

MEMORANDO

Código Depend.: 2310300
Para: WILLIAM LIBARDO MENDIETA MONTEALEGRE DESPACHO DE LA SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL ANYELA VIVIETH MAMIAN RAMOS 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

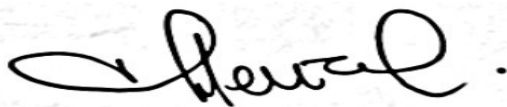
Respetado Doctor Mendieta,

En atención a la ejecución del Plan Anual de Auditoría de la vigencia 2023 V3, me permito remitir el informe de la Auditoría de Calidad al proceso Gestión de las Comunicaciones.

Este informe se da a conocer al señor Secretario en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 648 de 2017 – Artículo 16. *“Adiciónese al Capítulo 4 del Título 21, Parte 2, Libro 2 del Decreto 1083 de 2015, los siguientes artículos: (...) Parágrafo 1. Los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones tendrán como destinatario principal al representante legal de la entidad y al Comité de Coordinación de Control Interno y/o comité de auditoría y/o junta directiva, y deberán ser remitidos al nominador cuando éste lo requiera”.*

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 necesarias, en relación con las oportunidades de mejora observadas.

Atentamente,



OLGA MILENA CORZO ESTEPA

C.C.e.:

Anexo: N/A

Anexos Digitales: 2

Proyectó: ZULMA YANET GOMEZ PERALES-OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

Aprobó: OLGA MILENA CORZO ESTEPA-OFICINA DE CONTROL INTERNO

Página número 2 de 2

Documento Electrónico: 03e4d079-f8e0-4608-bd3a-09c0eac21547

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

ABRIL 2023

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



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: 26 de abril de 2023
 Lugar: Oficina de Control Interno – Despacho Secretaría Jurídica Distrital
 Informe N°: 1
 Cliente de la Auditoria: Despacho de la Secretaría Jurídica Distrital
 Líder 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

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

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 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

- 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 dos (2) colaboradoras del proceso, evidenciando que se hace necesario fortalecer la siguiente temática: Objetivos de calidad.
- Al revisar el normograma, se encontró que cuando se va al vínculo del Decreto 381 del 2009 del Concejo de Bogotá, aparece página no encontrada. Por lo anterior se recomienda solicitar a la Oficina Asesora de Planeación, la actualización del vínculo.

	 ESTRATEGIA	 CALIDAD	 MIPG	 SG-SST	 SGSI	
Acuerdo	381	30-06-2009	Concejo de Bogotá, D.C	Por medio del cual se promueve el uso del lenguaje incluyente.	Externo	GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES





SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE


[Inicio](#) |
 [La Secretaría](#) |
 [Noticias](#) |
 [Eventos](#) |
 [Convocatorias](#) |
 [Transparencia y acceso a la información pública](#)

Inicio > Página No Encontrada
 No se ha encontrado la página solicitada.



- En la prueba de recorrido realizada al procedimiento 2300100-PR-027 – Comunicación Interna y Externa, se observa que en la actividad No. 11 “**Publicar información Comunicaciones Internas**”, Tarea: “Recibir la solicitud de publicación canales internos teniendo en cuenta la fecha, hora y sección especificado en el formato, se procede a publicar la información en los medios de comunicación definidos, previa verificación del contenido imagen, dimensión, colores, letra, y demás lineamientos establecidos por los profesionales de las comunicaciones. (...)”, los registros asociados son formato control de publicaciones de comunicación interna 2300100-FT-331 y el correo electrónico, se recomienda revisar la pertinencia de incluir en los registros el producto que resulta de ejecutar la actividad, como por ejemplo las piezas comunicacionales generadas.
- Se observa que en el documento de plan de comunicaciones no se encuentra incluido en el capítulo de evaluación y resultados, la aplicación de encuestas de percepción y/o satisfacción, siendo esta la forma de realizar seguimiento al plan de comunicaciones de acuerdo con el procedimiento 2300100-PR-027 – Comunicación Interna y Externa. Se recomienda revisar la coherencia entre los dos documentos:

15	Realizar seguimiento al Plan de Comunicaciones	Aplicación de encuestas de percepción y/o satisfacción de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Procedimiento elaboración de encuestas 2310100-PR-005 y/o reportes con	Al menos una (1) vez cada seis (6) meses	Profesional(es) de comunicaciones	Ficha técnica de encuesta 2310100-FT-006
Carrera 8 No. 10 – 65 Código Postal: 111711 Tel: 3813000 www.bogotajuridica.gov.co Info: Línea 195		 CO21/962806 CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA 2310100-FT-002. Versión 03 Página: 12 de 15	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL		

PROCEDIMIENTO	COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	CODIGO	2300100-PR-027	VERSIÓN	04
5. PUNTOS DE CONTROL EN ACTIVIDADES.					
No.	ACTIVIDAD	MÉTODO DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
	s de la entidad	herramientas de medición (métricas y monitoreo en redes sociales) del impacto de la información en el público objetivo.			Registro aplicación herramientas de seguimiento


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 dos (2) fortalezas y dos (4) 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.

 	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
	INFORME DE AUDITORIA

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 reitera nuevamente la recomendación de 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 revisó la solicitud de comunicación “Encuesta satisfacción página web”, 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 Política de Administración de Riesgo de 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. Así mismo indican que cuentan con una plataforma que garantiza que todos los correos funcionen adecuadamente de tal forma que la divulgación sea global y llegue a todos los servidores.
- 7.4 Comunicación:** El proceso cuenta con el Plan de Comunicaciones de la SJD vigencia 2023, en donde se evidencia que en el documento se imparten los lineamientos generales, internos y externos, se incluye objetivos, alcance, comunicación interna, comunicación externa, comunicación interinstitucional, evaluación y resultados y la Ruta de Lenguaje Incluyente, cumpliendo así con el requisito de la Norma.
- 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)

 SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
	INFORME DE AUDITORIA

caracterización, cuatro (4) formatos y (un) 1 procedimiento, observándose que durante las vigencias 2021 y 2022 se realizó actualización a los mismos y el Plan de Comunicaciones 2023.

- 9.1.1. Evaluación de desempeño y 9.1.3 análisis y evaluación:** El proceso cuenta con un (2) indicadores para medir su desempeño: - Número de días promedio para publicación en los canales internos y - Número de seguidores alcanzados en la red social twitter. En el aplicativo SMART se evidencia la medición correspondiente al primer trimestre de la vigencia 2023, junto con el respectivo el análisis y sus correspondientes evidencias. 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 dos (2) planes de mejoramiento abiertos en el Aplicativo SMART:
 - Plan de mejora 764: Fuente: análisis Riesgo de Corrupción. A la fecha de la auditoría tiene un avance del 33% y cuentas con las evidencias que soportan su ejecución.
 - Plan de mejora 776: Fuente: análisis Riesgo de Gestión. A la fecha de la auditoría tiene un avance del 33% y cuentas con las evidencias que soportan su ejecución.

Original firmado
Auditor Líder
 Zulma Yanet Gómez Perales

Original firmado
Jefe Oficina de Control Interno
 Olga Milena Corzo Estepa