

FECHA DEL INFORME	24/07/2025
PROCESO AUDITADO	COMUNICACIÓN E INFORMACION
AUDITADO	EDUARDO RETAMOZO POLO
AUDITOR LIDER	ROBERTO TOMAS ZABALETAS SALAS
APOYO OFICINA CONTROL INTERNO	IVAN GARCIA

OBJETIVO DE LA AUDITORIA:

Evaluar el cumplimiento o la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, normativa y de la Entidad; en el proceso de Gestión de Comunicación Estratégica, identificando oportunidades de mejora

ALCANCE DE LA AUDITORIA:

Se auditó la gestión general del proceso de Comunicación Estratégica teniendo en cuenta las actividades realizadas a 30 de junio de 2025, con base en el ciclo PHVA y los siguientes documentos:

Política de Comunicaciones
Plan de Comunicación
Plan de Medios

METODOLOGIA:

La auditoría se realizó mediante solicitud de información y verificación documental, con la finalidad de determinar su estado frente al criterio normativo aplicable.

Se tomó como punto de partida el estudio y análisis de la caracterización del Proceso Comunicación Estratégica para la identificación del objetivo del proceso y el alcance de este.

CRITERIOS DE LA AUDITORIA

Verificar la adecuada aplicación de la Normatividad legal vigente, resoluciones, manuales, guías, Plan estratégico, Plan de Comunicación, Plan de Medios y Planes de acción, Mapa de Riesgos, de procedimientos propios del proceso.


NORMA	REQUISITO
CONSTITUCION POLITICA ART 20, 27, 74, 112	CONSULTA DE DOCUMENTOS
LEY 181 DE 1995	SISTEMA NACIONAL DEL DEPORTE
ACUERDO 033 DE 1995	ACUERDO DE CREACION INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACION DE VALLEDUPAR
LEY 1341 DE 2009	INFORMACION Y ORGANIZACIÓN DE LAS TIC
LEY 1712 DE 2014	LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION
DECRETO 415 DE 2016	LINEAMIENTOS PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL EN MATERIA DE TICS
ISO 9001:2015	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
MIPG	PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS
	MANUAL OPERATIVO DE MIPG
MANUAL DE CALIDAD	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS



INFROME FINAL COMUNICACION

Pág. 2-4

Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Valledupar - INDUPAL
Calle 28 No. 13 – 65 Parque Barrio Doce de Octubre – 5623279
www.indupalvalledupar.gov.co

	DIRECCION		CÓDIGO	CP - DG - 008	
	CARACTERIZACION DEL PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIÓN		REVISIÓN	Versión 06	
			PÁGINAS	1	
			VIGENTE DESDE	05/08/2025	
LIDER DEL PROCESO		TIPO DE PROCESO			
DIRECCION GENERAL		PROCESO TRANSVERSAL			
OBJETIVO		ALCANCE			
Diseñar y ejecutar la política de comunicación interna y externa de la Entidad, para contribuir con el cumplimiento de la misión y visión y el mejoramiento continuo del Instituto y ampliar la cobertura de nuestros programas institucionles.		Identificar y analizar las necesidades de comunicación de la Entidad, definir la política y los lineamientos para la comunicación interna, externa, plan de medios, canales de comunicación, imagen corporativa, plan de comunicaciones, que permitan la difusión de nuestros programas y gestión institucional en términos de eficiencia y accesibilidad.			
REQUISITOS Y NORMATIVIDAD APLICABLES					
NORMA		REQUISITOS			
CONSTITUCION POLITICA ART 20, 27, 74, 112		CONSULTA DE DOCUMENTOS			
LEY 181 DE 1995		SISTEMA NACIONAL DEL DEPORTE			
ACUERDO 033 DE 1995		ACUERDO DE CREACION INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACION DE VALLEDUPAR			
ACUERDO 020 del 20 de diciembre de 2021		Por medio del cual se modifica el Acuerdo 033 de 1995, y se dictan otras disposiciones"			
ACUERDO 022 del 21 de diciembre de 2021		Se reglamenta la tasa prodeporte y recreacion			
LEY 1341 DE 2009		INFORMACION Y ORGANIZACIÓN DE LAS TIC			
LEY 1712 DE 2014		LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION			
DECRETO 415 DE 2016		LINEAMIENTOS PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL EN MATERIA DE TICS			
ISO 9001:2015		SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD			
MIPG		INFORMACION Y COMUNICACIÓN			
MANUAL DE CALIDAD		MANUAL OPERATIVO DE MIPG			
LEY 1978 DE 2019		MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS			
LEY 1753 DE 2015		MODERNIZACIÓN Y REGULACIÓN INTEGRAL DEL SECTOR DE LAS TIC EN COLOMBIA			
		FOMENTAR EL ACCESO A LAS TIC			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
PROVEEDORES	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	USUARIOS
Planeación, Función Pública, Ministerio de TIC, Alcaldía	Plan de desarrollo, Análisis del Contexto, Plan Estratégico Institucional, Plan de Acción, Programas Institucionales	PLANEAR	Diseñar la Política de Comunicación	Política de Comunicaciones	Comunidad, Clubes deportivos, Medios de comunicación, Entidad,
Oficina de Prensa y Comunicaciones	Política de comunicaciones, Programas Institucionales, Plan estrategico institucional, plan de acción	PLANEAR	Elaborar la estrategia y el plan de comunicaciones	Plan de Comunicaciones	Comunidad, Clubes deportivos, Medios de comunicación, Entidad,
Oficina de Prensa y Comunicaciones	Plan de Comunicaciones, Informe de actividades mensuales según el plan de medios	PLANEAR	Elaborar el plan de medios	Plan de Medios	Comunidad, Clubes deportivos, Medios de comunicación, Entidad,
			Comunicar la gestión institucional a las	Comunicación	

FORTALEZAS

- Los procesos: se encuentran documentados y controlados.
- Compromiso de la oficina: La oficina de Comunicación mostró plena disposición y apoyo durante todo el proceso, lo cual favoreció la cooperación del equipo auditado.
- Controles documentados y accesos bien regulados: Se establecieron procedimientos de recolección, registro y revisión de información, garantizando la integridad del archivo.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

En el desarrollo de la auditoría al proceso de Gestión de Comunicación Estratégica como proceso transversal, se solicitó la documentación pertinente y se pudo verificar la gestión del proceso de la Comunicación Estratégica a través de la evaluación del cumplimiento de lineamientos internos y externos aplicables al proceso y se pudo evidenciar:

- Eficacia del flujo informativo

La comunicación interna y externa de la organización es funcional en los canales establecidos. Sin embargo, se puede mejorar la transmisión de información clave, para que haya una respuesta rápida y masiva en la participación de todos los empleados de la entidad a eventos masivos.

- Claridad y adecuación del mensaje

El mensaje emitido se considera generalmente claro y alineado con la misión institucional. Aun así, en canales más técnicos.

	INSTITUTO MUNICIPAL DE RECREACION Y DEPORTES DE VALLEDUPAR INFROME FINAL COMUNICACION	Código: FT - CI - 02
		Fecha: 03/12/2020
		Versión: 4.0
		Pág. 4-4

- **Procedimientos:** Las caracterizaciones, procedimientos, mapa de riesgo, plan estratégico, indicadores y comportamientos de redes están actualizados y permiten una comprensión precisa del proceso, facilitando la evaluación del control interno.

- **Política de Comunicaciones:** la revisión de la Política, plan de medios nos dejó evidenciar que están ajustado a la norma y aprobado por la dirección

- **Recomendaciones principales**

Optimizar canales de emergencia o crisis para garantizar comunicaciones oportunas en situaciones críticas.

Simplificar el mensaje técnico para hacerlo más accesible a distintos públicos internos.

Establecer mecanismos formales de realimentación, como encuestas cortas, buzones electrónicos o reuniones de boletín.

Fomentar la comunicación ascendente para fortalecer la confianza y el compromiso interno.

- **Enfoque positivo final**

La auditoría revela bases sólidas en la gestión comunicativa institucional; con ajustes precisos en tempo, comprensión y retroalimentación, se potenciará significativamente el alineamiento organizacional y la eficiencia comunicativa.

Se han logrado el objetivo y alcance de la auditoría y se puede concluir, con base en la muestra auditada, que el proceso evidencia cumplimiento con respecto a los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 y demás criterios aplicados.

RECOMENDACIONES:

- Llevar a cabo actividades de control mensual para asegurar el cumplimiento de lo documentado.
- Implementar un formato único para solicitud de publicaciones web.
- Desarrollar un plan de acción y/o estratégico para una mayor interactividad en las cuentas institucionales.

ROBERTO TOMAS BALETA SALAS
 Jefe Oficina Control interno