



UAECD
Catastro Bogotá

UNIDAD ADMIN. CATASTRO DISTRITAL 13-08-2021 06:49:38

Al Contestar Cite Este Nr.:2021IE16138 O 1 Fol:1 Anex:0

ORIGEN: Sd:102 - OFICINA DE CONTROL INTERNO/PERDOMO RAMÍRE
DESTINO: DIRECCION GENERAL/RODRIGUEZ SOSA HENRY/ DIRECTO
ASUNTO: AUDITORIA INTEGRAL AL PROCESO GESTION DE COMUNIC.
OBS: PROYECTO JULIAN RODRIGUEZ

MEMORANDO

Referencia: Plan Anual de Auditorías de la UAECD vigencia 2021

Fecha: 13 de agosto de 2021.

PARA: Doctor: Henry Rodríguez Sosa
Director Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital UAECD.
Doctora Ginna Marcena Guataquirá
Asesora de Dirección

DE: María Nohemí Perdomo Ramírez
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Auditoría Integral al Proceso Gestión de Comunicaciones.

Respetado Doctor Rodríguez:

En cumplimiento del Plan Anual de Auditorías PAA vigencia 2021 que actualmente ejecuta la Oficina de Control Interno OCI, en el marco de sus actividades orientadas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la Unidad, se realizó la auditoría integral en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos OAPAP, al proceso de Gestión de Comunicaciones.

Consecuente con lo anterior, adjunto con el presente para su consideración y demás fines, el Informe Final de dicha Auditoría. Los hallazgos determinados, como acciones correctivas y oportunidades de mejora, se registrarán en el aplicativo del ISODOC SGI, para la formulación del debido plan de acción, por parte del responsable del proceso, que conduzca a la eliminación de la causa raíz del problema en aquellos casos a que haya lugar.

La OCI hará el seguimiento de acuerdo con lo establecido en el procedimiento Acciones de Mejora código 14-01- PR-02 v.6.

Cordialmente,

MARÍA NOHEMÍ PERDOMO RAMÍREZ
Jefe Oficina Control Interno. OCI

Elaboró: Ligia Galvis Díaz/ Profesional Especializado (E) Oficina Asesora de Planeación

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 2347600 - info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





Fecha ejecución auditoría: 04 de agosto al 13 de agosto de 2021

NOMBRE DEL INFORME: Auditoría Integral al Proceso Gestión de Comunicaciones

Procesos/ actividad/ sistema/ proyecto: Proceso Gestión de Comunicaciones

Responsable área auditada: Ginna Marcela Guataquirá

1. OBJETIVO GENERAL

Verificar si el proceso y subprocesos que hacen parte del Sistema de Gestión Integral se encuentran conforme con las disposiciones planificadas, frente al MIPG, los requisitos de la norma ISO 9001:2015, en términos de eficacia, eficiencia y efectividad y si se han implementado y mantenido.

1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar el cumplimiento de la normatividad vigente
- Verificar el cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001:2015
- Verificar los riesgos identificados y controles asociados a los procedimientos del proceso
- Verificar la actualización del normograma y tablas de retención documental
- Verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable sobre sitios web en las entidades distritales y la norma técnica colombiana 5854:2011 sobre accesibilidad a páginas web

2. ALCANCE

1 PROCESO -Gestión de Comunicaciones, 2 SUBPROCESOS – Gestión de comunicaciones internas y Gestión de grupos de interés y comunicaciones externas y Verificar el cumplimiento a la normatividad sobre sitios web en las entidades distritales y la norma técnica colombiana 5854:2011 sobre accesibilidad a páginas web.

3. EQUIPO AUDITOR

Auditor Líder: Ligia Galvis Díaz
Auditores Acompañantes: Julián Rodríguez Gómez – OCI

4. MARCO NORMATIVO O CRITERIOS DE AUDITORÍA:

- Norma ISO 9001:2015
- Requisitos del SGI - CLON (del cliente, legales, organizacionales y normativos)
- Normograma del proceso

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





- Generalidad del proceso Gestión de Comunicaciones
- Caracterización del Subproceso Gestión de Comunicaciones Internas 12-SP-02
- Procedimiento atención de requerimientos comunicacionales internos de la UAECD 12-02-PR-01
- Procedimiento evaluación de las comunicaciones internas de la UAECD 12-02-PR-02
- Procedimiento planificación de las comunicaciones internas de la UAECD 12-02-PR-03
- Caracterización del Subproceso gestión de grupos de interés y comunicaciones externas 12-SP-01
- Procedimiento planificación y atención de la comunicación externa 12-01-PR-01
- Procedimiento evaluación de la comunicación externa y grupos de interés 12-01-PR-04
- Norma Técnica Colombiana NTC 5854 – Accesibilidad Páginas Web de junio de 2011
- Norma Internacional WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) 2.0 de diciembre de 2008
- Anexo 1-Directrices de Accesibilidad Web, de la Resolución 1519 de 2020 del 24 de agosto de 2020 del MinTIC.

5. CARGOS Y PERSONAS ENTREVISTADAS:

- Ginna Marcela Guataquira – Asesora de Comunicaciones
- Ana María Ortiz – Profesional Especializado

6. METODOLOGÍA

Para la ejecución de la auditoría, las actividades realizadas consistieron en el análisis y consulta de los documentos que se encuentran en el ISODOC, la presentación de registros que evidencien el cumplimiento de los procedimientos, la observación y consulta de información. Se realizaron entrevistas virtuales mediante la herramienta colaborativa Microsoft Teams a los responsables de Proceso y Subproceso y funcionarios a cargo de la ejecución de los procedimientos. Se aplicaron pruebas sustantivas y de control para la verificación de la integridad, exactitud y validez del proceso, utilizando técnicas de consulta, observación, inspección de documentos y se solicitaron soportes o evidencias de la ejecución de las actividades, los indicadores y las normas, según lo previsto en la lista de verificación.

7. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

7. 1 Situaciones evidenciadas en el cumplimiento de la normatividad vigente, los requisitos de la ISO 9001:2015 y los riesgos identificados y controles asociados a los procedimientos del proceso.

Se evidenció que el proceso estableció las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan su capacidad para lograr los resultados en el proceso. Se evidenció la documentación del proceso, subproceso y procedimientos.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
 Código postal: 111311
 Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso2
 Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
 Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





De igual forma, el proceso establece, implementa y mantiene de acuerdo con la norma ISO 9001:2015, los requisitos pertinentes de las partes interesadas para el cumplimiento de su propósito. Se observa el cargue de los indicadores en la herramienta SGI, de manera oportuna.

Situaciones evidenciadas

Se observó en las reuniones virtuales programadas:

1. Con respecto a Indicadores, en la Generalidad del Proceso 12-GP-01 hace referencia al indicador “Interacciones generadas con los contenidos en el público de interés” cuyo objetivo es: “Conocer el número de interacciones que se logran con los contenidos publicados” y que tiene como meta: Incremento del 10% con respecto al año anterior. Formula: $\frac{\text{Usuarios que interactúan en el periodo}}{\text{Usuarios que interactúan en el periodo (año anterior)}} * 100$ con frecuencia de cálculo semestral. La medición reportada en el ISODOC realizada en el primer semestre del año 2021 compara el avance del primer semestre contra el acumulado del año anterior, generando semáforo amarillo y se realiza con periodicidad semestral. Para el reporte del PEI, se realizan seguimientos y reportes trimestrales. Teniendo en cuenta que corresponde a un indicador relativamente nuevo, se recomienda unificar la periodicidad del seguimiento y reporte y comparar periodos equivalentes.
2. La Caracterización del Subproceso Gestión de Comunicaciones Internas 12-SP-02 hace referencia al indicador “Atención de requerimientos de comunicaciones internas” cuyo objetivo es “Medir el cumplimiento de atención a los requerimientos de comunicación interna” y formula $\frac{\text{No. de requerimientos internos atendidos}}{\text{No. De requerimientos internos solicitados}} * 100$ con medición semestral. Este indicador se obtiene a través del procedimiento “Evaluación de las comunicaciones internas de la UAECD” 12-02-PR-02. Verificado el avance reportado en el ISODOC se determinó que se presenta un cumplimiento en el primer semestre del 100%, pero validado el corte contra los reportes de la mesa de servicios generados en el desarrollo de la auditoría, se determinó que no hay una atención del 100% de requerimientos y que la inconsistencia se genera porque el soporte base obtenido a través de la mesa de servicios para la determinación del avance se tomó únicamente de las solicitudes con estado “cerrado”, omitiendo las solicitudes en curso. Por otro lado, no se evidencia soporte documental de los formatos/registros detallados en las actividades 1 a 4 del procedimiento 12-02-PR-02.
3. La matriz de riesgos digitales contiene 6 riesgos con ubicados en la zona residual “bajo”. Es necesaria su actualización e implementación de controles más robustos que minimicen los riesgos actuales de seguridad digital tales como Hackeo, robo de identidad en redes sociales, entre otras.
4. Verificado el normograma publicado en el ISODOC se evidencia que las normas que contiene corresponden a 4 años o más. Es necesaria la actualización de éste, ya que no contiene la última

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
 Código postal: 111311
 Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso 2
 Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
 Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





normatividad que aplica al procedimiento, como por ejemplo el Acuerdo 744 de 2019, “Por medio del cual se dictan los lineamientos para el uso de la marca ciudad “Bogotá” y se dictan otras disposiciones”.

5. La Tabla de retención documental contiene documentos que se trabajan como versiones, tal es el caso del Plan de comunicaciones que aparece como “Plan de comunicación interna v1”, “plan de comunicación interna v2”, “plan de comunicaciones” y se conserva únicamente el documento final, por lo que es necesario realizar la actualización y depuración de esta, mejorando la disposición final que se encuentra en la generalidad como “selección” y la necesidad en algunos casos es “conservación total” y validar los tiempos de retención establecidos.
6. El procedimiento “Atención de requerimientos comunicacionales internos de la UAECD” 12-02-PR-01 indica en el título “Estrategias y campañas” “...todos los recursos se utilizan y se justifican de acuerdo con un convenio interadministrativo que se firmó con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá y aún sigue vigente”. Validada la información, para la vigencia el convenio vigente esta suscrito con la empresa RTVC, por lo que es necesario actualizar el procedimiento. Por otro lado, validadas las mesas de servicio SOL0231914-21 Y SOL0232038-21, no se registró evidencia de la ejecución completa de la actividad 4 “elaborar propuesta y comunicarla al solicitante” por cuanto se indica “La propuesta se adjunta a la solicitud en la mesa de servicio y se envía notificación al usuario final”, y no se evidenció la ejecución de la actividad 5 “Revisar y pedir ajustes o aprobar propuesta” que se estableció en el procedimiento como una actividad de control. Lo anterior, por cuanto en las mesas de servicio no obran dichas actuaciones.
7. El procedimiento “Planificación de las comunicaciones internas de la UAECD” 12-02-PR-03 en su actividad 7 indica “Publicar el Plan de Comunicaciones”, verificada la página web de la entidad, no se evidencia publicación por los años 2020 y 2021, por otro lado, el Plan de Comunicaciones corresponde a una presentación que no contiene fechas de posible cumplimiento y actividades en detalle que permitan realizar seguimiento al cumplimiento del mismo, no obstante, el responsable si realiza seguimientos.

7.2. Verificación Lineamientos de Accesibilidad Sitio Web de la Entidad

Situaciones evidenciadas

Se dio inicio a la auditoria con el fin de validar el cumplimiento de la normatividad en temas de accesibilidad a páginas web de acuerdo a la norma NTC 5854:2011 y normatividad vigente, con el proceso de Gestión de Comunicaciones, por lo que quedó estipulado en el Plan de Trabajo que se dio a conocer en reunión de apertura el día 4 de agosto 2021 con el fin de que se asignara las personas pertinentes para atender la sesión del día 5 de agosto 2021 destinada a realizar la correspondiente revisión en temas de normatividad de accesibilidad a sitios web. Sin embargo esta no se pudo desarrollar de acuerdo a la planeación ya que la persona designada expresó

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
 Código postal: 111311
 Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso 2
 Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
 Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





que no era idónea para atender el tema en cuestión y quien lo podría atender pertenece a la Gerencia de Tecnología, por tal motivo el equipo auditor se vio en la necesidad de programar una sesión extra con esta persona en el menor tiempo posible, teniendo en cuenta que desde un inicio se vieron afectados los tiempos establecidos en el Plan Anual de Auditoría vigencia 2021, para la ejecución de esta auditoría por parte del Proceso de Gestión de Comunicaciones.

Ya subsanado este inconveniente la persona encargada del área de Tecnología suministra la información requerida de manera oportuna a pesar de que se contaba con poco tiempo y de no estar programado con anterioridad, aclarando que lo correspondiente al sitio web no es exclusividad de la Gerencia de Tecnología sino por el contrario es un tema compartido con el Proceso de Gestión de Comunicaciones.

7.2.1 Lineamientos de Accesibilidad NTC5854:2011.

De acuerdo a la información registrada en el FURAG 2020 se evidenció que se cumplen con algunos criterios de accesibilidad web de nivel A y AA de conformidad a la norma internacional WCAG versión 2.0 de 2008 la cual fue base para la construcción de la norma colombiana NTC5854:2011 como: contenido no textual información y relaciones, sugerencia significativa, características sensoriales, uso del color, titulado de páginas, orden del foco, propósito de los enlaces (en contexto), idioma de la página, etiquetas o instrucciones, entre otros. Así mismo se cumplen con criterios de usabilidad web como son: el sitio web permite conocer la ruta recorrida por el usuario en la navegación del sitio (Ruta de migas), las URL generadas en los diferentes niveles de navegación no tienen variables o caracteres especiales y son fáciles de leer (URL limpios), el diseño gráfico del sitio web se conserva en todos los sitios de navegación (Navegación global consistente), el logo de la entidad ubicado en el encabezado, direcciona al inicio del sitio web (Vínculo a página de inicio), el sitio web de la entidad permite el ingreso a través de diferentes navegadores como Google Chrome, Internet Explorer, Mozilla, entre otros (Independencia de navegador), los enlaces del sitio web indican claramente el contenido al cual conducen, no tienen textos como "ver más", "clic aquí", entre otros. (Enlaces bien formulados), el sitio no cuenta con ventanas emergentes en ningún nivel de navegación, el sitio web hace un uso adecuado de títulos y encabezados con sus correspondientes etiquetas HTML, por ejemplo <h1>, <h2>, el sitio web no tiene vínculos rotos, todos los contenidos del sitio web están alineados a la izquierda (Justificación del texto), el cuerpo de texto no supera los 100 caracteres por línea (Ancho del cuerpo de texto), en ningún contenido del sitio web existen textos subrayados para destacar, excepto si son enlaces a otros contenidos (Texto subrayado), el sitio web no permite desplazamiento de izquierda a derecha para consultar contenidos, el sitio web cuenta con diferentes hojas de estilo para su correcta navegación (pantalla, móvil, impresión), los formularios del sitio web tienen correctamente señalizados los campos obligatorios, es clara la correspondencia entre el título del campo en los formularios y el espacio dispuesto para el ingreso de la información.

7.2.2 Resolución MinTIC 1519 del 2020 – Anexo 1 Directrices de Accesibilidad Web

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
 Código postal: 111311
 Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso2
 Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
 Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p>	 <p>UAECD Catastro Bogotá</p>	<h2>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</h2>
--	---	---------------------------------------

Teniendo en cuenta que según lo establecido en la Resolución 1519 del 24 de agosto de 2020 del MinTIC en su “ARTÍCULO 3. Directrices de accesibilidad web” se estipula que a partir del 1 de enero del 2022, se debe implementar el Anexo 1 de la presente resolución y este a su vez describe “A partir del 1 de enero del 2022 los sujetos obligados deberán cumplir mínimo con los estándares AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web (Web Content Accessibility Guidelines - WCAG) en la versión 2.1, expedida por el World Web Consortium (W3C), que incluye indicaciones sobre cómo hacer el contenido accesible para la mayor parte de los usuarios de los sitios web, independientemente de condiciones personales, tecnológicas o del ambiente en que se encuentren.

Los sujetos obligados deberán adoptar los lineamientos dispuestos en el presente anexo técnico sobre Directrices de Accesibilidad Web en todos los procesos de actualización, estructuración y reestructuración, diseño y rediseño de sus sedes electrónicas, ventanillas únicas, portales específicos de programas transversales del Estado y demás sitios web, así como de los contenidos existentes en ellas.

La Gerencia de Tecnología, en conjunto con el proceso de Gestión de Comunicaciones, en marzo de 2021 realizaron un autodiagnóstico o revisión interna del estado de cumplimiento de los lineamientos de accesibilidad frente al Anexo 1 Resolución 1519 del 24 de agosto de 2020 del MinTIC, obteniendo los siguientes resultados:

De los treinta y seis (36) criterios revisados para dar cumplimiento con lo establecido en el Anexo 1, veintidós (22) cumplen, nueve (9) no cumplen y cinco (5) no fueron contestados, los criterios y numerales que no cumplen y que no fueron contestados son:

– Tabla. No. 1. Criterios no cumplidos y no contestados. Anexo 1 Resolución MinTIC 1519 de 2020.

Numeral	Lineamiento	Descripción	Cumple
1.5.1	Subtítulos o Closed Caption	Incluir en el 100% de los contenidos audiovisuales (vídeos) nuevos la opción de subtítulos incorporados o texto escondido (closed caption) auto activable por los usuarios. Esta disposición no aplica para transmisiones en vivo y en directo	NO
1.5.2	Lengua de Señas Colombiana	Presentar sus contenidos audiovisuales con Lengua de Señas Colombiana, para los siguientes cuatro casos: alocuciones presidenciales, información sobre emergencias y desastres, información sobre seguridad ciudadana, rendición de cuentas anual de los entes centrales de cada sector del Gobierno Nacional. Esta disposición aplica para las tipologías de videos, referidas anteriormente, distribuidos en vivo y en directo, en diferido o pregrabados	NO
1.6.1	Enlace en el pie de página del sitio web (footer)	Disponer un enlace en el pie de página del sitio web (footer) para acceder al mapa o índice del sitio, con actualización permanente, en el que se facilite la búsqueda y accesibilidad a los contenidos o temáticas incluidas en el sitio web	NO

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p>	 <p>UAECD Catastro Bogotá</p>	<h2>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</h2>
--	---	---------------------------------------

16.2	Mapa del sitio en formato XML	Disponer de un mapa del sitio en formato XML para que sea visible a los motores de búsquedas, de forma que se facilite la accesibilidad a los usuarios	NO
CC1	Alternativa texto para elementos no textuales	Elementos estáticos como fotografías, imágenes, diagramas, mapas y similares, como también, los sonidos cortos de alerta, vibraciones u otros que constituyan elementos no textuales, deben indispensablemente llevar un texto alternativo que cumpla con el mismo propósito que este elemento tiene para quienes lo pueden ver, escuchar o sentir	NO
CC2	Complemento para videos o elementos multimedia	Los videos son elementos dependientes del tiempo (por su duración) y los momentos precisos que producen acciones específicas a visualizar. Para mostrar información de manera adecuada se debe sincronizar la multimedia o lo audiovisual en el momento y tiempo preciso, incorporando subtitulación o lengua de señas, incluso se puede establecer la opción de audio descripción	NO
CC3	Guion para solo video y solo audio	Los elementos de información que fuesen solo video o solo audio deberán llevar, como alternativa, el texto del guion que los originó. Con ello podrá ser entendible la información por parte de muchos usuarios que no acceden al sonido o video	NO
CC6	Imágenes alternas al texto cuando sea posible	En la medida de lo posible y siempre que sea viable, la información debe entregarse mediante texto y acompañarse con la imagen que grafique lo descrito en el texto. Lo anterior brinda una ayuda valiosa para quienes tuvieren dificultad para la lectura o incluso permitiría que al visualizar imágenes rápidamente se pueda deducir el contexto de lo tratado. Este criterio no es obligatorio, sin embargo, cuando se incorpora, genera muchos más usuarios cómodos	NO
CC11	Lenguaje de marcado bien utilizado	En el lenguaje HTML o XML para conformar páginas web, debe utilizarse la apertura y el cierre de cada marca; los inicios y fin de cada elemento deben ser adecuados y no traslaparse si ello no fuera requerido. Todo esto puede desarrollarse mediante validadores para el lenguaje de sitios web, los cuáles pueden consultarse en el sitio web de la W3C	
CC19	Permitir control de eventos temporizados	Una lectura que surge y al cabo de algunos segundos cambia a otra en forma automática en tiempos preestablecidos, requiere que se permita al usuario alargar o eliminar el control de tiempo, esto, dado que algunos usuarios podrían no alcanzar a leer o capturar los contenidos en este lapso	
CC20	Permitir control de contenidos con movimiento y parpadeo	Los contenidos de los sitios que provoquen movimiento, cambio automático, parpadeo o similares, deben poder pausarse o suspenderse, debido a que algunos usuarios no pueden concentrarse con este movimiento o efectos de cambio, para hacer lectura de otros contenidos simultáneos	NO

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
 Código postal: 111311
 Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso2
 Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
 Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p>	 <p>UAECD Catastro Bogotá</p>	<h2>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</h2>
--	---	---------------------------------------

C30	Objetos programados	Los objetos programados que se insertan en los sitios permiten generar algunas acciones de formas, ya sea más llamativas o eficientes en apariencia. Estos elementos deben ser totalmente accesibles, lo que implica que ellos cumplan todos y cada uno de los criterios que en esta sección se han mostrado. No seleccione nunca un objeto programado sin haber determinado si es accesible	
C31	Desde una letra hasta un elemento complejo utilizable	La codificación de caracteres y textos debe ser la utilizada en la región para la que se hace el desarrollo, eso se logra indicando en los metadatos la codificación adecuada. Ello generalmente está dado en el lenguaje de marcado, el cual por defecto utiliza esta codificación. UTF-8 generalmente es la codificación utilizada en el medio para idioma español, ya que contiene el juego de caracteres necesario para mostrar correctamente la información en este idioma	
C32	Manejable por teclado	Todo apartado de los contenidos y de las interfaces debe ser manejable por teclado y debe garantizarse que el ingreso y salida hacia y desde elementos y objetos, sea posible mediante este dispositivo	

Fuente: Archivo Excel, Anexo1-Criterios Accesibilidad Resolución 1519 v04032021Com

Así mismo, se pudo establecer que la Agencia Digital Nacional realizará acompañamiento para hacer un diagnóstico del cumplimiento de los lineamientos y definir el plan de acción para su implementación.

7.3 Verificación de la efectividad de los controles asociados a los procedimientos.

Revisada la efectividad de los controles estandarizados a los procedimientos, Procedimiento Atención De Requerimientos Comunicacionales Internos De La UAECD 12-02-PR-01, Procedimiento Evaluación De Las Comunicaciones Internas De La UAECD 12-02-PR-02, Procedimiento Planificación De Las Comunicaciones Internas De La UAECD 12-02-PR-03, Procedimiento Planificación y Atención de la Comunicación externa código 12-01-PR-01, Procedimiento Evaluación de la Comunicación externa y Grupos de Interés código 12-01-PR-04-v3, se evidenció que los controles son efectivos en un 50%, es decir, de las seis (6) actividades formuladas como control solo tres (3) cumplen en su totalidad con los criterios de diseño .

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
 Código postal: 111311
 Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso2
 Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
 Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p>	 <p>UAECD Catastro Bogotá</p>	<h2>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</h2>
--	---	---------------------------------------

8. RELACIÓN DE LOS HALLAZGOS DETECTADOS:

No.	Descripción del hallazgo	No Conformidad	Oportunidad	Norma, criterio, Requisito o Documento asociado	Área /Cargo Responsable	Anexo Evidencia
1	<p>(OM) El proceso es susceptible de mejorar al realizar la actualización de la documentación relacionada con el Proceso Gestión de Comunicaciones 12-GP-01 V9, conforme a las siguientes situaciones:</p> <p>a) Verificar e incluir la última normatividad aplicable al proceso, actualizando el normograma.</p> <p>b) Validar la documentación incluida, excluyendo documentación no necesaria, tiempos de retención de esta en la Tabla de Retención documental y disposición final.</p> <p>c) Revisar en su integralidad el Proceso, buscando la unificación y simplificación de los subprocesos relacionados con comunicaciones internas y externas.</p> <p>Lo anterior para garantizar el cumplimiento de lo establecido por la ISO 9001:2015 en el numeral 4.4.1. La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones.</p>		x	Norma ISO 9001:2015 Numeral 4.4.1	Asesor de Comunicaciones	Normograma, tabla de retención documental, subprocesos y procedimientos del Proceso Gestión de Comunicaciones
2	<p>(OM) Se puede mejorar el proceso al realizar la actualización de la matriz de riesgos de seguridad digital, validando la calificación del riesgo en conjunto con la Gerencia de Tecnología y estableciendo controles robustos.</p> <p>Lo anterior para garantizar el cumplimiento de lo establecido por la norma ISO 900:2015 en el numeral 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades</p>		x	Norma ISO 9001:2015 Numeral 6.1.	Asesor de Comunicaciones	Matriz de riesgos de seguridad digital del Proceso Gestión de Comunicaciones

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p>	 <p>UAECD Catastro Bogotá</p>	<h2>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</h2>
--	---	---------------------------------------

No.	Descripción del hallazgo	No Conformidad	Oportunidad	Norma, criterio, Requisito o Documento asociado	Área /Cargo Responsable	Anexo Evidencia
3	<p>(OM) Se evidenció que se puede mejorar el proceso al elaborar el Plan de Comunicaciones, incluyendo los aspectos enunciados en la norma y la publicación de este en la página web de la entidad, conforme lo establecido en la actividad 6 del Procedimiento "Planificación de las comunicaciones internas de la UAECD" 12-02-PR-03 V3. Lo anterior para garantizar el cumplimiento de lo establecido por la ISO 9001:2015 en el numeral 7.4. La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad: a) qué comunicar; b) cuándo comunicar; c) a quién comunicar; d) cómo comunicar; e) quién comunica.</p>		x	Norma ISO 9001:2015 Numeral 7.4	Asesor de Comunicaciones	Plan de comunicaciones y página web - Proceso Gestión de Comunicaciones
4	<p>(OM) Respecto de la medición de los siguientes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Interacciones generadas con los contenidos en el público de interés: Se evidencio que compara el avance del primer semestre contra el acumulado del año anterior, generando semáforo amarillo, ya que no se comparan periodos equivalentes. Por otro lado, no se cuenta con datos completos del año anterior que corresponde a la línea base, lo que genera datos inexactos en la medición realizada. ✓ Atención de requerimientos de comunicaciones internas: Se evidenció que el soporte base obtenido a través de la mesa de servicios para la determinación del avance se tomó únicamente de las solicitudes con estado "cerrado", omitiendo las solicitudes en curso, lo cual genera datos inexactos en el reporte del avance del indicador. <p>Lo anterior incumple el numeral 9.1.3 Análisis y evaluación el cual señala que "La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición."</p>		x	Norma ISO 9001:2015 Numeral 9.1.3	Asesor de Comunicaciones	Indicadores del Proceso Gestión de Comunicaciones

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	 UAECD Catastro Bogotá	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA
---	--	-------------------------------------

No.	Descripción del hallazgo	No Conformidad	Oportunidad	Norma, criterio, Requisito o Documento asociado	Área /Cargo Responsable	Anexo Evidencia
5	<p>(OM) Una vez realizada la revisión al cumplimiento normativo en materia de accesibilidad web y de acuerdo a lo establecido en el Anexo 1 de la Resolución MinTIC 1519 de 2020 relacionado con Directrices de Accesibilidad Web, se observó que estos lineamientos hacen referencia a los criterios que las entidades públicas deben cumplir a partir del próximo 1 de enero de 2022 y se encontró que la página Web de la Entidad en la actualidad no cuenta con algunas de estas directrices que deben ser cumplidas en la fecha indicada y de acuerdo a disponibilidad de recursos con que cuenta la entidad para su implementación.</p> <p>Por lo anterior, se sugiere que, desde la Gerencia de Tecnología y el proceso de Comunicaciones, según su responsabilidad y rol para la implementación y/o ajuste de cada criterio, identifiquen los contenidos y/o secciones de la página Web que no cumplen con los requisitos de la norma y de acuerdo con los lineamientos y planes de la Entidad, se defina el ajuste o no de los mismos, lo anterior con el fin de no incumplir con los tiempos y directrices establecidos en la mencionada Resolución.</p>		x	Anexo 1 de la Resolución MinTIC 1519 de 2020	Comunicaciones y Gerencia de Tecnología.	Anexo1- Criterios Accesibilidad Resolución 1519 v04032021Com - Archivo Excel

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
 Código postal: 111311
 Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso2
 Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
 Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p>	 <p>UAECD Catastro Bogotá</p>	<h2>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</h2>
--	---	---------------------------------------

No.	Descripción del hallazgo	No Conformidad	Oportunidad	Norma, criterio, Requisito o Documento asociado	Área /Cargo Responsable	Anexo Evidencia
6	<p>(NC) No se evidenció el cumplimiento total de la actividad 4 del procedimiento "Atención de requerimientos comunicacionales internos de la UAECD" en lo relacionado con comunicar al solicitante la propuesta, ya que indica "elaborar propuesta y comunicarla al solicitante" por cuanto se establece "La propuesta se adjunta a la solicitud en la mesa de servicio y se envía notificación al usuario final", y no se evidencio la ejecución de la actividad 5 "Revisar y pedir ajustes o aprobar propuesta" que se estableció en el procedimiento como una actividad de control. Lo anterior de acuerdo con lo establecido en el procedimiento "Atención de requerimientos comunicacionales internos de la UAECD" 12-02-PR-01 V3. De igual manera, no se evidencio soporte documental de los formatos/registros detallados en las actividades 1 a 4 del procedimiento 12-02-PR-02 "Evaluación de las comunicaciones internas de la UAECD", lo que conlleva al incumplimiento del numeral 7.5.3.1 NTC-ISO 9001 2015, al indicar éste: "La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que: a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite; b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad). 7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda: a) distribución, acceso, recuperación y uso; b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad; c) control de cambios (por ejemplo, control de versión); d) conservación y disposición" lo anterior, con ocasión de la verificación documental a las solicitudes SOL0231914-21 Y SOL0232038-21.</p>	x		Norma ISO 9001:2015 Numeral 7.5.3	Asesor de Comunicaciones	SOL0231914-21 Y SOL0232038-21.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
 Código postal: 111311
 Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso2
 Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
 Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





9. FORTALEZAS:

- El proceso cuenta con información soporte disponible para la verificación de la ejecución de sus actividades.
- Se evidencia un alto compromiso por parte del equipo de trabajo, la realización de capacitaciones y actualización permanente del personal.
- El manejo de información digitalizada ha permitido disminuir el consumo de recursos de la Unidad.
- El proceso cuenta con una planeación operativa y seguimiento a los procesos que permite el cumplimiento de los objetivos estratégicos y de calidad.
- Se contó con la participación del responsable del proceso, subprocesos y procedimientos auditados en las reuniones de verificación de cumplimiento programadas evidenciando una buena disposición en la atención de la auditoría, siendo receptivos y atentos de las recomendaciones y oportunidades de mejora.

10. DEBILIDADES:

- Atendiendo la observación realizada por la auditoría, se debe hacer una verificación y actualización permanente de los procedimientos, de tal manera que se permita la mejora continua del sistema.
- Se evidenció falencias en la manera de determinar el resultado de los indicadores debido a la no aplicación del procedimiento en su totalidad y a la construcción de otros indicadores para los que no se cuenta con línea base para la determinación del seguimiento de otro indicador.
- Si bien se encontró que la oficina auditada cuenta con el espacio físico para el ejercicio de la función encomendada, ante el posible retorno a las oficinas de manera presencial, se presentarían dificultades debido a la falta de puestos de trabajo para todo el personal, y a que la UAECD no cuenta con el equipo tecnológico requerido para el desempeño de las labores propias de la oficina.
- El equipo de trabajo presenta insuficiente personal y alta rotación, lo que dificulta la ejecución de las actividades al no contar con personal suficiente y estable de manera permanente.

11. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA:

Como resultado de la auditoría al proceso de Gestión de Comunicaciones se evidencia que el proceso está enmarcado dentro de los términos de eficacia, eficiencia y efectividad, está cumpliendo con lo reglamentado por la ley y/o las normas relacionadas, los del cliente y los establecidos por la entidad (CLON), como parte de los principios asociados a la norma ISO 9001:2015 y a la normatividad y lineamientos vigentes, se consideran

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
 Código postal: 111311
 Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso2
 Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
 Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





aspectos de mejora continua a desarrollar por parte del proceso, los cuales están reflejados en las no conformidades y oportunidades definidas.

Como resultado del proceso de auditoría realizada al cumplimiento de criterios de accesibilidad de la página Web de la Entidad, <https://www.catastrobogota.gov.co/> tomando como referencia la norma internacional WCAG 2.0 del 2008 que en Colombia fue implementada bajo la norma NTC 5854:2011 y lo establecido en el Anexo 1 de la Resolución MinTIC 1519 de 2020 el cual debe cumplirse a partir del 1 de enero de 2022, se observó que si bien se cumplen con criterios de accesibilidad tales como: textos e imágenes ampliables y en tamaños adecuados, contraste de color suficiente en textos e imágenes, identificación coherente, documentos y páginas organizados en secciones, permitir encontrar las páginas por múltiples vías, utilización de textos adecuados en títulos, páginas y secciones, idioma, entre otros, en la actualidad algunos criterios no se cumplen tales como: Subtítulos o Closed Caption, enlace en el pie de página del sitio web (footer), Mapa del sitio en formato XML, Alternativa texto para elementos no textuales, entre otros.

12. RECOMENDACIONES:

- Se recomienda actualizar el proceso y sus procedimientos buscando la unificación y simplificación de estos, de igual manera, actualizar la matriz de riesgos de seguridad digital involucrando controles que minimicen la materialización de riesgos, actualizar el normograma y actualizar las tablas de retención documental.
- Se recomienda evaluar la manera de determinar el avance en los indicadores del proceso de manera que permitan generar de manera exacta el resultado de estos y sea de fácil comprensión para cualquier usuario de la información.
- Se recomienda solicitar personal de apoyo para mejorar la operación del proceso y poder cubrir las demandas como enlaces de territorios.
- Es importante fortalecer el uso de herramientas automatizadas para el análisis y evaluación de las directrices de accesibilidad del sitio Web de la entidad, lo que permitirá tener mayor eficiencia y asertividad en el reporte que se realiza anualmente al FURAG, además esto permite la detección oportuna a incumplimientos de las normas de accesibilidad.
- Se recomienda definir un cronograma de trabajo para la implementación de los criterios de accesibilidad en la página Web, asegurando que se cumpla con lo estipulado en el Anexo 1 de la Resolución 1519 del MinTic, que se requiere cumplir a partir del 1 de enero de 2022.
- Se recomienda que, desde la Gerencia de Tecnología y el proceso de Comunicaciones, según su responsabilidad y rol para la implementación y/o ajuste de cada criterio, identifiquen los contenidos y/o secciones de la página Web que no cumplen con los requisitos de la norma y de acuerdo con los

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
 Código postal: 111311
 Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso2
 Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
 Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





lineamientos y planes de la Entidad, se defina el ajuste o no de los mismos, lo anterior con el fin de no incumplir con los tiempos y directrices establecidos en la mencionada resolución.

Fecha Entrega Informe: 10 de agosto de 2021



Ligia Galvis Diaz
Líder del Equipo Auditor



María Nohemí Perdomo Ramírez
Jefe Oficina de Control Interno

VoBo. Julián Rodríguez Gómez - Auditor acompañante OCI

Revisó: Luis Andrés Álvarez – Abogado Contratista OCI

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co

