



INTEGRAL CONSULTANCY S.A.S.
NIT. 900.930.084 - 3

INFORME DE AUDITORÍA

Auditoria programada Comunicaciones procedimientos GE-S3-P4 y GE-S3-P5

Fecha de presentación: 22 de julio de 2020

-  integralconsultancysas@gmail.com
-  Av. Carrera 15 No. 26 - 12 Sur / Oficina 602 Ed. Prohuila
-  857 95 45

Neiva - Huila



1. Resumen ejecutivo auditoría programada comunicaciones

Objetivos:

- Cumplir con el plan de acción del año 2019 del área Control Interno llevando a cabo la auditoría programada al subproceso comunicaciones mediante la verificación de la adherencia de los dos (2) procedimientos, un (1) manual, formatos existentes en el mapa de procesos, permitiendo evaluar las funciones, actividades, entradas y salidas del área comunicaciones de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina.

Limitación en el alcance: No se presentaron limitaciones en el alcance.

2. Resultados aspectos evaluados

La auditoría se llevó a cabo en forma oportuna, con disposición, actitud de colaboración y diligencia en todas las solicitudes por parte del auditado, dando cumplimiento al desarrollo completo de la auditoría.



REVISIÓN No. 1

Se procedió a auditar los procedimientos que fueron relacionados en la apertura de esta auditoría, tales como:

1. GE-S3-P4 Actualización de página web.
2. GE-S3-P5 Actualización cartelera corporativas físicas y digitales.

1. GE-S3-P4 ACTUALIZACIÓN DE PÁGINA WEB

Lograr contacto y comunicación permanente y oportuna con los usuarios y potenciales de la E.S.E CEO al igual comunicar los logros de la empresa, las dependencias y los empleados proyectando positivamente la imagen corporativa, la pertenencia empresarial y el fortalecimiento de la información. Este procedimiento aplica para la zona urbana y rural donde la institución presta sus servicios en los módulos de la web: la empresa, boletines y servicios.

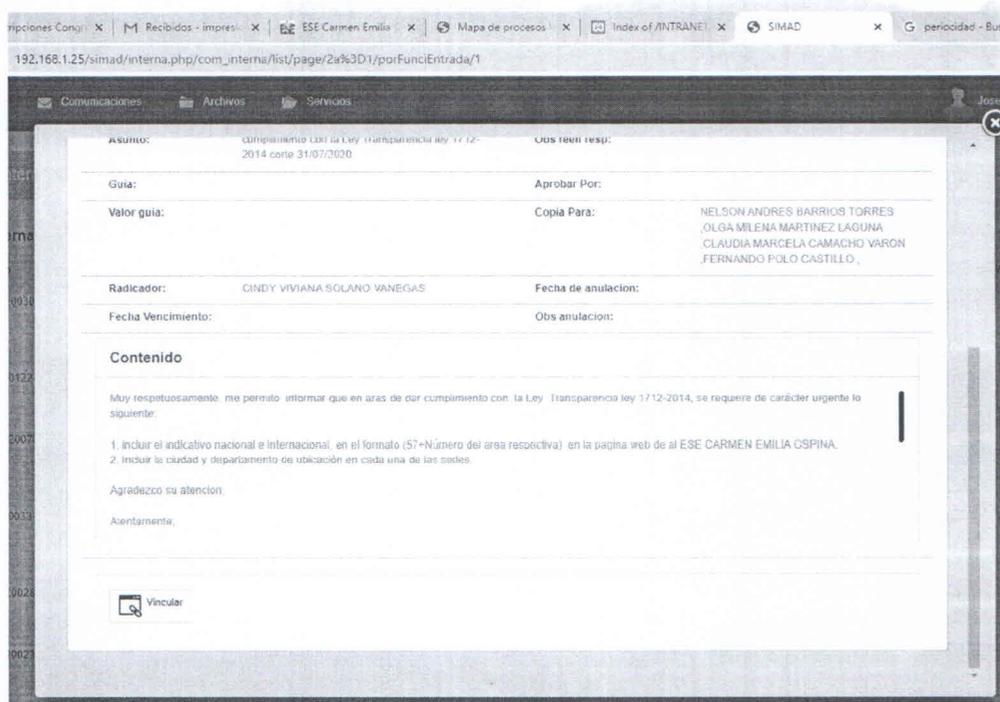
Hallazgo No. 1

La actividad No. 3 "realizar si existe la necesidad, reunión entre funcionarios del área de comunicaciones y el responsable de la solicitud de publicación, para especificar nivel de prioridad y ubicación de la información en la página web ". Se evidencia que se maneja solo definiendo prioridades, en el día a día o por algún requerimiento especial vía Simad o de forma verbal, esto omitiendo el formato GC-S1-F5 establecido.



Hallazgo No. 2

La actividad No. 4 “Realizar de ser necesario reunión con el área TIC administradora general del portal web, para evaluar el número de visitas a la página, el formato de presentación de la información y los contenidos actuales del portal y poder determinar ajustes o nuevas actualizaciones del mismo que generen mayor visibilidad y atracción a quienes visiten el portal”, se evidencia la solicitud vía Simad, y no en registro establecido acta GC-S1-F5. En entrevista con el ingeniero José Luis manifiesta que la reunión se hace sin acta porque aún no hay reuniones para evaluar y definir proceso.



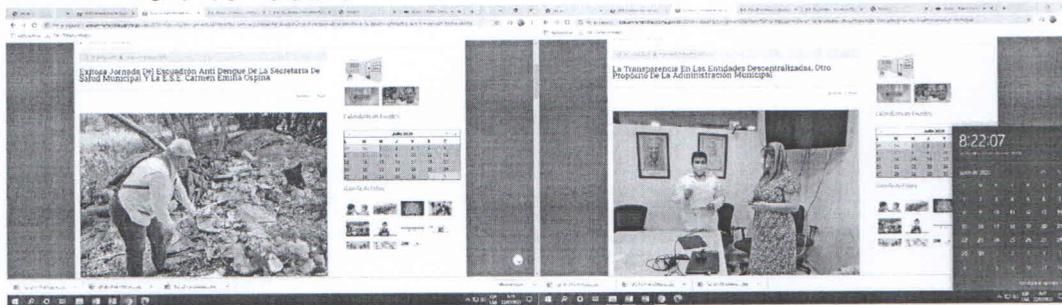
Hallazgo No. 3

La actividad No. 7 “Actualizar los contenidos de la página web 2 veces a la semana según solicitudes recibidas vía SIMAD o actualizaciones definidas en reunión del área de comunicación con la alta dirección”. Se evidencia incumplimiento del procedimiento ya que se observó en los meses auditados que hay unos que no cumplen con la actualización 2 veces a la semana como lo dispone el procedimiento.



9 Y 10 JULIO

24 Y 25 JUN



Hallazgo No. 4

La actividad No. 8 “Informar al administrador general del portal web en caso de encontrar incumplimiento de las actividades programas para que este lo reúna y se elabore el plan de mejoramiento respectivo”, Se observa con relación a esta actividad que no han generado ningún plan de mejora con relación a los incumplimientos del plan de mejora.

2. GE-S3-P5 ACTUALIZACIÓN CARTELERAS CORPORATIVAS FÍSICAS Y DIGITALES

Lograr contacto y comunicación permanente y oportuna con usuarios actuales y potenciales y funcionarios de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina al igual comunicar los logros de la empresa, las dependencias y los empleados, circulares informativas, notas de interés o decisiones de la alta gerencia, proyectando positivamente la imagen corporativa haciendo énfasis en los servicios, logrando pertenencia empresarial y el fortalecimiento de la información. Este procedimiento aplica para la zona urbana y rural donde presta los servicios la institución, en los 10 centros de salud que cuentan con carteleras físicas informativas, reglamentarias y de atención al usuario y los 6 centros de salud de la zona urbana que cuentan con carteleras digitales.

Hallazgo No. 5

La actividad No. 1 “Actualizar de acuerdo al cronograma de actualización de carteleras físicas y digitales teniendo presente el cambio de líderes de proceso, ajustes a la normatividad legal vigente, entre otros”. Se evidencia que la actualización del cronograma establecido GC-S1-F14 no se realiza como lo estipula el procedimiento.

 integralconsultancys@gmail.com

 Av. Carrera 15 No. 26 - 12 Sur / Oficina 602 Ed. Prohuila

 857 95 45

Neiva - Huila



Hallazgo No. 6

La actividad No. 3 "Realizar de ser necesario reunión con el área de mantenimiento con el objetivo de evaluar el estado físico de las carteleras y planear la reparación o revisión preventiva de las pantallas disponibles para información digital", se evidencia no llevarlas actualmente. En entrevista con el ingeniero José Luis manifiesta que hasta el año pasado se realizaron, pero no existe acta.

Hallazgo No. 7

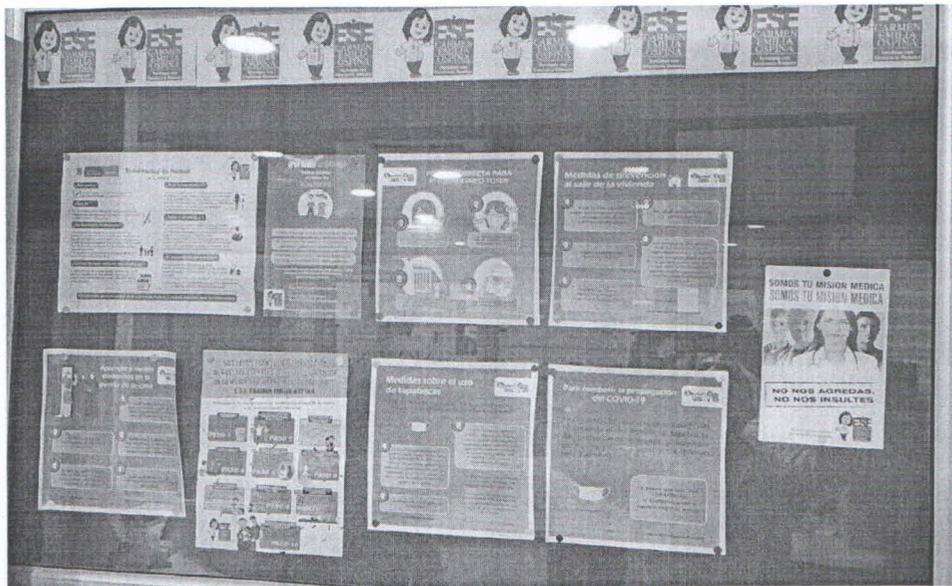
La actividad No. 4 "Realizar el cambio y actualización de carteleras físicas y digitales en los 10 centros de salud de la zona rural y urbana, para un total de 22 carteleras físicas y 10 digitales". Se evidencia que la actividad no se realiza como lo dispone el procedimiento.

Hallazgo No. 8

La actividad No. 5 " Realizar seguimiento y evaluar el contenido, pertinencia e impacto de la información de las carteleras informativas físicas y digitales en cada centro de salud de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina para posteriormente en reunión del área de comunicaciones plantear estrategias para la presentación de la información dirigidas a captar de manera fácil la atención, buscando generar conocimiento tanto al usuario como al personal asistencial y administrativo de los diferentes centros de salud " , Se observa que realizan actividades de publicación de carteleras pero no hay un acta registro especificado GC-S1-F5 donde nos muestre la evaluación, impacto de la evaluación y pertinencia digital, ni la consecutividad establecida cada 15 días.



INTEGRAL CONSULTANCY S.A.S.
NIT. 900.930.084 - 3



Hallazgo No. 9

La actividad No. 8 “Realizar actualización de carteleras informativas dos veces al mes”. Se evidencia que la actividad no se realiza como lo estipula el procedimiento.

Hallazgo No. 10

La actividad No. 10 “Evaluar el proceso en caso de encontrar incumplimiento de las actividades, e informar al supervisor de ejecución de actividades de los funcionarios del área para que este determine la elaboración del plan de mejoramiento respectivo”. Se evidencia que esta actividad no se realiza. En entrevista con el ingeniero José Luis manifiesta no llevar a cabo reuniones de evaluación, ni inicios de plan de mejora.



4. Recomendaciones

1. Se recomienda que las actividades de los procedimientos GE-S3-P4-V4 actualización de la página web y GE-S3-P5-V4 actualización de carteleras corporativas físicas y digitales, se realicen tal como lo estipulan los mismo. (actualización semanal y mensual de carteleras físicas y digitales, pagina web, reuniones de autocontrol, y llevar los registros o actas de las actividades que se realizan) De esta forma damos cumplimiento no solamente al procedimiento sino también a los indicadores de gestión.

Orlando Rodríguez Alfaro
Representante Legal Integral Consultancy S.A.S
Nombre de quien emite el informe

Olga Milena Martínez Laguna
Líder Grupo Auditor

Gela Goretty Vera Pérez
Auditor Externo