	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código EI-F26	Informe de Auditoría SIG-MIPG	**Versión:** 2	**Fecha:** 17/09/2021

1. INFORMACIÓN GENERAL
FECHA DEL INFORME: 24-10-2022
PROCESO/DEPENDENCIA AUDITADA: COMUNICACIONES
NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO / DEPENDENCIA AUDITADA: Angela María Pinzón
AUDITOR LÍDER: Rubén Fabián Martín Velandia
EQUIPO AUDITOR: N.A.
2. OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN Y AUDITORÍA
Objetivo de la Auditoria: Verificar el cumplimiento de los requisitos de las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 en el proceso.
Alcance de la Auditoria: Los procesos: Gestión tecnológica, comunicaciones, evaluación institucional, bienes y servicios, control disciplinario interno, atención al ciudadano, información turística, gestión documental; bajo los requisitos de la ISO 9001 e ISO 14001 desde la última auditoría interna hasta la fecha
Criterios de auditoría: ISO 9001:2015, ISO 14001-:2015, DOCUMENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

A. Descripción de Hallazgo: marque con una X según corresponda: Conformidad: CO No Conformidad (NC)

No	HALLAZGO		DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGOS
	C	NC	
1	**X**		**6.1 9001 El proceso ha identificado 2 riesgos de gestión. Se verifica el riesgo de pérdida de imagen por incumplimiento del plan estratégico de comunicaciones, se valora el riesgo como alto después de controles, los controles identificados incluyen: el seguimiento al plan de acción y la revisión del plan estratégico a través de la matriz del plan estratégico se definen acciones a implementar para reducir el riesgo, hacer una presentación semestral del avance del Plan estratégico de comunicaciones.**
2	**X**		**7.1.6 9001 Se tiene un repositorio de archivos que permita a cualquier persona identificar fácilmente la información generada por el proceso. Se tienen los manuales en la intranet, por ejemplo, el manual estratégico de comunicaciones, manual de gestión de comunicación en redes sociales, entre otros manuales.**
3	**X**		**7.4 9001 El proceso cuenta con un plan estratégico de comunicaciones, se realiza la comunicación a través de canales internos como boletines internos, intranet, pantallas/carteleras digitales, Wallpapers, canales externos como: correos electrónicos, página web, redes sociales y actividades de comunicación como: monitoreo de medios, cubrimiento de eventos y actividades y comunicados y gestión freepress y se tienen canales digitales como portal web, redes sociales, e-mailing, intrenet.** **Se tiene el infoturismo, capsulas reels, se cuenta con un formato pregúntale al IDT, aprendiendo de turismo con el IDT y 60 seg de turismo con el IDT, entre otros.** **Se cuenta con un procedimiento para las comunicaciones.**

			Se observa el cumplimiento del procedimiento de publicación para una solicitud externa FONDETUR se observa formato se solicitud y piezas publicitarias aprobadas y publicadas en redes y en la página web de instituto. **Se observa la programación de la convocatoria de fondetur y se observa el Reels y formato voces IDT.**
4	**X**		**7.5.3 9001 Se observa un manejo adecuado de la información documentada de acuerdo con los documentos verificados.**
5	**X**		**9.1.1 y 9.1.3 9001 El proceso maneja 4 indicadores, crecimiento en redes sociales, gestión freepress, atención de solicitudes se observa un análisis muy detallado de los resultados del indicador.** **F: el análisis para el indicador atención de solicitudes del proceso comunicaciones es muy detallado dando herramientas para la mejora en caso de ser necesario.** **OM: La fórmula establecida en la hoja de vida del indicador Freepress, no corresponde con la medición real del indicador.**
6	**X**		**10 9001 No se han documentado acciones correctivas o de mejora en el proceso, no se han presentado no conformidades, pero tampoco se han documentado acciones por iniciativa propia.**
7	**X**		**6.1.2 14001 – 6.1.4 14001 – 8.1.1 14001 Se identifican aspectos ambientales como la generación de residuos aprovechables, se tienen claras las acciones que se ejecutan desde el proceso para mitigar los aspectos e impactos ambientales y cumplir con los objetivos del sistema de gestión ambiental.**

Total Hallazgos: **Conformidad 7 y No conformidades 0**

NOTAS:
Las conformidades son cumplimiento de requisitos.
Las no conformidades son incumplimiento de requisitos.

4. DESARROLLO DE LA AUDITORIA

A.

NO CONFORMIDAD / No. 0

a. **Situación o condición observada**:
b. **Criterio afectado:**
c. **Implementar corrección y acción correctiva:**

B.

FORTALEZAS:
El análisis para el indicador atención de solicitudes del proceso comunicaciones es muy detallado dando herramientas para la mejora en caso de ser necesario.

OPORTUNIDADES DE MEJORA:
La fórmula establecida en la hoja de vida del indicador Freepress, no corresponde con la medición real del indicador.

CONCLUSIONES DE AUDITORIA:

El proceso es conforme con todos los requisitos de las normas NTC-ISO 9001:2015 y NTC-ISO 14001:2015 aplicables, y los requisitos establecidos por la organización. El muestreo realizado permite concluir que el proceso es eficaz de acuerdo con su objetivo, ha sido implementado, mantenido y se encuentra en proceso de mejora.

	Es importante que se revisen los indicadores definidos para los procesos del Instituto, de acuerdo con lo observado en varias de las auditorías realizadas se evidencian fallas en la medición, errores en los datos utilizados o fórmulas que no coinciden con la medición real, los indicadores de promedio pueden esconder la realidad de los procesos.

Auditor Líder:	**Jefe Oficina Asesora de Planeación-**	**Asesor Control Interno**
Nombre: Rubén F. Martín V.	**Nombre:**	**Nombre:**