

MEMORANDO INTERNO

1050001-2023- 0246

Bogotá D.C., 18 julio de 2023

PARA: Dr. Noel Valencia López – Gerente General
DE: Oficina de Control Interno y Gestión - OCIG
ASUNTO: Informe Ejecutivo Auditoría No.03 – MPEC Gestion Comunicaciones.

Respetado doctor:

En cumplimiento al Programa Anual de Auditoría 2023 de la Oficina de Control Interno y Gestión aprobado por el Comité de Auditoría de la Junta Directiva, remitimos el Informe Ejecutivo correspondiente a la auditoria referida en el asunto

Este informe hace parte del informe final enviado al área auditada mediante memorando **1050001-3023-0231**, la cual cuenta con diez (10) días hábiles siguientes a la notificación del mismo, para hacer llegar los respectivos planes de mejoramiento a la OCIG de acuerdo con la política de operación 6 del procedimiento MPC0202P - Mejoramiento Continuo.



Firmado por MARIA
NOHEMI PERDOMO
RAMIREZ
el 21/07/2023 a
las 08:55:21 COT

Maria Nohemí Perdomo Ramirez
Jefe Oficina de Control Interno y Gestión

Anexos: Informe Ejecutivo (4) páginas

Revisó/Aprobó: María Nohemí Perdomo Ramirez
Proyectó: Auditor Lider.Rodrigo A Millan



SC701-1

Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co
Bogotá D.C. - Colombia

MPFD0801F01-03



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA

TÍTULO DE LA AUDITORÍA	3. MPEC – GESTION COMUNICACIONES	1050001-2023-0246					
ÁREA RESPONSABLE	OFICINA DE IMAGEN CORPORATIVA Y COMUNICACIONES.						
DESTINARIO	Noel Valencia López Gerente General de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá -EAAB-ESP.						
REUNIÓN DE APERTURA	23 DÍA	03 MES	2023 AÑO	REUNIÓN DE CIERRE	18 DÍA	07 MES	2023 AÑO
Auditor Líder	María Nohemí Perdomo Ramírez						
Auditor Líder de Equipo	Rodrigo Alfonso Millan Serna.						
Dificultades del Proceso Auditor	No se presentaron dificultades durante la Auditoría.						

1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA.

Evaluar el proceso de Gestión de comunicaciones y sus interrelaciones con los grupos de interés.


2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.

La auditoría de comunicaciones se centrará en evaluar los procedimientos y las prácticas de comunicación interna y externa de la empresa, así como la participación en eventos, la comunicación digital y las redes sociales dentro del periodo de enero de 2022 a marzo 2023.

3. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA.

3.1 Conclusiones Generales.

La EAAB-ESP ha implementado una estrategia integral de comunicación que abarca tanto la comunicación interna como la externa, así como el uso de medios digitales y redes sociales. Además, se enfoca en la promoción institucional y la gestión de contenidos en el portal web e intranet.

PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE SUBPROCESO: AUDITORIAS DE LA OCIG	
FORMATO: INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA	

3.2 Fortalezas.

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - EAAB-ESP ha implementado una estrategia integral de comunicación que ha demostrado ser efectiva en diversos aspectos, fortaleciendo su relación con los diferentes públicos y mejorando la percepción de la empresa en la comunidad.

Comunicación interna sólida: La EAAB-ESP ha establecido una plataforma de comunicación interna sólida mediante el uso de herramientas como la intranet, boletines digitales e impresos, y redes sociales internas. Esta comunicación efectiva mantiene a los empleados informados y comprometidos con la organización, fomentando un ambiente laboral productivo y alineado.


Comunicación externa y relacionamiento con medios: La empresa ha desarrollado relaciones sólidas con los medios de comunicación masivos, permitiéndole difundir información institucional de manera efectiva.

Los boletines de prensa y el acompañamiento a medios aumentan la visibilidad de la empresa en la comunidad, fortaleciendo así su imagen institucional. **Uso estratégico de redes sociales:** La EAAB-ESP ha aprovechado plataformas como Facebook, Twitter, Instagram y YouTube para compartir noticias y recomendaciones sobre campañas pedagógicas, generando mayor conciencia sobre el cuidado del recurso hídrico y el alcantarillado.

Esto ha ampliado el alcance de la empresa y ha involucrado activamente a la comunidad en temas relevantes. **Promoción institucional:** La presencia de imagen corporativa de la EAAB-ESP en eventos académicos y gremiales, mediante elementos como pendones y merchandising.


3.3 Observaciones.

OBSERVACIÓN 1	
Condición	<p>Inconsistencias en la formalización de un aspecto del Manual de Comunicaciones MPEC00M01-03.</p> <p>En el Manual de Comunicación de la entidad, En el Capítulo de CRISIS, se establece, en la pág. 26, punto 3.1. “Conformar un comité de crisis:” este comité sería Asesor. No se evidenció la aplicación de esta recomendación del Manual para la EAAB- ESP; ya que las crisis se han manejado de manera diferente, es importante actualizar este Manual y establecer y comunicar los protocolos a seguir, si se opta por otra acción.</p> <p>La atención de las crisis en la entidad es una acción que debe convocar diferentes áreas por tanto es una responsabilidad institucional que va más allá de la Oficina Imagen Corporativa y Comunicación. Con el fin de que caso de presentarse una crisis estas serán atendidas de manera institucional y no forma individual. En el Manual de Comunicaciones, se establecen algunas pautas que pueden servir de guía.</p>

PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE SUBPROCESO: AUDITORIAS DE LA OCIG	
FORMATO: INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA	

OBSERVACIÓN 1	
Criterios	Manual de comunicaciones MPEC00M01-03. numeral 3 (<i>Pasos a seguir en una situación de crisis, conformar comité de crisis, No. 6 comité de crisis, No. 8-Escenarios probables de crisis</i>) <ul style="list-style-type: none"> - Acuerdo 11 de 2013- artículo 7 – No. 8 “asesorar el manejo de crisis que puedan impactar la imagen de la empresa”.
Causas	Insuficiencia en la implementación del Manual de comunicaciones MPEC00M01-03.
Consecuencia / efecto	Riesgos emergentes derivados del actuar frente a la posibilidad de una crisis de diferentes clasificaciones. Incumplimiento responsabilidades del área.
Evidencia	Documentos asociados a los numerales del manual de comunicaciones.
Responsable	Oficina de Imagen Corporativa y Comunicaciones.
Corresponsables	Secretaria general. Los líderes responsables (alcalde Mayor, Gerente General, secretario general o Jefe de la Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones.
Proceso asociado	Manual de Comunicaciones manejo de crisis de opinión pública.
Áreas de apoyo para el Aseguramiento del mejoramiento continuo	Dirección Gestión de Calidad y Procesos Áreas involucradas.
Recomendaciones de la OCIG a la observación	Actualizar e implementar el manual de comunicaciones. - Implementar un sistema de registro y documentación que garantice la evidencia de los eventos de crisis y las acciones tomadas. <ul style="list-style-type: none"> -Capacitar al personal involucrado en el manejo de crisis de opinión pública, asegurando que estén familiarizados con el manual de comunicaciones y las mejores prácticas en el tema.

No.	RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA	RESPONSABLE
1	Actualizar sincronizar los procedimientos, formatos e instructivos de gestión de comunicaciones con el manual de comunicaciones y los protocolos definidos, esto asegurara una comunicación más efectiva coherente y alineada con las políticas de la EAAB-ESP. Garantizando así una mayor eficiencia en el proceso de comunicaciones.	Oficina de Imagen Corporativa y Comunicaciones.

PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE SUBPROCESO: AUDITORIAS DE LA OCIG	
FORMATO: INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA	

2	En relación con los resultados de la encuesta de satisfacción sobre las campañas pedagógicas se recomienda tomar las medidas de mejoramiento que considera el área.	Oficina de Imagen Corporativa y Comunicaciones.
----------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a 19 julio 2023.



Firmado por MARIA
 NOHEMI PERDOMO
 RAMIREZ
 el 21/07/2023 a
 las 08:55:21 COT

Firma del Auditor Líder
Nombre: María Nohemí Perdomo Ramírez
Jefe Oficina de Control Interno y Gestión

MPCI0101F14-1