

MEMORANDO

Código Depend.: 2310300

Para: WILLIAM LIBARDO MENDIETA MONTEALEGRE DESPACHO DE LA SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL NOHORA PATRICIA RODRIGUEZ BARRERA DESPACHO DE LA SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL

De: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Asunto: COMUNICACIÓN INFORME DE AUDITORÍA DE CALIDAD PROCESO GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

Referenciado(s)

N/A

Respetado doctor Mendieta,

En cumplimiento del Plan Anual de Auditorias 2022, y de las disposiciones contenidas en el Decreto 648 de 2017 y el Decreto Distrital 807 de 2019 en relación con el destinatario principal de los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones realizadas, me permito remitir el informe de auditoría de calidad del proceso de Gestión de las Comunicaciones, el cual se comunica de igual forma a la responsable del proceso.

Este informe fue presentado en reunión de cierre de auditoría en la cual no se recibieron observaciones.

Se recomienda al proceso de Gestión de las Comunicaciones revisar la pertinencia en la formulación de las acciones de mejora necesarias, en relación con las oportunidades de mejora observadas.

Atentamente,

OLGA MILENA CORZO ESTEPA

C.C.e.:

Anexo: N/A

Anexos Digitales: 2

Proyectó: LUZ DARY POLANIA SALAZAR-OFICINA DE CONTROL INTERNO

Revisó: OLGA MILENA CORZO ESTEPA-OFICINA DE CONTROL INTERNO |

Aprobó: OLGA MILENA CORZO ESTEPA-OFICINA DE CONTROL INTERNO

Página Número 1 de 1 – Documento Electrónico

Carrera 8 No. 10 – 65
Código Postal: 111711
Tel: 3813000
www.bogotajuridica.gov.co
Info: Línea 195



CO21/962806



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA

2311520-FT-018 Versión 03

AUDITORIA DE CALIDAD PROCESO GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

JUNIO 2022

Carrera 8 No. 10 – 65
Código Postal: 111711
Tel: 3813000
www.bogotajuridica.gov.co
Info: Línea 195



CO21/962806

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA
2310300-FT-046 Versión 05






 SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
	INFORME DE AUDITORIA

TABLA DE CONTENIDO

1. DATOS GENERALES	3
2. OBJETIVO.....	3
3. ALCANCE	3
4. CRITERIOS	3
5. PROCESO, UNIDAD Y/O ÁREA FUNCIONAL, PROGRAMA, PROYECTO DE INVERSIÓN O SISTEMA DE INFORMACIÓN A AUDITAR:	3
6. PROCEDIMIENTO, SUBUNIDAD Y/O ÁREA FUNCIONAL, SUBPROGRAMA, COMPONENTE Y/O SUBSISTEMA DE INFORMACIÓN A AUDITAR:	3
7. FORTALEZAS.....	3
8. NO CONFORMIDADES.....	4
9. OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	4
10. CONCLUSIONES	5

 	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
	INFORME DE AUDITORIA

1. DATOS GENERALES

Fecha:	02 de junio de 2022
Lugar:	Reuniones virtuales e instalaciones de la Secretaría Jurídica Distrital.
Informe N°:	11
Cliente de la Auditoria:	Despacho de la Secretaría Jurídica Distrital
Líder Auditor:	Luz Dary Polanía Salazar
Equipo Auditor:	Zulma Yanet Gómez Perales

2. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica ISO 9001:2015, en el proceso de Gestión de las Comunicaciones, con el fin de asegurar la mejora continua y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad en la Secretaría Jurídica Distrital.

3. ALCANCE

Verificación de los soportes, registros, documentación y trazabilidad asociados a los requisitos de la Norma Técnica ISO 9001:2015 aplicables al proceso de Gestión de las Comunicaciones.

4. CRITERIOS

- ISO 9001:2015 4.1, 4.2, 4.4, 5.3, 6.1.1, 6.1.2, 7.1.3, 7.3, 7.4, 7.5, 9.1.1, 9.1.3 y 10.

5. PROCESO, UNIDAD Y/O ÁREA FUNCIONAL, PROGRAMA, PROYECTO DE INVERSIÓN O SISTEMA DE INFORMACIÓN A AUDITAR:



Gestión de las Comunicaciones.

6. PROCEDIMIENTO, SUBUNIDAD Y/O ÁREA FUNCIONAL, SUBPROGRAMA, COMPONENTE Y/O SUBSISTEMA DE INFORMACIÓN A AUDITAR:

Subsistema de Gestión de Calidad.

7. FORTALEZAS

1. Los auditados fueron receptivos en el desarrollo del ejercicio de evaluación, tuvieron buena disposición frente al equipo auditor y brindaron toda la colaboración en la entrega de la documentación e información requerida, para desarrollar el programa de auditoría.
2. Se observa mejora continua en el proceso, mediante la actualización de la caracterización del proceso, del Procedimiento 2300100-PR-027 Comunicación Interna y Externa, del formato

 	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
	INFORME DE AUDITORIA

2300100- FT 017 Solicitud de Acompañamiento de Comunicación Externa y del formato 2300100-FT 331 Control de Publicaciones de Comunicación Interna y Externa.



3. Se evidencia la implementación de buenas prácticas, con la elaboración del formato: Solicitud elaboración piezas gráficas Código 2300100-FT-332 de fecha 21/10/2021, con el cual se busca establecer los parámetros y características de las piezas requeridas por los diferentes procesos.
4. Se evidencia cumplimiento de los siguientes numerales de la norma ISO 9001:2015:
 - 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.
 - 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
 - 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos
 - 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
 - 6.1.1 y 6.1.2 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
 - 7.3 Toma de conciencia
 - 7.1.3. Infraestructura
 - 7.4. Comunicación
 - 7.5. Información documentada
 - 9.1.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación
 - 9.1.3. Análisis y evaluación
 10. Mejora.

8. NO CONFORMIDADES

No se identificaron No Conformidades, respecto de la norma ISO:9001 de 2015.

9. OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Para auditar los numerales 4.1 y 7.3 de la Norma ISO 9001:2015 se aplicó instrumento de valoración del conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad, en el cual se recibió mediante formulario virtual las respuestas de una (1) colaboradora del proceso, evidenciando que se hace necesario fortalecer las siguientes temáticas: contexto estratégico, objetivos de calidad y objetivos estratégicos.
2. En la prueba de recorrido realizada al procedimiento 2300100-PR-027 – Comunicación Interna y Externa, se observa que el procedimiento no contiene todas las actividades que desde el componente de comunicación externa se realizan, por ejemplo, aquellas relacionadas con el manejo de las redes sociales (twitter, facebook y youtube) y plataformas de encuentros virtuales, se recomienda la pertinencia de incluirlas, con el fin de que se evidencie lo realizado por la profesional encargada de este tema.



 	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
	INFORME DE AUDITORIA

10. CONCLUSIONES

De acuerdo con la evaluación realizada a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 que le aplican al proceso de Gestión de las comunicaciones, se identificaron cuatro (4) fortalezas y dos (2) oportunidades de mejora, con lo cual se puede evidenciar que las actividades adelantadas por el proceso han permitido asegurar una adecuada implementación y mantenimiento del subsistema de Gestión de Calidad en la SJD.

Lo cual se sustenta en el desarrollo de la auditoría que se relaciona a continuación:

- **5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización:** Se observa cumplimiento de los roles y responsabilidades establecidos en el numeral 6 del Manual del Sistema Integrado de Gestión y la Resolución 107 de 2018. Se recomienda documentar las reuniones en las cuales el equipo del proceso socializa los temas relevantes del Sistema de Gestión.
- **4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas:** Se evidenció que la caracterización del proceso incluye las partes interesadas (proveedores internos y externos, así como los clientes internos y externos). También se relacionan los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Se observa actualización del normograma.
- **4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos:** Se realizó prueba de recorrido al procedimiento Comunicación Interna y Externa Código 2300100-PR-027 V4, en la cual se revisaron los siguientes casos: solicitudes de comunicación Boletín ambiental No. 6 y publicación del Informe de Resultados de Gestión primer trimestre 2022, evidenciando su cumplimiento.
- **6.1.1.- 6.1.2. Acciones para abordar riesgos y oportunidades:** En el aplicativo SMART, se observó que el proceso de Gestión de las Comunicaciones cuenta con un (1) riesgo de gestión identificado. En el mapa de riesgos se evidencia la aplicación de la Metodología Integrada para la Gestión de los riesgos en la Secretaría Jurídica Distrital. Se observa la formulación de controles para gestionar los riesgos y se revisó el avance de la acción incorporada en el plan de manejo del riesgo. En la muestra de auditoría no se observó materialización de los riesgos identificados.
- **7.1.3 Infraestructura:** De acuerdo con lo manifestado por los auditados, el proceso requiere para su funcionamiento de una infraestructura tecnológica para promover la comunicación institucional en la Secretaría Jurídica Distrital a través de estrategias de divulgación y difusión de información a las partes interesadas (público interno y externo), por lo cual, se establecen recursos para este fin a través del PAA.
- **7.4 Comunicación:** El proceso cuenta con el Plan de Comunicaciones de la SJD vigencia 2022, en donde se evidencia que en el documento se imparten los lineamientos generales, internos y

 	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
	INFORME DE AUDITORIA

externos, se incluye objetivos, alcance, comunicación interna, comunicación externa, comunicación interinstitucional, evaluación y resultados, cumpliendo así con el requisito.

- **7.5. Información Documentada:** De acuerdo al Listado maestro de documentos, el Proceso de Gestión de las Comunicaciones, mantiene la siguiente información documentada: una (1) caracterización, cuatro (4) formatos y (un) 1 procedimiento, observándose que durante las vigencias 2021 y 2022 se realizó actualización a los mismos.
- **9.1.1. Evaluación de desempeño y 9.1.3 análisis y evaluación:** El proceso cuenta con un (1) indicador para medir su desempeño. En el aplicativo SMART se evidencia la medición correspondiente a la vigencia 2022, junto con el respectivo el análisis y su correspondiente evidencia. Adicionalmente, el proceso remite a la Oficina Asesora de Planeación el informe de gestión y resultados donde se indican los avances por cada meta y se adjuntan las evidencias.
- **10. Mejora:** Se observa un (1) plan de mejoramiento abierto en el Aplicativo SMART, el cual contiene cuatro actividades:

No. 526: cuya fuente es OCI, tipo de acción: acción correctiva. Las actividades programadas son: 1. Actualización del procedimiento 230010-PR-027 Comunicación interna y externa. 2. actualización del formato 2300100-FT-009 Solicitud de gestión de comunicación interna. 3. actualización del formato 2300100-FT-017 Solicitud de gestión de comunicación externa. 4. Elaboración de un nuevo formato para la creación o elaboración de piezas comunicacionales.

En la presente auditoría se verificó su efectividad, se procederá a realizar el correspondiente cierre por parte de la Oficina de Control Interno en el aplicativo SMART.

Original Firmado
Auditor Líder
 Luz Dary Polanía Salazar

Original Firmado
Jefe Oficina de Control Interno
 Olga Milena Corzo Estepa