

 <small>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</small>	FORMATO: INFORME DE EVALUACION, AUDITORIA O SEGUIMIENTO	Código: SE-F05 Versión: 01 Página: 1 de 3
FECHA 28 8 2015	CICLO No. 1	
PROCESO/PROCEDIMIENTO/DEPENDENCIA Proceso: GC-C01 Gestión de Comunicaciones Procedimientos: GC-P01 Comunicación Organizacional; GC-P02 Comunicación Organización Informativa	LIDER PROCESO Luz Mery Pongutá Montañez	
	AUDITOR LIDER Luz Mery Ponguta	
	EQUIPO AUDITOR Alba Cristina Rojas	
OBJETIVO DE LA EVALUACION, AUDITORIA O SEGUIMIENTO * - Verificar el diseño y ejecución de los controles que garanticen el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables al proceso auditado conforme al Modelo Estándar de Control Interno - Identificar oportunidades de mejora en el sistema de gestión.		
ALCANCE DE LA EVALUACION, AUDITORIA O SEGUIMIENTO Procedimientos: GC-P01-Comunicación Organizacional; GC-P02 Comunicación Informativa/ Gestión primer semestre de 2015		
CRITERIOS DE AUDITORIA <ul style="list-style-type: none"> • Ley 87 de 1993, artículo 1 y parágrafo, artículo 2 – literal e, artículo 4 - literales b, i, artículo 12 - literales e, g. “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”. • Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”. • Ley 1474 de 2011, artículo 10. “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”. • Acuerdo 381 de 2009, artículos 1, 2 y 3, “Por medio del cual se promueve el uso del lenguaje incluyente” • Decreto Distrital 054 de 2008 “Reglamenta la elaboración de impresos y publicaciones de las entidades y organismos de la Administración Distrital” • Decreto Distrital 084 de 2008 modifica el artículo primero del Decreto Distrital 054 de 2008, por el cual se reglamenta la elaboración de impresos y publicaciones de las entidades y organismos de la Administración Distrital” • Decreto 149 de 2008 “Por el cual se establece la conformación de la Mesa de Trabajo de la Política Pública Distrital de Comunicación Comunitaria” • Decreto 150 de 2008 “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Comunicación Comunitaria” • Decreto 371 de 2010, artículos 4 – numeral 2 y 5 – numeral 5. “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital” • Decreto 4326 de 2011 Por el cual se reglamenta parcialmente el artículo 10 de la Ley 1474 de 2011 • Decreto 52 de 2012 “Por medio del cual se adoptan el Manual de Imagen Corporativa y Visual de la Administración Distrital y el lema institucional de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., para el periodo 2012-2015” • Decreto 943 de 2014, Modelo Estándar de Control Interno, Eje Transversal Información y Comunicación. “Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)”. • Decreto 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones” • Circular 28 de 2009. Implementación Acuerdo 381 de 2009 “Por medio del cual se promueve el uso del lenguaje incluyente”. • Circular 120 de 2013, procedimiento para procesos creativos de “agencia en casa” • Circular 066 de 2014, derogación circular 063 de 2009 – unificación presentación personal de servidores y servidoras de puntos de servicios al ciudadano (a) • Circular 006 de 2014 “Implementación Guía para el diseño y desarrollo de sitios web de las entidades y organismos del Distrito Capital (Guía Sitios Web 3.0)” - http://tic.bogota.gov.co/documentos2/guia-de-estilos-v3-0. 		
FORTALEZAS - CONFORMIDADES - CUMPLIMIENTOS 1. Participación del líder del proceso en el desarrollo de la Auditoría Interna. Presentación del equipo de trabajo y roles que desempeñan en el proceso. 2. Facilitan información para el desarrollo de la Auditoría Interna. 3. Disposición del personal auditado, durante el desarrollo del proceso. 4. Se identifican buenas prácticas de comunicación interna del área, con el manejo de la Agenda Interna. 5. Se evidencia trabajo conjunto entre el Área de Transparencia y Comunicaciones para la publicación, en la página web, de la información institucional, de acuerdo con la Ley de Transparencia. 6. La Entidad facilita la participación de un delegado en la Mesa de Comunicaciones Sectorial. 7. Como mecanismo de derecho a la información, se evidencia la consolidación y actualización de bases de datos, administradas por los responsables de los diferentes canales de comunicación (correos electrónicos internos, página web, redes sociales, medios alternativos, medios informativos, etc.) 8. Se evidencian, en la página web, mecanismos que facilitan el acceso a la información de personas en condición de discapacidad. 9. Se desarrollaron, en el primer semestre de la vigencia, actividades de divulgación con medios estratégicos (editores, jefes de sección, líderes de opinión,) para visibilizar las actividades prioritarias de la Entidad, estableciendo así canales directos de comunicación. 10. Para garantizar la presencia de la imagen Institucional en los eventos culturales de las entidades del distrito, sector cultural y Alcaldía Mayor, se coordina con los responsables de proceso y profesionales encargados de la temática específica. 11. Mediante la Aplicación del Manual de Imagen de Bogotá Humana, tomado como referente, se ha dado cumplimiento al manejo de la imagen institucional. 12. En cuanto a la comunicación para la participación, se evidencia articulación de las actividades del Proceso de Comunicación con el Proyecto y Asesoría de Transparencia para la promoción y apropiación ciudadana de los bienes y servicios que ofrecen la entidad.		

OPORTUNIDADES DE MEJORA - COMPLIMENTOS PARCIALES. (VER INFORMACION AMPLIADA EN EL ANEXO) Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014 - Componente: Direccionamiento Estratégico y Modelo Operación por procesos. Módulo Control de Evaluación y Seguimiento, Componente: Administración del Riesgo, Autoevaluación y Planes de Mejoramiento. Eje Información y Comunicación. EN RELACIÓN CON LA POLÍTICA DE COMUNICACIONES 1, Referentes de comunicación organizacional y Referentes de aplicación en comunicación pública . 2, Comunicación para el propósito común 3, Comunicación para la Articulación, el Trabajo en Equipo y el Liderazgo 4, Cultura de la Información 5, Imagen Institucional 6, Comunicación para la participación 7, Derecho a la información 8, Descripción inicial EN RELACIÓN CON EL PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES 1, Descripción inicial 2, Objetivo General 3, Antecedentes EN RELACIÓN CON OTROS ELEMENTOS 1, Riesgos 2, Glosarios de términos 3, Proceso y procedimientos						
DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS						
DEBILIDADES - NO CONFORMIDADES - INCUMPLIMIENTOS						
N o.	Requisito	Descripción				
1	Política de comunicaciones .	Sin evidencia de documento ajustado a la norma y aprobación de la Alta Dirección.				
2	Plan Estratégico de Comunicaciones	Debilidades en la documentación y articulación con la Política de Comunicaciones.				
3	Normograma	Desactualización normativa referenciada en la propuesta de la Política de Comunicaciones				
4	Indicadores y Medición	No se evidencia medición. No se evidencian indicadores del proceso				
CONCLUSIONES DE LA EVALUACION, AUDITORIA O SEGUIMIENTO (El proceso cumple con los requisitos establecidos, es eficaz, eficiente y efectivo)						
Se recomienda la elaboración del plan de mejoramiento en un término no mayor a cinco (5) días hábiles a la entrega del informe final. Ver recomendaciones ampliadas en el documento adjunto.						
<p style="text-align: center;"><i>ORIGINAL FIRMADO POR</i></p> <p style="text-align: center;">AUDITOR LIDER (firma)</p> <hr/> <p style="text-align: center;"><i>ORIGINAL FIRMADO POR</i></p> <p style="text-align: center;">ASESOR DE CONTROL INTERNO (Firma)</p>		<p style="text-align: center;"><i>DOCUMENTO ENTREGADO CON MEMORANDO No. 2015-210-001887-3</i></p> <p style="text-align: center;">LÍDER DEL PROCESO</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">FECHA DE RECIBIDO</td> <td style="text-align: center;">28</td> <td style="text-align: center;">8</td> <td style="text-align: center;">2015</td> </tr> </table>	FECHA DE RECIBIDO	28	8	2015
FECHA DE RECIBIDO	28	8	2015			



INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA

PROCESO GESTION DE COMUNICACIONES PROCEDIMIENTOS: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y COMUNICACIÓN INFORMATIVA

ASESORIA CONTROL INTERNO

**INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL
IDPC**

Bogotá D.C., Agosto de 2015

**BOGOTÁ
HUMANANA**

TABLA DE CONTENIDO

INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA _____	4
INTRODUCCIÓN _____	4
Normatividad del Proceso _____	6
AUDITORÍA PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES _____	8
Fortalezas – Conformidades – Cumplimientos. _____	11
Oportunidades de Mejora – Cumplimientos Parciales. _____	12
Debilidades – No conformidades – Incumplimientos. _____	18

INFORME FINAL AUDITORIA INTERNA
PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES
PROCEDIMIENTOS: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y COMUNICACIÓN
INFORMATIVA

INTRODUCCIÓN

Inicialmente se hará una contextualización del Eje Transversal Información y Comunicación, de acuerdo con el Modelo Estándar de Control Interno, posteriormente se relaciona el marco legal del proceso, las fortalezas, cumplimientos parciales e incumplimientos encontrados y finalmente recomendaciones.



El Eje Transversal Información y Comunicación. Se utiliza durante toda la ejecución del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar); complementa y hace parte esencial de la implementación y fortalecimiento del Modelo Estándar de Control Interno su integridad.

De acuerdo con el Manual Técnico de MECI 2014¹, la información y comunicación tiene una dimensión estratégica fundamental, por cuanto la vincula a la entidad con su entorno y facilita la ejecución de sus operaciones internas, dándole al usuario una participación directa en el logro de los objetivos. Es un factor determinante siempre y cuando se involucre en todos los niveles y procesos de la organización.

A través de este eje se espera mejorar la transparencia frente a la ciudadanía por medio de la rendición de cuentas a la comunica y el cumplimiento de las obligaciones frente a las necesidades de los usuarios.

¹DAFP. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014. Pág. 90

Información y Comunicación Externa².

Éste elemento debe garantizar que efectivamente la interacción de la entidad con las partes interesadas y la ciudadanía estén enfocadas a la construcción de lo público y a la generación de confianza, mediante la definición de políticas de comunicación, participación ciudadana, de comunicación de gestión y resultados y la formulación de parámetros que orienten el manejo de la información.

La administración de las quejas y reclamos constituye un medio de información directo de la entidad con la ciudadanía y las partes interesadas, permitiendo registrar, clasificar y realzar seguimiento al grado de cumplimiento de los intereses de los beneficiarios; estas son fuente de información sobre los incumplimientos institucionales y a través de éstos se puede conocer su origen, alcance, gravedad, impacto y frecuencia.

La Comunicación externa debe trabajarse como un eje estratégico transversal a la estructura organizacional con el fin de darle cumplimiento al principio constitucional de publicidad y transparencia.

En este sentido, se hace necesario construir el concepto como algo inherente a la cultura organizacional y no solamente como una práctica focalizada de manera exclusiva en la difusión de mensajes informativos; entendiendo, que la comunicación es la forma concreta de como se expresa la cotidianidad de la cultura de la entidad.

Información y Comunicación Interna.

Es el conjunto de datos que se originan del ejercicio de la función de la entidad y se difunden en su interior, para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar de la entidad.

Para el óptimo funcionamiento de este eje, debe garantizarse su registro y/o divulgación oportuna, exacta y confiable, en procura de la realización efectiva y eficiente de las operaciones, soportar la toma de decisiones y permitir a los funcionarios un conocimiento más preciso y exacto de la entidad.

En una entidad eficaz la información y la comunicación fluyen en varias direcciones lo que conduce a la necesidad de establecer estrategias comunicativas concretas, que incidan en los flujos de comunicación descendente, ascendente y transversal.

²Ibidem.

Sistemas de Información y Comunicación³.

Está conformado por el conjunto de procedimientos, métodos, recursos (humanos y tecnológicos) e instrumentos utilizados por la entidad pública, para garantizar tanto la generación y recopilación de información como la divulgación y circulación de la misma, hacia los diferentes grupos de interés, con el fin de hacer más eficiente la gestión de operaciones en la entidad pública.

A partir de las políticas fijadas en materia de Información y Comunicación, la entidad debe establecer mecanismos internos y externos para recopilar y/o socializar la información generada.

Para que la ejecución de estos Sistema se desarrolle de manera eficaz, eficiente y efectiva, deben nutrirse de un componente físico (hardware), de programas, información y conocimiento (software), de recurso humano, y de datos a procesar o difundir.

Es realmente importante que la entidad cuente con un Plan de Comunicaciones, dicho plan define los medios de comunicación de carácter permanente para que la ciudadanía y partes interesadas conozcan lo que se planea y ejecuta y puedan realizar el seguimiento correspondiente.

Además, en este plan se establecen los responsables, tiempos, manejo de los sistemas y los medios que se utilizarán para comunicar tanto a los usuarios internos como a los externos, la información que la entidad desee publicar.

Normatividad del Proceso

- Ley 87 de 1993, artículo 1 y párrafo, artículo 2 – literal e, artículo 4 - literales b, i. artículo 12 - literales e, g. “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1474 de 2011, artículo 10. “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- Acuerdo 381 de 2009, artículos 1, 2 y 3, "Por medio del cual se promueve el uso del lenguaje incluyente"
- Decreto Distrital 054 de 2008 “Reglamenta la elaboración de impresos y publicaciones de las entidades y organismos de la Administración Distrital”
- Decreto Distrital 084 de 2008 modifica el artículo primero del Decreto Distrital 054 de 2008, por el cual se reglamenta la elaboración de impresos y publicaciones de las entidades y organismos de la Administración Distrital”
- Decreto 149 de 2008 "Por el cual se establece la conformación de la Mesa de Trabajo de la Política Pública Distrital de Comunicación Comunitaria"

³Ibidem.

- Decreto 150 de 2008 "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Comunicación Comunitaria"
- Decreto 371 de 2010, artículos 4 – numeral 2 y 5 – numeral 5. "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital"
- Decreto 4326 de 2011 Por el cual se reglamenta parcialmente el artículo 10 de la Ley 1474 de 2011
- Decreto 52 de 2012 "Por medio del cual se adoptan el Manual de Imagen Corporativa y Visual de la Administración Distrital y el lema institucional de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., para el periodo 2012-2015"
- Decreto 943 de 2014, Modelo Estándar de Control Interno, Eje Transversal Información y Comunicación. "Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)".
- Decreto 103 de 2015 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"
- Circular 28 de 2009. Implementación Acuerdo 381 de 2009 "Por medio del cual se promueve el uso del lenguaje incluyente".
- Circular 120 de 2013, procedimiento para procesos creativos de "agencia en casa"
- Circular 066 de 2014, derogación circular 063 de 2009 – unificación presentación personal de servidores y servidoras de puntos de servicios al ciudadano (a)
- Circular 006 de 2014 "Implementación Guía para el diseño y desarrollo de sitios Web de las entidades y organismos del Distrito Capital (Guía Sitios Web 3.0)" - <http://tic.bogota.gov.co/documentos2/guia-de-estilos-v3-0>.
- Resolución 138 de 2010. "Por la cual se formula la Política de Comunicaciones del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural".

AUDITORÍA PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES

El Comité del SIG del IDPC aprobó el Programa de Auditorías Internas, el 25 de junio de 2015. Para la evaluación al Proceso de Gestión de Comunicaciones, se realizó la presentación del Programa el 3 de julio, presentación del Plan de Auditoría el 3 de agosto, solicitud de información del 4 al 12 de agosto, entrevistas el 13 y 14 de agosto y se programó la presentación del Informe preliminar el 20 de agosto.

La Asesoría de Control Interno, desde mayo, realizó con el Equipo de Comunicaciones Jornada de Sensibilización del Eje Transversal Información y Comunicación, en el marco del Modelo Estándar de Control Interno. Así mismo, se realizó retroalimentación sobre los informes emitidos, con recomendaciones para la mejora, especialmente sobre la necesidad de contar con elementos relacionados con la comunicación e información institucional, de manera que se pudiera avanzar en los productos pendientes como: plan, política, manuales y/o, guías. Posteriormente, se concertó la evaluación para el segundo semestre de 2015, y se informó, en términos generales, la solicitud de productos y evidencias.

La caracterización del Proceso “*Gestión de Comunicaciones*”, con versión 0 de 2012, referencia dos (2) procedimientos, “*Comunicación Organizacional*”, “*Comunicación Informativa*” con versión 0 de 2013.

El Alcance de la Auditoría se focalizó en la caracterización del proceso, los procedimientos y los productos del Eje Transversal de Información y Comunicación del Modelo Estándar de Control Interno 2014.

El Objetivo fue verificar el establecimiento, documentación y ejecución de controles en el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables al proceso y procedimientos, y el cumplimiento sobre los productos mínimos del Eje de acuerdo con el MECI 2014.



Gestión de Comunicaciones
 Viernes, 14 de Octubre de 2011 19:03 administrador

Caracterización:

- + GC-C01 Gestión de Comunicaciones

Procedimientos:

- + GC-P01-Comunicación Organizacional
- + GC-P02-Comunicación Informativa

Formatos:

- + GC-F01 Brief Comunicaciones
- + GC-F02 Encuesta de percepción

Documentos Asociados:

- + Plantilla de presentaciones
- + Formato oficio Horizontal 2012

En el Modelo Estándar de Control Interno – MECI 2014, el elemento Modelo de Operación por Procesos⁴, establece que *“Mediante el control ejercido a través de la puesta en marcha de este elemento, las entidades podrán contar con una estandarización de las actividades necesarias para dar cumplimiento a su misión y objetivos, lo cual permite, que su operación se realice de manera continua, garantizando la generación de productos o servicios.*

De esta manera se conforma el soporte de la operación de la entidad pública, armonizando con un enfoque sistémico su misión y visión institucional, orientada hacia una organización por procesos, los cuales en su interacción, interdependencia y relación causa-efecto garantizan razonablemente una ejecución eficiente, y el cumplimiento de sus objetivos...”

Es así como el DAFP recomienda⁵ *“Es conveniente que para la caracterización de los procesos y procedimientos se involucren a los servidores públicos que hacen parte del mismo, ya que son ellos quienes conocen como se realizan las actividades y cuál es su secuencia. Los procesos deben acomodarse a la realidad de las instituciones y no lo contrario, es decir, estos deben ser un espejo de las actividades que se llevan a cabo en la entidad. Una vez caracterizados los procesos es necesario darlos a conocer a todos los servidores públicos de la entidad, esto con el fin de que se conozcan la forma en la que la entidad funciona. En las actividades de inducción y reinducción se debe hacer referencia a los procesos de la entidad, socializando su caracterización, los procedimientos que los componen y los indicadores que se han definido para cada uno de ellos. Es necesario que los procesos y procedimientos sean revisados periódicamente por parte de sus responsables, y que los ajustes que se realicen sean dados a conocer de manera oportuna a los servidores públicos. Es importante que se verifique que los medios por los cuales se comunican los cambios garanticen el conocimiento de los mismos”*.

⁴ Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano, MECI 2014. Numeral 1.2.2 Modelo de Operación por Procesos. Página 43

⁵ Ibídem. Pág. 46

La actualización del mapa y caracterizaciones de procesos, implica hacer un análisis sistémico de la Entidad. Para el caso de procesos donde intervienen otros procesos transversales, para las actualizaciones se requiere la participación de los líderes y responsables operativos de éstos.

Las conformidades y no conformidades de un procedimiento dependen de la asignación de responsabilidades documentadas en el Sistema Integrado de Gestión. En los cuales se evidencia la interacción de los diferentes procesos y áreas.

El rol del líder de un proceso es vital para garantizar su eficacia, eficiencia y efectividad. Por lo anterior, en un procedimiento, las no conformidades y control del servicio no conforme, no dependen únicamente del responsable operativo; existe responsabilidad compartida con otros líderes y responsables operativos de otros procesos.

Modelo Estándar de Control Interno – Eje Transversal Información y Comunicación⁶

Elemento	Productos Mínimos	Observaciones
Información y Comunicación interna y externa	Identificación de las fuentes de información externas	Se deben establecer mecanismos para identificar la información externa. (Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Denuncias, Buzón de sugerencias, Encuestas de satisfacción, entre otras)
	Fuentes internas de información (manuales, informes, actas, actos administrativos) sistematizada y de fácil acceso	Debe existir un documento (electrónico, físico o como determine la entidad) que permita consultar toda la documentación y/o archivos de importancia para el funcionamiento y gestión de la entidad
	Rendición anual de cuentas con la intervención de los distintos grupos de interés, veedurías y ciudadanía.	La entidad debe tener establecido un mecanismo donde se comunique información sobre programas, proyectos, obras, contratos y administración de los recursos.
	Tablas de retención documental de acuerdo con lo previsto en la normatividad	La entidad debe establecer su proceso y/o actividades de Gestión documental de acuerdo con la Ley 594 de 2000 o la norma que la modifique o sustituya
	Política de Comunicaciones	La entidad debe establecer un mecanismo de comunicación con los usuarios internos y externos. Dicha política, proceso o procedimiento debe contener entre otros, los siguientes elementos: guía de comunicaciones, proceso de comunicación organizacional, proceso de comunicación informativa, etc.

Elemento	Productos Mínimos	Observaciones
	Manejo organizado o sistematizado de la correspondencia	La entidad debe establecer directrices claras para el manejo documental de tal manera que no haya contratiempos entre la correspondencia recibida y

⁶DAFP. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014. Pág. 93

Sistemas de Información y comunicación		la respuesta que se genera al usuario y/o grupo de interés.
	Manejo organizado o sistematizado de los recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos.	Los recursos físicos y humanos de la organización deben tener asociados procesos, procedimientos y guías donde se establece el manejo de éstos y su adecuada utilización.
	Mecanismos de consulta con distintos grupos de interés para obtener información sobre necesidades y prioridades en la prestación del servicio.	La entidad debe identificar los usuarios y/o grupos de interés a quienes van dirigidas sus productos y/o servicios
	Medios de acceso a la información con que cuenta la entidad	La entidad debe poner a disposición de sus usuarios y/o grupos de interés diferentes medios de acceso a la información como página Web, carteleras comunitarias, periódico oficial, buzón de sugerencias, entre otros que crea conveniente.

Fortalezas – Conformidades – Cumplimientos.

Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014 - Eje Información y Comunicación.

1. Participación del líder del proceso en el desarrollo de la Auditoría Interna. Presentación del equipo de trabajo y roles que desempeñan en el proceso.
2. Facilitan información para el desarrollo de la Auditoría Interna.
3. Disposición del personal auditado, durante el desarrollo del proceso.
4. Se identifican buenas prácticas de comunicación interna del área, con el manejo de la Agenda Interna.
5. Se evidencia trabajo conjunto entre el Área de Transparencia y Comunicaciones para la publicación, en la página web, de la información institucional, de acuerdo con la Ley de Transparencia.
6. La Entidad facilita la participación de un delegado en la Mesa de Comunicaciones Sectorial.
7. Como mecanismo de derecho a la información, se evidencia la consolidación y actualización de bases de datos, administradas por los responsables de los diferentes canales de comunicación (correos electrónicos internos, página web, redes sociales, medios alternativos, medios informativos, etc.)
8. Se evidencian, en la página web, mecanismos que facilitan el acceso a la información de personas en condición de discapacidad.
9. Se desarrollaron, en el primer semestre de la vigencia, actividades de divulgación con medios estratégicos (editores, jefes de sección, líderes de opinión,) para visibilizar las actividades prioritarias de la Entidad, estableciendo así canales directos de comunicación.
10. Para garantizar la presencia de la imagen Institucional en los eventos culturales de las entidades del distrito, sector cultural y Alcaldía Mayor, se coordina con los responsables de proceso y profesionales encargados de la temática específica.
11. Mediante la Aplicación del Manual de Imagen de Bogotá Humana, tomado como referente, se ha dado cumplimiento al manejo de la imagen institucional.
12. En cuanto a la comunicación para la participación, se evidencia articulación de las actividades del Proceso de Comunicación con el Proyecto y Asesoría de Transparencia para la promoción y apropiación ciudadana de los bienes y servicios que ofrecen la entidad.

Oportunidades de Mejora – Cumplimientos Parciales.

Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014 - Componente: Direccionamiento Estratégico y Modelo Operación por procesos. Módulo Control de Evaluación y Seguimiento, Componente: Administración del Riesgo, Autoevaluación y Planes de Mejoramiento. Eje Información y Comunicación.

CUMPLIMIENTOS PARCIALES	RECOMENDACIONES
EN RELACIÓN CON LA POLÍTICA DE COMUNICACIONES	
<p>Referentes de comunicación organizacional y Referentes de aplicación en comunicación pública⁷</p>	<p>Enfoque al Ciudadano y Servicio. Establecer claramente la estrategia interna para fomentar y desarrollar una cultura de comunicación de doble vía y campañas de cultura del servicio, en el marco de la Ley de Transparencia.</p> <p>Establecer claramente la estrategia de articulación y coordinación con los procesos misionales, de Atención a la Cliente y Usuarios y con el Proyecto de Transparencia Institucional</p> <p>Imagen. Establecer claramente la estrategia de comunicación de la imagen institucional, para la consolidación de un concepto integrado.</p> <p>Formación. Establecer y documentar una propuesta de capacitación en competencia comunicacionales.</p> <p>Gerencia Integral, coordinación y direccionamiento. Documentar y divulgar las estrategias de comunicación horizontal, transversal y descendente que garanticen una comunicación efectiva entre los líderes de procesos con colaboradores, subalternos y/o partes interesadas.</p>
<p>Comunicación para el propósito común⁸</p>	<p>Establecer y documentar la estrategia para garantizar que todos los servidores del Instituto adquieran el compromiso con la comunicación en relación con: El uso y la apropiación de la información, la comunicación interpersonal, la coherencia con el mensaje institucional y el desarrollo de</p>

⁷ IDPD. Subdirección de Divulgación. Documento Propuesta de Política de Comunicaciones Págs. 9 y 10

⁸ IDPD. Subdirección de Divulgación. Documento Propuesta de Política de Comunicaciones Págs. 12 y

CUMPLIMIENTOS PARCIALES	RECOMENDACIONES
	<p>propuestas permanentes de mejoramiento.</p> <p>Procesos de Inducción y reinducción. Establecer, documentar e implementar, en coordinación con el proceso de Gestión del Talento Humano y la Asesoría de Control Interno, un estrategia de comunicación con el fin de contribuir y promover los valores institucionales, cultura del servicio y calidad.</p> <p>Comité de Comunicaciones. Revisar la obligatoriedad, pertinencia, integrantes y funciones del Comité. En su defecto establecer formalmente una Mesa de Comunicaciones, que coadyuvará en la implementación, medición y acciones de mejora de la política.</p> <p>Proceso. Revisar, actualizar y publicar el proceso y procedimientos de Comunicación. Para garantizar la aplicación de la política y estrategias de comunicación, la apropiación por parte de todos los servidores del IDPC, la planeación y gestión de la comunicación y el fortalecimiento de las interacciones comunicativas, la proyección institucional y la orientación hacia el propósito común.</p> <p>Atribuciones. Revisar, ajustar y divulgar los compromisos del equipo de trabajo de comunicaciones a cargo de la Subdirección de Divulgación.</p> <p>Establecer lineamientos relacionados con la publicación, permanencia, calidad, claridad de la información publicada en la página web e intranet institucional.</p> <p>Teniendo en cuenta que la imagen institucional, en los programas, eventos, publicaciones y manejo de medios de comunicación interna (página web, boletines virtuales, carteleras), se coordina con los responsables de cada área a partir de las solicitudes enviadas mediante el Brief y/o mecanismos informales; se recomienda, fortalecer la divulgación e implementación del formato aprobado por el Sistema Integrado de Gestión y establecer mecanismos de control para garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad en el cumplimiento de las solicitudes.</p> <p>Fomentar rutinas, en los servidores del IDPC, en relación con el acceso a la información interna que se publica en los diferentes medios.</p> <p>Revisar la estructura organizacional, de manera tal que la producción de documentos haga referencia exacta sobre cada unidad productora o receptora. Los documentos que produzcan el grupo de comunicaciones de la Entidad, no puede hacer referencia a <i>“Oficina de Comunicaciones”</i>. Revisar el texto en relación con <i>“en cuanto a las atribuciones de la oficina de comunicaciones del IDPC”</i>.</p>

CUMPLIMIENTOS PARCIALES	RECOMENDACIONES
<p>Comunicación para la Articulación, Trabajo en Equipo y Liderazgo⁹</p>	<p>Competencias comunicativas. Coordinar con el Proceso de Gestión del Talento Humano la entrega del diagnóstico de clima organizacional para generar estrategias de comunicación adecuadas.</p> <p>Instructivo. Documentar, estandarizar e implementar, instructivo de manejo de las reuniones efectivas, solicitar la asociación de éste a un procedimiento.</p> <p>Socialización de la Información. Revisar la pertinencia y los alcances de los ítems registrados en la política. Así mismo, revisar la posibilidad de incluir en términos generales una estrategia para los directivos en relación con la información interna y externa.</p>
<p>Cultura de la Información¹⁰</p>	<p>Medios de comunicación interna. Revisar y divulgar los contenidos de los lineamientos y articularlos con el Plan Estratégico de Comunicaciones.</p> <p>Evaluar la pertinencia de los medios de comunicación utilizados por la entidad (cartelera, correos, buzones, intranet, boletines, circulares, etc.), para garantizar su efectividad. Revisar y actualizar la lista de correos institucionales para garantizar una efectiva divulgación de la información de la entidad.</p> <p>Lo anterior, teniendo en cuenta las dificultades tecnológicas para acceder a la intranet desde las diferentes sedes de la entidad, el uso masivo del correo electrónico, y el impacto de la prueba piloto aplicada mediante boletines institucionales y para garantizar la efectividad de la comunicación horizontal, transversal y descendente.</p> <p>Documentar acciones para el mejoramiento de la intranet y la publicación de contenidos.</p> <p>Establecer lineamientos y responsabilidades en relación con la revisión, actualización y consolidación de bases de datos de correos electrónicos de funcionarios y contratistas del IDPC.</p> <p>Coordinar con la Subdirección de Gestión Corporativa del IDPC la definición de mecanismos y criterios de circulación, organización y sistematización de la información.</p>
<p>Imagen Institucional¹¹</p>	<p>Revisar el marco normativo.</p> <p>Teniendo en cuenta que las piezas de comunicación interna no son enviadas a la Alcaldía, solamente las externas, se recomienda revisar y</p>

⁹Ibidem. Pág. 14 y 15

¹⁰Ibidem. Pág. 16 y 17

¹¹Ibidem. Pág. 17 - 19

CUMPLIMIENTOS PARCIALES	RECOMENDACIONES
	<p>definir lineamientos precisos en la propuesta de la Política de Comunicaciones.</p> <p>El área e comunicaciones, no controla las cifras de inversión y de gestión publicadas, ya que se presume que éstas son avaladas por el generador de la información. Por lo tanto, definir lineamientos claros y precisos del tema e incluirlos en el contenido de la propuesta de Política.</p> <p>Se recomienda establecer mecanismos de control preventivos, periódicos y oportunos para garantizar que la información publicada en la página web cumple con los requerimientos normativos.</p> <p>Alinear las estrategias de la política con el Plan Estratégico de Comunicaciones. Definir y documentar las actividades y responsabilidades, en el Plan, en relación con la actualización del mensaje del conmutador y la elaboración del Manual de Crisis.</p> <p>Articular el lineamiento de Medición de Percepción establecido en la Política con el Plan Estratégico de Comunicaciones, con el fin de garantizar su cumplimiento.</p>
<p>Comunicación para la participación ¹²</p>	<p>Medios y criterios. Se evidencia relación con los medios masivos y no masivos de comunicación con criterios de oportunidad, periódica y permanente, con una frecuencia determinada por el evento y la localidad. Sin embargo, se recomienda documentar y divulgar los criterios de relación con los medios y de comunicación con la ciudadanía.</p> <p>Se manifiestan debilidades en el conocimiento de Política Pública Distrital de Comunicación Comunitaria.</p> <p>Página web. Se recomienda revisar la Guía de Páginas Web enlace: http://tic.bogota.gov.co/documentos2/guia-de-estilos-v3-0, que reemplaza la "Guía 2.0 sitios web Distrito Capital" teniendo en cuenta que las entidades del Distrito tenía plazo para ajustar sus sitios web a los nuevos requerimientos, hasta el 31 de diciembre de 2014.</p> <p>Línea 195. Se evidencia desconocimiento en relación con el envío de información para la actualización de la línea 195. Sin embargo aparece referenciada en la Política.</p> <p>Foros. Se debe fortalecer los espacios de comunicación en doble vía mediante el formulario de la página web.</p>
<p>Derecho a la información ¹³</p>	<p>Este ítem hace referencia a la información hacia los ciudadanos.</p>

¹²Ibidem. Pág. 20 - 21

¹³Ibidem. Pág. 22 y 23

CUMPLIMIENTOS PARCIALES	RECOMENDACIONES
	<p>Información a oferentes y proponentes. Revisar este lineamiento y la normatividad aplicable en coordinación con la Asesoría Jurídica.</p> <p>Agenda Virtual. Se evidencia en el documento de Política la implementación de la Agenda Virtual como mecanismos para difundir externamente acciones, servicios y políticas del IDPC y esta se considera un mecanismo interno de difusión de información. Por lo tanto, se debe hacer claridad.</p> <p>Centro de documentación. No se evidencia con claridad la estrategia o mecanismo de coordinación entre el grupo de comunicaciones y el Centro de Documentación y de atención al Ciudadano.</p> <p>Observatorio de Culturas. No se evidencia la utilización de la información que produce el Observatorio de Culturas y se debe revisar en el documento de política el alcance y redacción de éste lineamiento.</p> <p>Acceso Información. No se evidencian con claridad estrategias que faciliten el acceso a la información de personas habitantes de zonas rurales. Revisar el alcance del lineamiento.</p> <p>En el documento no se evidencian estrategias de promoción del uso del lenguaje incluyente.</p>
EN RELACIÓN CON EL PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES	
<p>Descripción inicial¹⁴</p>	<p>Se describe la relación directa que existe entre el equipo de comunicaciones con los programas de la Subdirección de Divulgación de los valores del Patrimonio Cultural, pero no se hace relación a los programas de las otras subdirecciones y a la Política de Comunicaciones.</p> <p>Dada las necesidades identificadas en relación con la carencia en la estructura organizacional del IDPC de la creación de la Oficina de Comunicaciones, se recomienda elaborar un documento diagnóstico del Proceso de Comunicaciones, para evidenciar la necesidad de creación de esta oficina.</p> <p>Se recomienda que el Plan Estratégico de Comunicaciones tenga una relación directa con la Política, para que materialice su ejecución.</p>
<p>Objetivo</p>	<p>Revisar, teniendo en cuenta que en la descripción solo se hace</p>

¹⁴ IDPC. Subdirección de Divulgación. Documento Plan Estratégico de Comunicaciones. Pág. 29

CUMPLIMIENTOS PARCIALES	RECOMENDACIONES
General ¹⁵	referencia a la comunicación informativa e incluye la organizacional.
Antecedentes ¹⁶	<p>En relación con la medición de la percepción, se mantienen evidencias digitales de las publicaciones en medios, (prensa, radio, tv, digital) y aplican un monitoreo ocasional a una muestra de los comentarios realizados por la ciudadanía.</p> <p>Se concluye que la percepción de la ciudadanía ante las estrategias implementadas es positiva, tomando como referente el incremento de las visitas y la afluencia a las diferentes actividades organizadas por la Entidad.</p> <p>Sin embargo, no se evidencia un criterio metodológico, ni periodicidad. La medición de percepción no está basada en datos documentados (cuantitativos y cualitativos). No se evidencian medición con indicadores.</p> <p>Se recomienda definir, documentar e implementar estrategias que permitan medir formalmente la implementación de la Política, evaluación de la satisfacción de las partes interesadas, percepción y posicionamiento de imagen de la entidad.</p>
EN RELACIÓN CON OTROS ELEMENTOS	
Riesgos	<p>Se evidencia Mapa de Riesgos del Proceso de la vigencia 2014, con debilidades en la identificación de los riesgos, valoración, acciones de control y plan de manejo. Se evidencia un cumplimiento parcial de las acciones programadas para evitar su materialización.</p> <p>Se recomienda ejercer un control preventivo sobre la operación del proceso, estableciendo acciones efectivas para el manejo de los riesgos y el aseguramiento del cumplimiento del objetivo. Se recomienda revisar y actualizar el mapa de riesgos y asistir a la capacitación en riesgos que realiza la Asesoría de Control Interno.</p>
Glosarios de términos	Se evidencia en los procedimientos un ítem de términos y definiciones y en la propuesta de política, en diferentes partes del documento, hay definición de términos; Por lo tanto se recomienda agruparla en un solo documento.
Proceso y procedimientos	<p>No se evidencia actualización del proceso de “<i>Gestión de Comunicaciones</i>” y de los procedimientos “<i>Comunicación Organizacional</i>” y “<i>Comunicación Informativa</i>”.</p> <p>Teniendo en cuenta que los recursos físicos y humanos de la entidad deben tener asociados procesos, procedimientos y/o guías donde se establece el manejo de éstos y su adecuada utilización; se recomienda la revisión y actualización de procesos y procedimientos para asegurar la</p>

¹⁵ Ibídem

¹⁶ Ibídem

CUMPLIMIENTOS PARCIALES	RECOMENDACIONES
	continuidad de las actividades y mantener el soporte de éstas.

Debilidades – No conformidades – Incumplimientos.

INCUMPLIMIENTO	RECOMENDACIONES
Política de comunicaciones ¹⁷ .	<p>Sin evidencia de documento ajustado a la norma y aprobación de la Alta Dirección.</p> <p>Si bien en cierto, La Política de Comunicaciones que está vigente actualmente en el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural es la que se aprobó en el año 2010, mediante Resolución No. 138 del 23 de marzo de 2010, la cual reconoció y apropió el direccionamiento que la Alcaldía Mayor - “Bogotá Positiva”, dio a través del Manual de Direccionamiento Estratégico para las Comunicaciones “Decreto 516 de 2009 - Por el cual se adopta el Manual de Direccionamiento Estratégico para las Comunicaciones del Distrito Capital”¹⁸. Así mismo, en el tema de Manejo de imagen en relación con terceros¹⁹ referencia al Decreto 440 de 2009 - "Por medio del cual se adoptan el Manual Imagen Corporativa de la Administración Distrital".</p> <p>Cabe señalar que los Decreto 440 y 516 de 2009 fueron derogados por el Artículo 6, del Decreto Distrital 052 de 2012 <i>"Por medio del cual se adoptan el Manual de Imagen Corporativa y Visual de la Administración Distrital y el lema institucional de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., para el periodo 2012-2015"</i></p> <p>Se evidencia que la Política aprobada se tomó, en un gran porcentaje, para la elaboración del documento “Política de Comunicaciones” enviado por correo electrónico, a la Asesoría de Control Interno, en el momento de la Auditoría (12/08/2015), y manifiestan estar realizando ajustes necesarios, para que esté de acuerdo con las normas vigentes y que el documento definitivo sea entregado el próximo 15 de octubre de 2015.</p> <p>Esta Asesoría establece el hallazgo, teniendo en cuenta que la Política no ha sido actualizada de acuerdo con la normatividad vigente, situación que se viene observando desde el 2014 en los Informes Pormenorizado de Control Interno.</p>

¹⁷ IDPD. Subdirección de Divulgación. Documento Propuesta de Política de Comunicaciones Págs. 4

¹⁸ IDPD. Resolución Interna No. 138 de 2010. Anexo. Directriz de Comunicación. Pág. 2

¹⁹ *Ibidem*, pág. 19

INCUMPLIMIENTO	RECOMENDACIONES
	<p>Documentar, la planeación de las actividades de socialización de la Política de Comunicaciones, en el Plan Estratégico de Comunicaciones.</p> <p>Teniendo en cuenta el tiempo que resta para finalizar la vigencia y el Plan de Desarrollo se recomienda revisar la propuesta de promover escenarios de reflexión, mediante la realización de grupos focales para determinar la viabilidad de las actividades propuestas.</p> <p>Revisar la propuesta de “<i>elaboración del Manual de Comunicaciones que defina los lineamientos para la formulación de las estrategias, que a su vez serán plasmadas en el plan de acción de comunicaciones</i>”; teniendo en cuenta el tiempo que resta de éste Plan de Desarrollo.</p> <p>Articular las actividades del Plan Estratégico de Comunicaciones con los lineamientos de la Política. En la propuesta del Plan se evidencia la realización de actividades con los funcionarios como la creación de la huerta, lanzamiento del periódico mensual, implementación de formatos digitales, política cero papel, que no se evidencian en los lineamientos de la Política de Comunicaciones.</p>
<p>Plan Estratégico de Comunicaciones²⁰.</p>	<p>Con debilidades en la documentación y articulación con la Política de Comunicaciones.</p> <p>No se evidencian acciones efectivas que fortalezcan el sentido de pertenencia de los funcionarios y contratistas con la Entidad.</p> <p>No se evidencia socialización con los funcionarios sobre el procedimiento para la publicación de información en las carteleras.</p> <p>Se recomienda documentar el Plan Estratégico de Comunicaciones con el acompañamiento de los profesionales de Planeación, garantizando elementos mínimos, como descripción de actividades, cronogramas responsables, indicadores, etc.</p> <p>Garantizar que Plan Estratégico de Comunicaciones establezca actividades de divulgación de cada uno de los programas y proyectos, del Plan de Desarrollo, que le competen al IDPC.</p> <p>Documentar en el Plan los canales de comunicación internos.</p> <p>Articular y documentar, en el Plan Estratégico de Comunicaciones, los lineamientos de la Política “<i>Comunicación Informativa</i>” relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actualización de la pág. web en relación con la Implementación de la

²⁰ IDPD. Subdirección de Divulgación. Documento Propuesta de Política de Comunicaciones Págs. 12 y



INCUMPLIMIENTO	RECOMENDACIONES
	<p>Ley de Transparencia</p> <ul style="list-style-type: none">- Realización de foros y espacios de participación en la página web- Boletines, ruedas de prensa- Difusión en redes sociales- Actualización de la información en la línea 195- Realización de audiencias públicas- Medición de Indicadores- Medición de percepción <p>Articular y documentar, en el Plan Estratégico de Comunicaciones, los lineamientos de la Política “Comunicación Organizacional” relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none">- Proceso de Inducción Reinducción,- Comité de comunicaciones- Desarrollo de Competencias Comunicativas- Instructivo de manejo de reuniones efectivas- Agenda virtual.- Actualización de procesos y procedimientos- Manual de Comunicaciones- Manual de Crisis- Medición de Indicadores- Medición de percepción
Normograma	Se evidencia desactualización normativa referenciada en la propuesta de la Política de Comunicaciones. En el anexo de normatividad se relaciona legislación no vigente, y existe omisión de normas y lineamientos.
Indicadores y Medición	<p>No se evidencia medición. No se evidencian indicadores del proceso.</p> <p>Documentar indicadores en el proceso. Con el fin de garantizar la medición de la gestión del proceso y el avance en la implementación de la Política y el Plan de comunicación.</p> <p>Hacer evaluación de la pertinencia de los medios de comunicación internos.</p> <p>Utilizar la información del Observatorio de Culturas, para generar líneas de base.</p> <p>Hacer medición de la percepción de la imagen institucional.</p>



ORIGINA FIRMADO POR

LUZ MERY PONGUTÁ M.
Asesora Control Interno
IDPC

ORIGINA FIRMADO POR

ALBA CRISTINA ROJAS HUERTAS
Auditora