

Informe de Auditoría Interna

Auditoría No. 10

Fecha auditoría: 24 de noviembre al 18 de diciembre de 2015

Tipo de auditoría Integral de control interno, calidad y ambiental
Fecha del informe 29 de diciembre de 2015
Código de Auditoría CIMEN-10

Macroproceso Auditado **Gestión de Comunicaciones**

Aspecto auditado Auditoría de Calidad, Ambiental y Control Interno
Período auditado Octubre 01 de 2014 a 31 de Octubre de 2015

Procesos Auditados

- Administrar los medios electrónicos del MEN
- Generar contenidos y divulgar información institucional y sectorial en los medios

Evaluación General de la Auditoría

Lista de Destinatarios	
Nombre	Cargo
Janneth Cardenas Fonseca	Jefe de Oficina Asesora de Comunicaciones
Senia Díaz Salazar	Oficina Asesora de Comunicaciones
Juan Sebastián Guerrero	Oficina Asesora de Comunicaciones
Martha Lucía Gomez	Oficina Asesora de Comunicaciones

Datos de Contacto de los auditores	
Nombre	Cargo
Ana Milena Contreras	Control Interno-Experta en Tecnologías de la Información
Monica Gonzalez Moreno	Control interno-Profesional de Apoyo
Jonnathan Cortes	Control interno-Profesional de Apoyo
Carmen Yaneth Perea Criollo	Auditor Interno MEN

TABLA DE CONTENIDO

1. GENERALIDADES	3
1.1. Objetivos	3
1.2. Alcance	3
1.3. Metodología	3
1.4. Criterios de auditoría	4
1.5. Normatividad	4
1.6. Fuentes de Información	5
1.7. Limitaciones	5
2. RESUMEN EJECUTIVO	6
2.1 Fortalezas	6
2.2 Evaluación de Riesgos	7
2.3 Conclusiones	12
2.4 Recomendaciones	13
3. INFORME DETALLADO	14

1. Generalidades

1.1. Objetivos

Hacer seguimiento y análisis a la Gestión de comunicaciones evaluando el cumplimiento de metas, administración de los medios masivos de comunicación, verificando la oportunidad y calidad de los servicios determinados por el MEN a fin de estimar la efectividad y eficiencia en la prestación de estos al público objetivo.

1.2. Alcance

El alcance de la auditoría integral, comprende la valoración de los siguientes procesos:

1. Administración de los medios electrónicos del MEN
2. Generar contenidos y divulgar información institucional y sectorial en los medios de comunicación

Dentro del alcance definido para esta auditoría integral se tiene previsto la verificación de la eficiencia, eficacia y efectividad en lo concerniente a la aplicación de las normas de calidad y ambientales definidas por el MEN en el Macroproceso.

El periodo definido como objeto de revisión está comprendido entre el 1 de octubre de 2014 a 31 de octubre de 2015

1.3. Metodología

La metodología establecida por la OCI para la realización de auditorías integrales, se enmarca en las siguientes etapas:

- La etapa de planeación, mediante la cual se hace el reconocimiento del Macroproceso y procesos, se determinan los procesos que serán objeto de auditoría (Priorización);
- La etapa de Ejecución, mediante la cual se efectúa la revisión y análisis de las actividades establecidas en las fichas técnicas del proceso y la normatividad que lo rige, se determina el cumplimiento del proceso y/o las acciones que a bien considere el auditor, todo ello mediante la aplicación de diferentes técnicas de auditoría, de conformidad con las Normas Internacionales de auditoría de aceptación en Colombia;
- Por último, y luego de surtir los procesos de convalidación se da la etapa de finalización, mediante la cual se emite el informe con los resultados del proceso auditor.

Los pasos efectuados en el proceso de auditoría al Macroproceso de Gestión de Comunicaciones, se detallan a continuación:

- Envío por parte de la Jefe de Control Interno correo al Jefe de Oficina la notificación de la realización de la auditoría.

- Preparación de la agenda y lista de chequeo (Programa de Auditoría).
- Concertación de la agenda con el Líder del proceso y solicitud de información previa al proceso de auditoría.
- Revisión de las fichas técnicas de los procesos y subprocesos objeto de la auditoría.
- Coordinar reuniones con los responsables de los procesos.
- Verificar la funcionalidad de los aplicativos utilizados para el desarrollo del proceso.
- Evaluación de controles de acuerdo a lo descrito en las Fichas técnicas
- Socializar al responsable del proceso el resultado de la auditoría.
- Realizar reunión de cierre de auditoría con los responsables del Macroproceso.
- Elaborar el informe definitivo
- Entrega de informe de auditoría al responsable del Macroproceso para su conocimiento y formulación de planes de mejoramiento si hay lugar a ellos.
- Cargar en el aplicativo SIG los hallazgos en firme contenidos en el informe definitivo y adjuntarlo en el aplicativo

1.4. Criterios de auditoría

El criterio de la auditoría del Macroproceso Gestión de Comunicaciones se fundamentó en los documentos existentes en el Sistema Integrado de Gestión (SIG), que se encuentran aprobados por el Ministerio de Educación Nacional, la normativa interna de la entidad y compromisos ambientales asumidos, así como los criterios sobre controles aplicables en cada uno de los procesos. También se incluye: Política Ambiental, fichas técnicas, flujograma, requisitos, matrices de riesgo, que se constituyen en referentes o patrón, frente a los cuales los auditores compararon la evidencia y la conformidad de los requisitos legales que apliquen para la gestión de cada uno de los procesos.

Es importante precisar que a la fecha de la auditoría el Macroproceso Gestión de Comunicaciones se encuentra en rediseño, no obstante se realiza la verificación de los procesos objeto de auditoría dado que el periodo evaluado está cubierto por lo descrito en las fichas técnicas contempladas en el alcance.

1.5. Normatividad

Normatividad aplicable a cada proceso a auditar: “Administrar los medios electrónicos del MEN y Generar contenidos y divulgar información institucional y sectorial en los medios”

Normas de las fichas técnicas:

- NTC GP 1000:2009
- MECI 2014
- ISO 14001:2004

- Matriz de riesgos y controles
- Indicadores del Macroproceso
- Mecanismos de participación al ciudadano
- Planes de Mejoramiento
- Políticas y alcance de las auditorías integrales.

1.6. Fuentes de Información

a. Funcionarios entrevistados de la Oficina Asesora de Comunicaciones:

- Juan Sebastián Guerrero Otero – Profesional Especializado OAC
- Senia Maria Díaz Salazar - Profesional Especializado OAC
- Martha Lucía Gomez Montes-Profesional OAC

b. Fichas técnicas publicadas en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) utilizados como referencia:

1. A-FT-CM-AM-00-01 Administrar los medios electrónicos de comunicación del MEN
2. A-FT-CM-GC-01-01 Generar contenidos y divulgar información institucional y sectorial en los medios de comunicación-
Generar contenidos y divulgar información en medios del MEN
3. A-FT-CM-GC-02-01 Generar contenidos y divulgar información institucional y sectorial en los medios de comunicación-
Coordinar la Divulgación de Información en Medios Masivos de Comunicación (prensa, radio y tv)

1.7. Limitaciones

No se presentaron limitaciones al alcance de la auditoria

2. Resumen Ejecutivo

2.1 Fortalezas

1. Los funcionarios del Macroproceso de Comunicaciones contribuyen a la mitigación del impacto ambiental del MEN, a través de la ejecución de las actividades de los programas ambientales mediante el ahorro de energía de sus equipos de trabajo cuando es posible así como el manejo adecuado de los residuos que generan.
2. El gestor ambiental del Macroproceso de Comunicaciones se encuentra comprometido con el mejoramiento continuo en la gestión ambiental del MEN ya que tiene establecidos indicadores de medición y control para el consumo racional del papel, ejecución de actividades de los facilitadores para su control y sus capacitaciones, fortaleciendo la conciencia ambiental de sus compañeros de área.
3. Con la gestión que se desarrolla dentro del comité Interno de Comunicaciones, se evidencia que la Oficina Asesora de Comunicaciones trabaja en la planeación del desarrollo de las actividades en pro de la atención de los requerimientos de los usuarios, los cuales son priorizados y atendidos, con un aseguramiento frente a los planes estratégicos establecidos por el MEN, de igual manera por medio de las coordinaciones internas de la Oficina se garantiza la continuidad en el desarrollo de las actividades y proyectos descritos en el plan de comunicaciones establecido en la oficina; Asimismo este comité hace seguimiento y evaluación de la atención prestada a los requerimientos de las dependencias a través de actas y los grupos CREA, como estimación de la satisfacción de los usuarios.
4. El Ministerio de Educación Nacional cuenta con medios de comunicación directa con la comunidad educativa y los grupos de interés en general los cuales administra la Oficina Asesora de Comunicaciones, se puede destacar que: la página WEB cuenta con más de 4 millones de visitas; las publicaciones en twitter @mineducacion con más de 350.000 seguidores y la cuenta personal de la señora Ministra @ginaparody con 435.000 seguidores; la página de Facebook del MEN cuenta con más de 154.000 usuarios registrando “me gusta”; se hace seguimiento a la reproducción videos del Ministerio con más de 3.389 suscriptores y 2.304.672 visualizaciones en YouTube y más de 720 piezas comunicativas (artículos/ comunicados de prensa) generadas por la Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC).
5. La Oficina Asesora de Comunicaciones se preocupa por seguir los lineamientos de la Ley de Transparencia y del Derecho al acceso a la Información Pública Nacional, apoyando en el rediseño de la página web institucional y el Centro Virtual de Noticias del Ministerio de Educación Nacional que le permite a los usuarios mayor accesibilidad y usabilidad de la Información.

6. El Macroproceso Gestión de Comunicaciones ofrece a la comunidad información veraz y oportuna siguiendo los procedimientos establecidos, cumpliendo con las características del servicio de suministro y divulgación de la información descritas en las Fichas Técnicas del SIG, no obstante el Macroproceso se encuentra en rediseño a fin de ajustar actividades que se han identificado con oportunidades de mejora dentro de sus procesos de autocontrol.

2.2 Evaluación de Riesgos

En la revisión efectuada por el equipo auditor respecto a los riesgos del Macroproceso Gestión de Comunicaciones se encontraron dos matrices de riesgos, una publicada en el SIG y la otra elaborada en diciembre de 2014 entre la Subdirección de Desarrollo Organizacional y la Oficina Asesora de Comunicaciones que aún no está publicada. A continuación se muestran los riesgos contemplados en las matrices enunciadas:

Los riesgos de los procesos objetos de esta auditoria incluidos en la matriz de Gestión de Riesgos publicada y aprobada en el SIG son los siguientes¹:

1. Ausencia de estrategias conjuntas de comunicación al interior del Ministerio de Educación por la generación de acciones desarticuladas en las áreas misionales y de apoyo y por no consultar los lineamientos de la Oficina Asesora de Comunicaciones que dificultan responder adecuadamente a los procesos comunicacionales
2. Incumplimiento en la publicación de contenidos institucionales y sectoriales por el no suministro de información a tiempo, demoras en la información y/o en la validación de los artículos de parte de las directivas y otros profesionales del Ministerio de Educación Nacional.
3. Falta de veracidad en la información institucional y sectorial por la no validación de la información de parte del área misional o de apoyo.
4. Desactualización de la información y los servicios de los medios electrónicos del MEN por demoras en la entrega de la información y en la validación de la misma por parte de las áreas misionales y de apoyo, así como por problemas técnicos del administrador de contenidos (Newtenberg).
5. No poder hacer seguimiento al monitoreo del sector por demoras en el suministro de información de parte del proveedor de esta información, por demoras en la clasificación de la información de parte de los profesionales de la Oficina Asesora de

¹ http://gabo.mineducacion.gov.co/lts-gestion/index.php?sesion=&op=7&sop=7.2.1&opcion=macroprocesos&id_macroproceso=19

Comunicaciones y por fallas en el envío del boletín electrónico que recopilar esta información y por no contar con los medios requeridos para hacerlo oportunamente

Descripción del riesgo	Criticidad	Riesgo Inherente	Controles Existentes	Riesgo Residual
Ausencia de estrategias conjuntas de comunicación al interior del Ministerio de Educación por la generación de acciones desarticuladas en las áreas misionales y de apoyo y por no consultar los lineamientos de la Oficina Asesora de Comunicaciones que dificultan responder adecuadamente a los procesos comunicacionales	Importante	Alto	Comités editoriales en los que se brindan recomendaciones estratégicas sobre el tratamiento comunicativo de la política de Revolución Educativa, el enfoque de proyectos, así como indicaciones de entrenamiento y capacitación. Comités de Comunicaciones donde se analizan las necesidades, énfasis comunicativos y se dan los principales lineamientos que requiere cada tema, programa o estrategia y en el cual se da aprobación final a la estrategia planteada.	Moderado
Incumplimiento en la publicación de contenidos institucionales y sectoriales por el no suministro de información a tiempo, demoras en la información y/o en la validación de los artículos de parte de las directivas y otros profesionales del Ministerio de Educación Nacional	Importante	Alto	Comités de redacción en los que se hace seguimiento a la calidad de las noticias, las demoras en la entrega y validación de la información. Los compromisos y los temas abordados en estas reuniones quedan consignados en actas.	Moderado
Falta de veracidad en la información institucional y sectorial por la no validación de la información de parte del área misional o de apoyo	Mayor	Extremo	Como lineamiento de la Oficina no se publican textos sin validación. (Política). Comités de redacción en los que se hace seguimiento a la calidad de las noticias, las demoras en la entrega y validación de la información. Comités de Comunicación donde se analizan las necesidades, énfasis comunicativos y se dan los principales lineamientos que requieren cada tema, programa o estrategia.	Alto

<p>Desactualización de la información y los servicios de los medios electrónicos del Ministerio de Educación por demoras en la entrega de la información y en la validación de la misma por parte de las áreas misionales y de apoyo, así como por problemas técnicos del administrador de contenidos, Newtonberg</p>	<p>Importante</p>	<p>Alto</p>	<p>Comités de redacción en los que se hace seguimiento a la calidad de las noticias, las demoras en la entrega y validación de la información. Los compromisos y los temas abordados en estas reuniones quedan consignados en actas.</p> <p>Acompañamiento a periodistas de secretarías de educación, instituciones de educación superior y periodistas de medios de comunicación a través de un seminario anual.</p> <p>Participación de la Oficina Asesora de Comunicaciones en los Comités de Gobierno en Línea, espacio en el que se revisan los temas editoriales, técnicos y de arquitectura de la información y demás temas relacionados con la estrategia de Gobierno en Línea.</p> <p>Envío de Mesas de Ayuda en los que se les reporte a los directamente responsables de administrar los servicios tecnológicos las caídas del sistema.</p>	<p>Moderado</p>
<p>No poder hacer seguimiento al monitoreo del sector por demoras en el suministro de información de parte del proveedor de esta información, por demoras en la clasificación de la información de parte de los profesionales de la Oficina Asesora de Comunicaciones y por fallas en el envío del boletín electrónico que recopilar esta información y por no contar con los medios requeridos para hacerlo oportunamente</p>	<p>Importante</p>	<p>Alto</p>	<p>Existen diferentes mecanismos para recibir la información por parte del proveedor como son: subir la información en internet, solicitarla por correo electrónico cuando se requiera y recibirla en medios magnéticos.</p> <p>Adicionalmente, para controlar el tema de la clasificación por parte de los periodistas: se tienen establecidos horarios de entrega y de cierre del boletín como consta en correos electrónicos de los participantes del proceso y en un memorando de la oficina.</p> <p>Finalmente, cuando se presenten problemas técnicos se envían Mesas de Ayuda a la Oficina Asesora de Planeación, Finanzas y Sistemas de Información, responsable de brindar este soporte.</p>	<p>Moderado</p>

De acuerdo a la matriz de riesgos realizada en el 2014 por la Oficina Asesora de Comunicaciones en conjunto con la SDO, los riesgos identificados para los procesos objetos de esta auditoría del Macroproceso Gestión de Comunicaciones son los siguientes:

1. Incumplimiento en la publicación de contenidos institucionales y sectoriales por el no suministro de información a tiempo, demoras en la información y/o en la validación de los artículos de parte de las directivas y otros profesionales del Ministerio de Educación Nacional.
2. Falta de veracidad en la información institucional y sectorial por la no validación de la información de parte del área misional o de apoyo.
3. Desactualización de la información y los servicios de los medios electrónicos del Ministerio de Educación por demoras en la entrega de la información y en la validación de la misma por parte de las áreas misionales y de apoyo, así como por problemas técnicos del administrador de contenidos (Newtenberg).

DESCRIPCIÓN	CRITICIDAD	NIVEL DE RIESGO INHERENTE	CONTROL EXISTENTE	NIVEL DE RIESGO RESIDUAL
Incumplimiento en la publicación de contenidos institucionales y sectoriales por el no suministro de información a tiempo, demoras en la información y/o en la validación de los artículos de parte de las directivas y otros profesionales del Ministerio de Educación Nacional.	Moderado	Alto	Comités de redacción en los que se hace seguimiento a la calidad de las noticias, las demoras en la entrega y validación de la información. Los compromisos y los temas abordados en estas reuniones quedan consignados en actas.	Bajo
Falta de veracidad en la información institucional y sectorial por la no validación de la información de parte del área misional o de apoyo.	Mayor	Extremo	Como lineamiento de la Oficina no se publican textos sin validación. (política) Comités de redacción en los que se hace seguimiento a la calidad de las noticias, las demoras en la entrega y validación de la información. Comités de Comunicación donde se analizan las necesidades, énfasis comunicativos y se dan los principales lineamientos que requieren cada tema, programa o estrategia. Comités editoriales en los que se brindan recomendaciones estratégicas sobre el tratamiento comunicativo de la política de Revolución Educativa, el enfoque de proyectos, así como indicaciones de entrenamiento y capacitación.	Extremo
Desactualización de la información y los servicios de los medios electrónicos del Ministerio de Educación por demoras en la entrega de la información y en la validación de la misma por parte de las áreas misionales y de apoyo, así como por problemas técnicos del administrador de contenidos (Newtenberg).	Moderado	Alto	Comités de redacción en los que se hace seguimiento a la calidad de las noticias, las demoras en la entrega y validación de la información. Los compromisos y los temas abordados en estas reuniones quedan consignados en actas. Acompañamiento a periodistas de secretarías de educación, instituciones de educación superior y periodistas de medios de comunicación a través de un seminario anual. Participación de la Oficina Asesora de	Bajo

DESCRIPCIÓN	CRITICIDAD	NIVEL DE RIESGO INHERENTE	CONTROL EXISTENTE	NIVEL DE RIESGO RESIDUAL
			Comunicaciones en los Comités de Gobierno en Línea, espacio en el que se revisan los temas editoriales, técnicos y de arquitectura de la información y demás temas relacionados con la estrategia de Gobierno en Línea. Envío de Mesas de Ayuda en los que se les reporte a los directamente responsables de administrar los servicios tecnológicos las caídas del sistema.	

Luego de la revisión detallada de los riesgos que se tienen establecidos en las dos matrices que se encuentran vigentes para el Macroproceso de Gestión de Comunicaciones, se puede evidenciar que se requiere actualizar y unificar los riesgos en una sola matriz, con el objetivo de validar los puntos de control establecidos en las fichas técnicas y de esta manera valorar la eficacia y efectividad de dichos controles para la mitigación de los riesgos identificados y de esta forma realizar una nueva valoración frente a los mismos. Esto debido a que se evidenció que si bien existen riesgos identificados y gestionados en las dos matrices, se encontraron las siguientes observaciones:

1. El riesgo “Ausencia de estrategias conjuntas de comunicación al interior del Ministerio de Educación por la generación de acciones desarticuladas en las áreas misionales y de apoyo y por no consultar los lineamientos de la Oficina Asesora de Comunicaciones que dificultan responder adecuadamente a los procesos comunicacionales” se encuentra en la matriz publicada en el SIG pero no en la del 2014.
2. En el riesgo “Incumplimiento en la publicación de contenidos institucionales y sectoriales por el no suministro de información a tiempo, demoras en la información y/o en la validación de los artículos de parte de las directivas y otros profesionales del Ministerio de Educación Nacional” es diferente la criticidad, nivel del riesgo inherente y el nivel de riesgo residual entre las dos matrices.
3. En el riesgo “Falta de veracidad en la información institucional y sectorial por la no validación de la información de parte del área misional o de apoyo” cambia el nivel del riesgo residual entre las dos matrices.
4. En el Riesgo “Desactualización de la información y los servicios de los medios electrónicos del Ministerio de Educación por demoras en la entrega de la información y en la validación de la misma por parte de las áreas misionales y de apoyo, así como por problemas técnicos del administrador de contenidos (Newtenberg)” cambia la criticidad y la valoración del riesgo residual.
5. El riesgo “No poder hacer seguimiento al monitoreo del sector por demoras en el suministro de información de parte del proveedor de esta información, por demoras en la clasificación de la información de parte de los profesionales de la Oficina Asesora de Comunicaciones y por fallas en el envío del boletín electrónico que recopilar esta información y por

no contar con los medios requeridos para hacerlo oportunamente” se encuentra en la matriz del SIG pero no en la del 2014.

De lo anterior se puede concluir que los riesgos que se tienen identificados para el Macroproceso están vigentes y aplican a este, pero debido a la desactualización encontrada en las fichas técnicas y las diferencias entre las dos matrices, se hace necesario realizar una nueva valoración y actualización de los mismos frente a los controles y los nuevos ajustes que se realicen dentro de la ejecución de las labores propias del Macroproceso.

2.3 Conclusiones

2.3.1 Auditoria de Calidad y Ambiental

1. Se dio cumplimiento a los objetivos de la auditoria del Macroproceso Gestión de Comunicaciones, toda vez que se revisó el mantenimiento y mejora continua de operatividad del Sistema Integrado de Gestión del MEN, a través de la optimización del Macroproceso, Procesos y Subprocesos auditados.
2. La Oficina Asesora de Comunicaciones cuenta con un evidente sentido de pertinencia con respecto a la mitigación del impacto ambiental a través de la realización de acciones tomadas dentro de sus actividades diarias, situación que fortalece el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Ambiental.

2.3.2 Auditoria de Gestión

1. Se evidenció que la Oficina Asesora de Comunicaciones controla la divulgación de la información institucional y sectorial emitida por el Ministerio de Educación Nacional, por medio de la revisión y verificación de los contenidos en los medios masivos de comunicación asegurándose que esté acorde a los estándares y políticas sectoriales de educación.
2. Existen dos matrices de riesgos vigentes para el Macroproceso Gestión de Comunicaciones lo que dificulta la gestión de los mismos, igualmente se identificó que los controles registrados en las fichas técnicas se encuentran desactualizados o no contribuyen a la mitigación de los riesgos identificados en las matrices, así como las diferencias encontradas en las matrices hacen que se requiera ajustar la valoración y unificación de los riesgos.

2.4 Recomendaciones

2.4.1 Auditoria de Calidad y Ambiental

1. Se recomienda establecer oportunidades de mejora en estrategias de control en la recepción de la información de los requerimientos y necesidades de publicación en las dependencias, lo que permitiría generar autocontrol y mejoramiento continuo en los procesos, formalizando el formato donde se recopila esta información, con el fin de ser analizada y utilizada para la medición de la satisfacción del usuario y así fomentar la cultura del autocontrol para la mejora del desempeño de las actividades desarrolladas dentro del Macroproceso.
2. Continuar ejecutando las acciones y sensibilización de los funcionarios de la Oficina Asesora de Comunicaciones las cuales contribuyen al mejoramiento del impacto ambiental en el MEN.

2.4.2 Auditoria de Gestión

1. Se recomienda que la política número 3.6 del proceso “Administrar los medios electrónicos de comunicación del MEN” sea aplicada y formalizada en el SIG para todos los procesos que hacen parte del Macroproceso Gestión de Comunicaciones.
2. Continuar con la participación activa de los servidores, en las campañas ambientales realizadas en el MEN, contribuyendo a las acciones necesarias para el mejoramiento del desempeño ambiental.
3. Fortalecer la socialización y divulgación de los programas ambientales al interior de la dependencia, haciendo énfasis en los aspectos e impactos que se generan en la operación normal del Ministerio de Educación Nacional y sus procesos.
4. Se recomienda adelantar las gestiones necesarias con la SDO a fin de unificar las matrices de riesgos y se inicie con el proceso de unificación, actualización y gestión de los riesgos para tener como resultado una matriz actualizada y ajustada a las nuevas necesidades del Macroproceso Gestión de Comunicaciones y del Ministerio.

3. Informe Detallado

Ref.	Proceso	Hallazgos	Recomendación
OB 01	Administrar los medios electrónicos de comunicación del MEN	<p>Control de documentos</p> <p>Se observa que la Oficina Asesora de Comunicaciones trabaja con un formato no formalizado en el SIG para el seguimiento de solicitudes de publicaciones por parte de sus clientes internos, lo que genera pérdida de trazabilidad en cuanto a la percepción del cliente interno.</p> <p>Exposición Potencial: Incumplir con lo determinado en la Norma NTCGP 1000:2009, específicamente en el numeral</p> <p>“4.2.3 Control de Documentos” en lo concerniente a:</p> <p><i>“Los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad deben <u>controlarse. Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:</u></i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>a) <u>aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión;</u></i> <i>b) <u>revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente;</u></i> <i>c) <u>asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de versión vigente de los documentos;</u></i> <i>d) <u>asegurarse de que las versiones vigentes y pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso;</u></i> <i>e) <u>asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables;</u></i> <i>f) <u>asegurarse de que los documentos de origen externo que la entidad determina que son necesarios para la planificación y la operación del Sistema de Gestión de la Calidad, se identifican y que se controla su distribución, y</u></i> <i>g) <u>prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón. (el subrayado es nuestro)</u></i> 	<p>Se recomienda formalizar el formato y actividades que se realizan actualmente en el Proceso “Administrar los medios electrónicos de comunicación del MEN a la gestión y satisfacción de los usuarios internos”, con lo cual se podrá generar mecanismos de autocontrol y auto regulación en la prestación de los servicios internos</p>

Ref.	Proceso	Hallazgos	Recomendación
		<p>Tipo de hallazgo: Observación Calificación del hallazgo: Leve</p>	
OB 02	Aplica a todos los Procesos	<p>Promover y vigilar el buen uso de la imagen institucional</p> <p>Se evidenció que la política Número 3.6 del proceso Administrar los medios electrónicos de comunicación del MEN no está presente en todas las Fichas técnicas o procesos y subprocesos del Macroproceso Gestión de comunicaciones.</p> <p>Exposición Potencial: Desconocimiento en el manejo de la imagen institucional debido a la ausencia de instrumentos de regulación en los procesos internos propios del área.</p> <p>Tipo de hallazgo: Observación Calificación del hallazgo: Leve</p>	Se recomienda que la política número 3.6 del proceso Administrar los medios electrónicos de comunicación del MEN sea aplicada y formalizada en el SIG para todos los procesos que hacen parte del Macroproceso Gestión de Comunicaciones.