



INFORME DE AUDITORÍA SIG-MIPG

1. INFORMACIÓN GENERAL

FECHA DEL INFORME: 03-09-2020

PROCESO/DEPENDENCIA AUDITADA: Comunicaciones / Asesoría de Comunicaciones

NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO / DEPENDENCIA AUDITADA:
Ángela María Pinzón - Asesora de Comunicaciones

AUDITOR LÍDER: Alexander Villalobos Moreno.

EQUIPO AUDITOR: Catalina Beatriz Galindo Charris, Zulma Ximena Walteros, Gilberto Poveda (observador) y Yesmindelid Riaño (observador)

2. OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN Y AUDITORÍA

Objetivo de la Auditoría : Determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema de Gestión Ambiental del IDT, verificando el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales establecidos en las Normas NTC-ISO 9001:2015 y la ISO:14001:2015 de manera eficaz, eficiente y efectiva.

Alcance de la Auditoría: Desde la planificación de los procesos del Sistema Integrado de Gestión, comprende los criterios y los métodos, incluyendo el desarrollo, seguimiento y desempeño de los procesos objeto de auditoría. Las actividades realizadas por el proceso de Comunicaciones en el periodo comprendido entre el 1 de Septiembre de 2019 al 31 de julio de 2020

Criterios de auditoría: Verificación del cumplimiento de los requisitos generales y específicos aplicables a los procesos, teniendo en cuenta las Normas NTC-ISO 9001:2015, la ISO14001:2015 y la documentación asociada a los procesos objeto del ejercicio auditor.

ISO; 9001:2015

4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos

4.4.1.) a,b,c,d,e,f,g y h (contexto, caracterización)

4.4.2) a y b (trazabilidad de procedimientos)

6.1.1. Acciones para Abordar Riesgos

7.4: Comunicación

8.2.1 Comunicación con el cliente.

9.1: Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación (Indicadores. PGI)

10. Mejora (Planes de mejoramiento, Autocontrol)

ISO 14001: 2015

4.4.Sistema de Gestión Ambiental

6.1.2. Aspectos Ambientales

7.4 Comunicación (7.4.1 y 7.4.2)

8.1. Planificación y Control Operacional



INFORME DE AUDITORÍA SIG-MIPG

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		El proceso de comunicaciones tiene identificadas las entradas y salidas, las cuales se encuentran plasmadas en el documento de CO- C01 Caracterización; en este documento se reflejan las actividades para asesorar estratégicamente a la dirección y a los demás procesos del Instituto Distrital de Turismo, en la gestión de las comunicaciones internas y externas, para posicionar a la entidad como líder e innovadora en gestión eficiente del sector turístico.
2	X		El proceso cuenta con los recursos necesarios para dar cumplimiento a las actividades del mismo y se observa el análisis de la programación de los recursos que son necesarios para dar continuidad a sus actividades. El proceso determina los recursos necesarios y su disponibilidad, mediante la elaboración del anteproyecto de presupuesto para la vigencia 2020 y la consolidación del Plan Anual de Adquisiciones 2020, dentro del cual se planifica y presupuesta la contratación del recurso humano requerido, para apoyar la gestión del proceso de Comunicaciones.
3		X	El proceso de comunicaciones no cuenta con el manual/Guía o Protocolo del Manejo de crisis a pesar de tenerlo contemplado en las salidas esperadas del proceso en su caracterización y estar establecido en el Décimo Octavo Lineamiento del Sistema Integrado de Gestión Distrital de 2015 Manual de comunicaciones del Distrito Capital, expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá. El detalle de esta no conformidad se especifica en mayor medida dentro de los resultados de los hallazgos del presente informe.
4	X		El proceso aplica criterios y métodos de medición para su gestión, mediante la implementación de los planes de gestión institucional y sus indicadores de gestión. <ul style="list-style-type: none">• <i>% de crecimiento en las redes sociales institucionales del Instituto Distrital de Turismo</i>• <i>Solicitudes de comunicación interna atendidas a tiempo</i> No obstante, el proceso presenta situaciones que deben ser ajustadas, para lograr una medición óptima de sus actividades. Estas situaciones se describen en mayor medida dentro de las oportunidades de mejora del presente informe.
5	X		Las asignaciones de responsabilidades, se encuentran definidas en cabeza de la Asesora de Comunicaciones; para la gestión operativa cuenta con una persona vinculada de planta y 12 personas vinculadas mediante la modalidad de prestación de servicios. El personal de planta, ejecuta las actividades teniendo en cuenta los perfiles definidos dentro del Manual específico de funciones y competencias laborales adoptadas en el 2019. El proceso vinculó recientemente a su equipo de trabajo un profesional en



INFORME DE AUDITORÍA SIG-MIPG

			lenguaje de señas, con el ánimo de generar inclusión de más ciudadanos en el quehacer del IDT.
6	x		Se establece que el equipo del proceso de Comunicaciones, tiene conocimiento y manejo sobre su quehacer y se impone un rigor profesional para adelantar lo que les corresponde, favoreciendo la operatividad del proceso.
7	x		Se evidencia la mejora continua en la gestión del proceso, teniendo en cuenta, que aunque a la fecha el proceso no tiene suscritos planes de mejoramiento por procesos e institucional, ha llevado acciones con el fin de desarrollar el mejoramiento del proceso como en el caso de la actualización de la página web del IDT y en la actualización del plan estratégico de comunicaciones.
8		x	De acuerdo al trabajo de campo de auditoría se logró evidenciar que el riesgo referente al <i>Incumplimiento en la gestión de las comunicaciones internas y externas por la falta de información oportuna y suficiente suministrada por todas las dependencias sobre las actividades que cada una de ellas realiza</i> , se materializó para el primer trimestre de la vigencia 2020. El detalle de esta no conformidad se especifica en mayor medida dentro de los resultados de los hallazgos del presente informe.
9	x		<p>El proceso tiene definidas las oportunidades dentro de la <i>Matriz de identificación de oportunidades - por proceso</i>, relacionadas a contar con la Red Distrital de Comunicaciones Internas, coordinado desde la Consejería de Comunicaciones de la Alcaldía Bogotá y con la actualización y modernización de la Página web.</p> <p>Así mismo dentro de Manual Estratégico de Comunicaciones el proceso ha realizado ejercicios de autoevaluación (matriz DOFA), en donde ha identificado oportunidades para su gestión entre las que se destaca:</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Cuando el sector turístico empiece su recuperación, la información emitida hacia fuera, será optimista, propositiva y positiva.</i>• <i>Posibilidad de aumentar la recordación e imagen que se tiene del IDT, con productos comunicativos.</i>• <i>Mayor celeridad en los procesos. Comunicando protocolos se agilizan los tiempos de ejecución.</i>• <i>Comprensión eficaz de los temas importantes y urgentes.</i>• <i>Disminución del riesgo de una crisis interna. Cuando se mantiene una dinámica en el feedback se mitigan con celeridad los riesgos de una crisis.</i>• <i>Crecimiento del sentido de pertenencia, optimizando el buen clima laboral. Motivación para una mayor creatividad</i> <p>Nota: Es importante que a raíz de este ejercicio de autoevaluación, se actualice la matriz de oportunidades que tiene definido el proceso.</p>
10	x		El proceso de Comunicaciones, ejecuta sus actividades teniendo en cuenta los procedimientos definidos, dentro de los que se documentan las actividades en



INFORME DE AUDITORÍA SIG-MIPG

			forma clara y lógica, asegurando la eficacia del SIG, no obstante, producto de la verificación, se encuentran oportunidades de mejora que se sugiere contemplar para una óptima información documentada.
11	x		El proceso evidencia cambios dentro de su planificación, toda vez que en el periodo comprendido de la presente auditoria al SIG, se actualizó el CO-M01 Manual Estratégico de Comunicaciones V5 (26-05-2020).
12	x		El proceso realiza la identificación y verificación a la normatividad aplicable de acuerdo a sus competencias, la cual se encuentra contenida dentro del normograma, y se evidencia su actualización, toda vez que se ha incluido normatividad reciente, como es el caso, de la resolución 089 del 2020 expedida por la Directora General del Instituto Distrital de Turismo. <i>“Por medio de la cual se dictan disposiciones para implementar en el Instituto Distrital de Turismo – IDT, las medidas de bioseguridad para mitigar y controlar la pandemia del coronavirus COVID-19, impartidas en la Resolución 666 del 24 de abril del 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social a fin de retomar el desempeño presencial de las funciones y obligaciones en la entidad”</i>
13	x		El proceso de Comunicaciones lleva a cabo la organización de la documentación, teniendo en cuenta las Tablas de Retención Documental TRD, acogiendo los lineamientos dados por el proceso de Gestión Documental, no obstante, la última actualización de las tablas, no ha sido aprobada por el Archivo de Bogotá. Teniendo en cuenta lo anterior, es conveniente que el proceso de Gestión Documental realice las gestiones pertinentes para su oportuna aprobación para así, garantizar el acceso, recuperación, almacenamiento, preservación y disposición de la información documentada.
14	x		El ambiente para la operación de los procesos dada la situación de emergencia no se pudo constatar en mayor detalle, sin embargo respecto al tema psicosocial se observa que la ARL está atenta a las situaciones requeridas; contando con el aplicativo de pausas activas y haciendo de manera virtual campañas permanentes desde la Subdirección de Gestión Corporativa para el manejo del estrés; así mismo de acuerdo a lo que informan las personas del proceso, el ambiente para desarrollar las actividades a cargo para afrontar la contingencia se ha manejado adecuadamente y el apoyo como equipo de trabajo ha sido constante.
15	x		El personal del proceso identifica y reconoce su participación dentro de la política del SIG, así como el estado de la implementación del sistema de gestión ambiental, los responsables de su implementación, los programas de uso eficiente de los recursos y los demás elementos relevantes que lo componen.
16	x		El personal del proceso identifica en la matriz de aspectos e impactos ambientales, la cual cuenta con 3 actividades asociados a estos aspectos: 1. Elaboración, diseño, y circulación de contenidos en canales internos y externos. generación de residuos aprovechables (papel, cartón, plástico, metal, vidrio, orgánicos)



INFORME DE AUDITORÍA SIG-MIPG

			<p>2. Cubrimiento de eventos externos tanto en recintos cerrados como abiertos Generación de residuos aprovechables (papel, cartón, plástico, metal, vidrio, orgánicos)</p> <p>3. Producción de piezas comunicativas para divulgación en canales internos generación de residuos aprovechables (papel, cartón, plástico, metal, vidrio, orgánicos)</p> <p>Se evidencia el seguimiento a las actividades identificadas, en este caso, se presenta un impacto negativo para los tres casos.</p>
17	x		<p>Se aplican buenas prácticas de uso y ahorro de energía, agua y manejo de residuos sólidos. Se evidencia conocimiento de la problemática y alcances del Plan de Gestión Ambiental tras capacitaciones y campañas afines a la gestión ambiental implementadas desde el PIGA, liderado por la Oficina Asesora de Planeación con el apoyo de la Asesoría de Comunicaciones. Se verifican las piezas comunicacionales y su socialización a través de los canales internos en la intranet/Noticias/InfoalDía/</p>

Total Hallazgos: Conformidades 15, No conformidades 2 y oportunidades de mejora 4 (estas últimas se describen al final del informe)

NOTAS:

Las conformidades son cumplimiento de requisitos.

Las no conformidades son incumplimiento de requisitos.

Los hallazgos de la auditoría de calidad, pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría, u oportunidades de mejora.

• DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Teniendo en cuenta el alcance dado a la presente auditoria, se llevó a cabo la revisión de cada uno de los elementos contenidos dentro del Sistema Integrado de Gestión los cuales corresponden a:

CO-CO1 Caracterización

Manuales

- *CO-M01 Manual Estratégico de Comunicaciones V5 (26-05-2020)*

Procedimientos

- *CO-P06 Procedimiento Diseño y Publicación de Contenidos para comunicaciones Externa V2 (24-05-2019) |*
- *CO-P08 Procedimiento Diseño y Publicación de Contenidos para Comunicaciones Interna V2 (24-05-2019)*



Documentos externos

- *Manual de Uso de Logo IDT*
- *Manual de Uso de Marca Alcaldía de Bogotá*
- *Manual de Uso de Marca Alcaldía de Bogotá LGBTI*

Formatos:

- *CO-F03- Control de Actualización Página Web e Intranet. VI (30-06-2017)*
- *CO-F04- Comunicado de Prensa VI (01-03-2020)*
- *CO-F05- Control de Solicitudes Comunicaciones VI (25-09-2017)*
- *CO-F06- Solicitud Central de Medios VI (05-12-2018)*
- *CO-F07- Solicitud Apoyo de Comunicaciones VI (29-03-2019)*

Indicadores:

Se revisaron los indicadores que se encuentran adoptados por el proceso:

- *% de crecimiento en las redes sociales institucionales del Instituto Distrital de Turismo*
- *Solicitudes de comunicación interna atendidas a tiempo.*
- *Cumplimiento en la elaboración de planes de mejoramiento*
- *Eficacia en el cierre de las acciones*

Planes de Gestión

Se revisó la planeación y ejecución de las 15 actividades contenidas dentro del marco operativo del Plan de Gestión Institucional 2020 del proceso de Comunicaciones con corte a 30 de junio; el cual se encuentra publicado dentro de los documentos del procesos en el siguiente link:

<http://intranet.bogotaturismo.gov.co/sites/intranet.bogotaturismo.gov.co/files/Plan%20de%20Gestion%20020%20-%20Comunicaciones-Junio.pdf>

Planes de mejoramiento:

A la fecha, el proceso de Comunicaciones, no cuenta planes de mejoramiento por procesos ni institucionales suscritos.

Riesgos:

Se revisaron los riesgos adoptados por el proceso los cuales corresponden a :

- *Incumplimiento en la gestión de las comunicaciones internas y externas por la falta de*



INFORME DE AUDITORÍA SIG-MIPG

información oportuna y suficiente suministrada por todas las dependencias sobre las actividades que cada una de ellas realiza.

- *Revelar información reservada antes de su aprobación o publicación, para obtener un beneficio personal o favores de un tercero. (Gestión)*
- *Incumplimiento en las actividades descritas en el Plan Estratégico de Comunicaciones.*

Normograma

Se observa que el proceso de Gestión Documental cuenta con un nomograma actualizado el cual se ha trabajado conjuntamente con la Oficina Asesora Jurídica, publicándose periódicamente, dentro del siguiente link:

<http://intranet.bogotaturismo.gov.co/node/738>

Otros documentos y registros del sistema

- *Política del Sistema Integrado de Gestión*
- *Matriz de identificación de oportunidades - por proceso 30/06/2020*
- *Matriz de aspectos e impactos Ambientales 30/04/2020*

De acuerdo a la información anterior, se elaboraron las respectivas listas de verificación y se procedió a realizar el trabajo de campo mediante entrevistas virtuales realizadas a los diferentes responsables de cada uno los temas, así como la revisión documental del proceso; encontrando las conformidades descritas en el numeral 2 cuadros de hallazgos y las no conformidades, fortalezas y oportunidades de mejora que se describe a continuación:

NO CONFORMIDAD 1 – Manual de crisis

El Proceso de comunicaciones no cuenta con el manual/Guía o Protocolo del Manejo de crisis a pesar de tenerlo contemplado en las salidas esperadas del proceso en su caracterización y estar establecido en el Décimo Octavo Lineamiento del Sistema Integrado de Gestión Distrital de 2015 Manual de Comunicaciones del Distrito Capital expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá.

De conformidad en lo establecido en el citado manual, el cual define: *La crisis desde el punto de vista de las comunicaciones, son el resultado de un conjunto de acciones que no responden a la cotidianidad de la entidad u organismo Distrital, y que crean en los usuarios y partes interesadas una percepción negativa sobre algún aspecto específico de la institución. Por lo general las crisis aparecen sin avisar y sin tiempo de reaccionar, por lo que es importante disponer de una guía y/o protocolo que establezca las acciones a seguir para enfrentarlas.*

Este lineamiento, establece que frente a cualquier crisis, la entidad u organismo Distrital debe pronunciarse



INFORME DE AUDITORÍA SIG-MIPG

de manera responsable y la Guía y/o Protocolo para el Manejo de Crisis debe describir las situaciones de crisis y las causas que podrían generarla, y las acciones a seguir para cada una de ella, por tanto debe contener entre otros aspectos, los siguientes:

- Definición de los voceros (nombres y cargos) y sus funciones y/o responsabilidades (**Quién Comunica**)
- Listado de medios de comunicación internos y externos. (**Cómo comunica**)
- La información de lo que se consideran “temas sensibles o delicados”. (**Qué comunica**)
- Identificación de los públicos afectados. (**A quién comunica**)
- Una lista de posibles situaciones que puedan convertirse en crisis. (**Cuándo comunica**)

El proceso al no contar con este manual, guía o protocolo para el manejo de crisis, no tiene identificado estas variables de comunicación establecidos en la norma cuando se presentan estas situaciones de crisis que afectan la imagen institucional, además de estar contemplado en el Manual de Comunicaciones del Distrito Capital que señala: *Las entidades del Distrito Capital identificarán las ventajas de contar con una Guía y/o Protocolo de Crisis debido a que desde lo estratégico, cada una estará preparada para enfrentar situaciones que cambien la imagen de las organizaciones y mejorarán la comunicación con todos los niveles, además la Alta Gerencia afianzará la percepción sobre la importancia de la comunicación y se mejorarán y potencializarán los canales de comunicación.*

CRITERIO AFECTADO

De acuerdo a lo descrito anteriormente se evidencia la no conformidad, al no cumplir con la normatividad menciona anteriormente y al no cumplir integralmente en lo establecido dentro del numeral 7.4 de la Norma ISO:9001:2015 *La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan:*

- a) *qué comunicar*
- b) *cuándo comunicar*
- c) *a quién comunicar*
- d) *cómo comunicar*
- e) *quién comunica*

Implementar corrección y acción correctiva:

El proceso de comunicaciones, debe implementar acciones tendientes a documentar las actividades relacionadas con las situaciones denominadas de “*crisis*” que puedan llegar a afectar la imagen del IDT.

NO CONFORMIDAD / No. 2 – Materialización del Riesgo.

a. Situación o condición observada:

De acuerdo al trabajo de campo de auditoría, se logró evidenciar que el riesgo referente a *Incumplimiento en la gestión de las comunicaciones internas y externas por la falta de información oportuna y suficiente, suministrada por todas las dependencias sobre las actividades que cada una*



INFORME DE AUDITORÍA SIG-MIPG

de ellas realiza, se materializó para el primer trimestre de la vigencia 2020, toda vez que dentro del indicador de gestión denominado *solicitudes de comunicación interna atendidas a tiempo*, se observa que para este periodo se solicitaron 104 requerimientos, sin embargo se atendieron 78, arrojando un cumplimiento del 75%. Gran parte de las solicitudes que no se lograron concretar, según informa el proceso, obedecieron a que debían ser atendidas por un web master, cargo que para este trimestre aún no estaba definido; como medida de contingencia, el community manager apoyó en gran parte solicitudes de este tipo, tratando así de avanzar en procesos que estaban acumulados desde finales de enero.

De acuerdo a lo anterior y aunque el proceso de comunicaciones llevo a cabo correcciones y medidas de contingencia para esta situación, no se suscribieron planes de mejoramientos formales, ni se ajustaron los controles para la mitigación del riesgo en cuestión.

Es importante mencionar que existen requerimientos de ley que deben ser atendidos oportunamente ya que de no ser publicados oportunamente podría desencadenar en sanciones para la entidad.

Finalmente es conveniente que se ajuste la descripción de este riesgo, el cual se encuentra definido como *Incumplimiento en la gestión de las comunicaciones internas y externas por la falta de información oportuna y suficiente suministrada por todas las dependencias sobre las actividades que cada una de ellas realiza*, teniendo en cuenta que lo que se encuentra subrayado, obedece a una causa identificada lo que permite sesgar el riesgo solamente a esa causa.

Criterio afectado:

La anterior situación, permite evidenciar el incumplimiento del DE-P08 Procedimiento para la administración de riesgos en el IDT, el cual especifica en la actividad No 9. **Realizar los ajustes correspondientes** “*Verifica que en caso de materialización de riesgos y si es procedente, se elabore un Plan de mejoramiento. Se hace uso de la herramienta de riesgos La actividad genera actas y listado de asistencia que reposan en la oficina Asesora de Planeación*”

De igual forma incumple lo establecido en la norma ISO:9001:2015 numeral **10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA 10.2.1** Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:

b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:

- 1) la revisión y el análisis de la no conformidad;*
- 2) la determinación de las causas de la no conformidad;*
- 3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;*

e) si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la



planificación.

Implementar corrección y acción correctiva:

Por lo descrito anteriormente, el proceso de Comunicaciones debe llevar a cabo acciones correctivas tendientes a ajustar los controles definidos dentro de su matriz de riesgos, con el fin de que no se vuelva a presentar la materialización de los mismos.

FORTALEZAS:

- El equipo de trabajo que participa en el proceso muestra un amplio conocimiento y compromiso con las funciones y actividades que desarrolla.
- La excelente disponibilidad para atender al grupo auditor.
- El personal del proceso muestra gran interés por mejorar continuamente las actividades de su gestión.
- Se resalta la participación activa de la líder del Proceso, Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones, así como el empoderamiento en el desarrollo de la auditoría.

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

Es importante aclarar que de acuerdo con el numeral 5.3 y 10.1 de la norma ISO 9001:2015, las **oportunidades de mejora** se plantean con el objeto de contribuir al fortalecimiento del funcionamiento de los procesos en cuanto a la aplicación del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar). Es importante que se tengan en cuenta estas **oportunidades** para la implementación de alguna corrección, actividades de mejora continua, entre otras, lo ideal es que las acciones planteadas para abordar una oportunidad de mejora se contemplen en un plan de trabajo definido con un cronograma de acciones que deberán contener un responsable y fechas de implementación. Para el caso los resultados y el seguimiento del mejoramiento serán informados a la alta dirección.

1. Planificación del proceso

- Se observa que dentro de la caracterización del proceso, se menciona como salida un cronograma de actividades el cual no se logró evidenciar específicamente, no obstante el proceso utiliza otras herramientas de planificación como los son los consejos de redacción, calendarios de fechas claves y la matriz de seguimientos de información entre otros; por lo anterior, sería conveniente que se unifiquen estas herramientas de planificación, para un mejor seguimiento de sus actividades o que se incorporen las herramientas ya existentes dentro del documento de caracterización para que este lineamiento se encuentre actualizado



de acuerdo a la planificación real del proceso.

- Si bien el proceso tiene establecidos los recursos humanos que requiere para cumplir sus actividades, se sugiere que en el Plan de Gestión Institucional, se realice una planificación acorde con los recursos y la realidad del proceso, toda vez que para la línea del marco operativo relacionada con *“Adelantar las gestiones necesarias a fin de contar con el recurso humano requerido para apoyar la gestión del proceso de Comunicaciones”* se tenía contemplado vincular 6 personas mediante la modalidad prestación de servicios, pero finalmente se contrataron 12, es decir el doble de lo que se tenía planteado lo que permite evidenciar deficiencias en la estructuración de su planificación y sobrejecución para esta meta. Por lo anterior es conveniente que el proceso realice análisis concienzudo para las próximas planificaciones del recurso humano.

2. Indicadores de gestión

Se evidencia que el proceso de comunicaciones se encuentra en la de revisión y actualización de sus indicadores de gestión, no obstante, es importante que el proceso realice los ajustes a las siguientes situaciones presentadas a los mismos:

Indicador CO-102 % porcentaje de crecimiento de las redes sociales institucionales del IDT.

- Se especifica dentro de su formulación *“cantidad de personas que siguen las redes sociales por primera vez (Instagram, Twitter, Facebook, pagina web),* no obstante la página web no se considera una red social, por lo que se sugiere eliminar este ítem de la formulación.
- De acuerdo al análisis que se realiza, se tabulan los datos referentes a la red social “you tube”, por lo cual se requiere que se incorpore este último canal, a la formulación del indicador.
- El objetivo de este indicador es *Medir el impacto de las publicaciones sobre la gestión de la entidad que se realizan a través de las redes sociales,* no obstante, sólo se mide el impacto por el número de nuevos seguidores en redes sociales lo cual no es representativo para la medición del impacto por lo que se recomienda reevaluar el objetivo o la medición del indicador.

Indicador -CO-01 Solicitudes de comunicaciones interna.

- Se sugiere ampliar o modificar este indicador, para que se tenga en cuenta tanto las solicitudes internas como externas de comunicación, toda vez que esta últimas son una parte esencial del proceso.
- Dentro de la hoja de vida del indicador, en el ítem *No. 30 análisis del comportamiento del indicador,* se observa que se realiza la evaluación solamente para el segundo periodo de la



INFORME DE AUDITORÍA SIG-MIPG

vigencia, sin embargo, dentro del enlace que se muestran en los documentos del SIG, se define el reporte de enero a junio. Lo que evidencia que el análisis se encuentre incompleto.

Finalmente y aunque se evidencia que el proceso se encuentra en la gestión de actualizar sus indicadores, es conveniente revisar las situaciones anteriormente expuestas para generar un valor agregado a esta actualización.

3. Recurso Humano

De conformidad con el Manual de Funciones del IDT, el proceso de Comunicaciones sólo tiene un profesional de Planta; profesional especializado Comunicaciones, y el asesor (a) de Comunicaciones, lo cual representa un riesgo para garantizar la ejecución del proceso, teniendo en cuenta que durante el primer trimestre de esta vigencia ya se presentó un incumplimiento en la atención de las solicitudes de comunicación recibidas, por la falta de personal para la realización de todas las actividades que requiere la ejecución del proceso y se vuelve aún más crítico, cuando involucra actividades técnicas especializadas como la que realiza por ejemplo el webmaster, considerando que hay publicaciones con requisito legal de cumplimiento, además de la actualización propia de la página web que es la imagen corporativa de la entidad.

Como Oportunidad de Mejora se recomienda tomar las acciones necesarias para garantizar el recurso humano idóneo y vital para el cumplimiento de las actividades del proceso ya sea a través del PAA o de la ampliación de planta para Comunicaciones..

4. Información documentada – procedimientos

La información documentada, presenta las siguientes situaciones:

- Es importante que los formatos *CO-F03- Control de Actualización Página Web e Intranet. VI (30-06-2017)*, *CO-F04- Comunicado de Prensa VI (01-03-2020)* y *CO-F06- Solicitud Central de Medios VI (05-12-2018)*, se encuentren asociados algunos de los procedimientos, teniendo en cuenta que no se logra evidenciar a que procedimiento o lineamiento pertenecen.
- Incluir en la política de operación de cada procedimiento, todos los lineamientos necesarios que permitan mejorar la operatividad y cumplimiento de las actividades. como plazos de revisión de las áreas o procesos solicitantes, causas de devolución y tratamiento.

De acuerdo a lo anterior, es conveniente que el proceso ajuste las situaciones anteriormente expuestas, para el eficiente manejo de la información documentada.

CONCLUSIONES DE AUDITORIA:

Se concluye que el proceso de “Comunicaciones”, cumple con la capacidad del sistema de gestión de acuerdo con los requisitos aplicables para lograr los resultados esperados, tanto para los Sistemas de



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto Distrital de Turismo

INFORME DE AUDITORÍA SIG-MIPG

Gestión de la Calidad, como para el Sistema de Gestión Ambiental, teniendo en cuenta las normas ISO:9001:2015 e ISO:14001:2015.

Auditor Líder:

Nombre: Alexander Villalobos
Moreno

**Jefe Oficina Asesora de
Planeación (E)**

Nombre: Sandra Patricia
Peñuela Arias

Asesor Control Interno

Nombre: Viviana Rocío
Duran Castro