<b>LISTA DE ASISTENCIA</b>		Código: FG-01	
			Versión: 03	
			Fecha: 24/02/2022	
<b>NOMBRE DE LA ACTIVIDAD</b>		Auditoría Interna de Calidad – Cierre Procesos Planeación Estratégica, Gestión de las Comunicaciones y Tecnologías de la Información.		
<b>FACILITADOR</b>		Auditor Líder Yaneth Quintero Salas		
<b>FECHA</b>	Mayo 17-2024	<b>HORARIO</b>	DESDE: 2:00 pm	HASTA
<b>LUGAR:</b>		Despacho		

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
1. Yaneth Quintero S.	CONTRATISTA	
2. Lucas Fernandez R	Contratista	
3. Carlos Alberto Molina	Contratista	
4. Johnny Alexander Zapata	Contratista	
5. Johnny Uscara Montoya S.	Contratista	
6. Diana Alejandra Campillo	Secretaria Ejecutiva	
7. Rubi Darío Ospina Buitrago	Secretario General	
8.		
9.		
10.		
11.		
12.		
13.		
14.		
15.		

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
 Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5  
 Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co  
 www.personeraiitagui.gov.co



16.		
17.		
18.		

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5  
Tel: 376 48 84 - [info@personeraiitagui.gov.co](mailto:info@personeraiitagui.gov.co)  
[www.personeraiitagui.gov.co](http://www.personeraiitagui.gov.co)

