



INFORME DE AUDITORÍAS

Código: EAD-FT-07

Versión: 04

Rige a partir de su publicación en el SIG

INFORME DE AUDITORÍA

Proceso: GESTIÓN DE COMUNICACIONES

Numero de Auditoria: 2019-G-03

Reunión de Apertura

Reunión de Cierre

Día	11	Mes	07	Año	2019	Día	23	Mes	12	Año	2019
-----	----	-----	----	-----	------	-----	----	-----	----	-----	------

LÍDER DE PROCESO / JEFE(S) DEPENDENCIA(S): Dra. Olga Lucía Pérez García

EQUIPO AUDITOR

AUDITOR LIDER: Aura Rosa Gómez

AUDITOR GESTION: Liliana Parra Rojas

AUDITOR COMPONENTE TECNOLÓGICO: Mónica Alexandra González, Luz Yanira Salamanca

OBJETIVO DE AUDITORÍA:

Evaluar de manera independiente y objetiva la eficacia, eficiencia y efectividad del Proceso **Gestión de Comunicaciones**, con el fin de identificar oportunidades de mejora que contribuyan al cumplimiento de los objetivos institucionales.

ALCANCE DE AUDITORÍA:

El alcance definido para la auditoría al proceso Gestión de Comunicaciones está enmarcado en los siguientes temas:

- Diseño y ejecución de campañas externas e internas
- Edición y producción de contenidos para la página web
- Asesoría en comunicaciones a eventos institucionales y protocolo
- Gestión de contenidos y administración de los medios internos
- Riesgos y evaluación de controles
- Planes, programas y proyectos e indicadores
- Proceso de contratación
- Mecanismos de seguimiento y autoevaluación
- Participación ciudadana
- Componente tecnológico

El periodo evaluado es el comprendido entre el 1º de septiembre de 2018 a 30 de junio de 2019.

CRITERIOS DE AUDITORÍA:

- Modelo integrado de planeación y gestión (MIPG)
- Resolución 6559 de 2018, artículo 1. *"Políticas de operación institucional"*, Política de Comunicaciones y la Política de Manejo Editorial y actualización de los medios físicos y electrónicos (Política editorial y de actualización de páginas web)
- Matriz de riesgo del proceso auditado
- Procedimientos incluidos en el SIG

- Contrato 029 de 2019 "Actualización del licenciamiento de uso y soporte de CMS Newtonberg Engine, mantenimiento de la solución tecnológica y apoyo especializado en la implementación de funcionalidades a los sitios web del Ministerio de Educación Nacional"
- Guía de implementación de usabilidad y accesibilidad-Versión 1
- Normatividad legal vigente

RESUMEN GENERAL

FORTALEZAS

Se han implementado mejoras en la página web del Ministerio de Educación, con el fin de facilitar que poblaciones específicas accedan a la información que particularmente son de su interés y así cumplir con la divulgación de la información pública a las personas que se encuentran en situación de discapacidad.

RIESGOS Y EVALUACIÓN DE CONTROLES:

El proceso de Gestión de Comunicaciones ha identificado los siguientes riesgos:

RIESGO	CONTROLES	SEGUIMIENTO A LA EVALUACIÓN DE CONTROLES OCI
<i>Fallas en la logística y organización de eventos programados y organizados por la OAC.</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Cumplimiento de los parámetros contemplados en el anexo técnico del contrato de logística de eventos del MEN para el desarrollo de los eventos.</i> 2. <i>Seguimiento al plan de eventos programados y a la agenda semanal. Designar tareas y controlar las responsabilidades de acuerdo con el cronograma del evento. Seguimiento de la lista de chequeo de todos los aspectos logísticos y de protocolo.</i> 	<p>La matriz de riesgos del proceso de Gestión de Comunicaciones presenta debilidades en el diseño de los controles, por cuanto no se observó lo establecido en la Guía para la Administración del Riesgo – DAFP:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para cada causa identificada debe existir un control, el cual no se observa en la matriz. • Las causas no se trabajaron de manera separada • En la matriz de riesgos no existen registros de los responsables del monitoreo al riesgo evaluado, tampoco de la periodicidad de ejecución de cada control; el propósito del control no se encuentra definido, la implementación, verificación y funcionalidad del control para el tratamiento del riesgo no se evidenció. <p>El proceso Gestión de Comunicaciones cuenta con los controles definidos para la gestión del riesgo, sin embargo, no se evidenciaron acciones de seguimiento al plan de manejo del riesgo.</p>
<i>Incumplimiento en el suministro y divulgación de la información sectorial e institucional.</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Seguimiento a las disposiciones generales establecidas en el procedimiento CM-PR-01 v3 Diseño y Ejecución de Campañas Externas e Internas</i> 	<p>Se sugiere definir y registrar los controles asociados a las causas determinadas para el riesgo, ya que un deficiente diseño de los controles incrementa la posibilidad de su materialización.</p>

	<p><i>para la divulgación de información relacionada con la gestión del MEN.</i></p> <p>2. <i>Seguimiento a la plataforma tecnológica (CMS) donde se encuentra alojada los contenidos publicados en la página web institucional</i></p> <p>3. <i>Realización de encuestas a través de la página web para conocer la percepción de los ciudadanos sobre la claridad, oportunidad, confiabilidad y utilidad de la información.</i></p> <p>4. <i>Protocolo y formato para la solicitud de servicios y asesorías en comunicación. Revisiones y/o aprobaciones de la información a publicar</i></p>	
--	--	--

PLANES, PROGRAMAS, PROYECTOS E INDICADORES:

- **DISEÑO Y EJECUCIÓN DE CAMPAÑAS EXTERNAS E INTERNAS**

La Oficina Asesora de Comunicaciones aportó al desarrollo de la quinta dimensión de MIPG: Información y Comunicación, a través de su Plan de Acción que incluye actividades encaminadas a dar a conocer los avances, retos y logros institucionales.

En ese sentido, el proceso realizó la divulgación de información sobre la gestión del Ministerio de Educación Nacional para los diferentes grupos de interés, a través de contenidos oficializados en formatos escritos, audio, video y web, que se distribuyen en canales propios como la página web, las redes sociales y medios internos.

Verificados los indicadores del PAI correspondientes al proceso de Gestión de Comunicaciones se observa que los seguimientos y reportes se están realizando dentro de los tiempos establecidos y a la fecha el avance se encuentra de acuerdo con las metas propuestas, destacándose:

Comunicación Interna: El proceso realizó divulgaciones a través de los canales y medios internos, con el fin de informar, movilizar y sensibilizar a los servidores frente a la visión estratégica del MEN, estos fueron promovidos en los medios internos utilizados en el MEN, entre los que se destaca: El Pregonero, Radio MEN, y carteleras electrónicas.

Comunicación externa: El proceso realizó actividades comunicativas en las cuales se incluyen, las notas publicadas en la sección prensa de la web del Ministerio de Educación, las notas del boletín “*Min educación en Medios*”, las solicitudes de medios de comunicación y la atención a medios por parte de voceros de la Entidad.

De esta manera la Oficina Asesora de Comunicaciones, viene cumpliendo con las metas de divulgación y difusión de las Políticas Educativas ante la opinión pública, el sector educativo y la comunidad en general.

- **EDICIÓN Y PRODUCCIÓN DE CONTENIDOS PARA LA PÁGINA WEB**

Se efectuó la validación de los contenidos de la página web y se pudo constatar que la Oficina Asesora de Comunicaciones, realiza las actividades estipuladas en el procedimiento de forma metódica, sin embargo, al verificar la información requerida en la sección de Transparencia y Acceso a la Información pública del Ministerio, (<https://www.mineducacion.gov.co/portal/>), se encontraron las siguientes situaciones:

- Se verificó el botón "*ingreso a buscador*", donde se observó información duplicada que lleva al mismo sitio de la página web.
- En el sitio de "*Modelo Integrado de Planeación y Gestión*", se encontró un enlace de información de "*accesibilidad web*", en el cual al ingresar no se halló contenido.
- Al revisar el Link de "*Transparencia y acceso a información pública*" no se encontró el enlace de acceso a información relacionada a los "*Reportes de control interno (Informes pormenorizados)*".

En conclusión, se observan algunas debilidades en el autocontrol, enfocados en la publicación de contenidos de los sitios y micrositos de la página Web; lo anterior, podría ocasionar que la información entregada a los ciudadanos o grupos de interés no proporcione ni facilite el acceso conforme al principio de transparencia de la Ley 1712 de 2014.

- **ASESORÍA EN COMUNICACIONES A EVENTOS INSTITUCIONALES Y PROTOCOLO**

Se verificó la asesoría y acompañamiento a los procesos del Ministerio de Educación Nacional, en la realización de los eventos Institucionales, en cada una de sus etapas de diseño, preproducción y producción, específicamente, se revisó el evento "*Socialización del Componente de Educación del Plan Nacional de Desarrollo*" de los meses de febrero, marzo y abril del año 2019; pudiéndose confirmar la satisfacción en la asesoría y acompañamiento del evento a través de la "*evaluación de requerimientos logísticos del evento*" en la que se calificó la oportunidad en la convocatoria, accesibilidad al sitio, conectividad, instalaciones, ayudas audiovisuales y nivel de satisfacción, entre otros, con una calificación entre 4 y 5 realizada por el líder de la dependencia que recibió la asesoría.

- **GESTIÓN DE CONTENIDOS Y ADMINISTRACIÓN DE LOS MEDIOS INTERNOS**

Se verificó cada una de las actividades del procedimiento "*Gestión de contenidos y administración de los medios internos*" y se pudo constatar como la Oficina Asesora de Comunicaciones, cumple las disposiciones establecidas, en el mismo. Igualmente, se seleccionan los contenidos más adecuados a divulgar, editando la información que corresponda, con el fin de responder a la solicitud con la mayor claridad y precisión posible.

Desde las redes sociales del Ministerio (Fan Page de Facebook, Twitter e Instagram) se visibiliza en tiempo real, a todos los interesados la información institucional que genera el Ministerio de Educación Nacional.

Haciendo un balance de incremento de seguidores con corte a julio de 2019, se observó que aplicaciones como Facebook cerró con 282.796 fans, Twitter con 598.248, Youtube con 12.976 y por último Instagram con 26.072 seguidores, respectivamente; obteniendo así, 5,842 nuevos seguidores para un total de 920.092 en las redes sociales del Ministerio de Educación Nacional.

• PROCESO DE CONTRATACIÓN

En la ejecución del Contrato 029 del 2019, cuyo objeto es "*Actualización del licenciamiento de uso y soporte de CMS Newtonberg Engine, mantenimiento de la solución tecnológica y apoyo especializado en la implementación de funcionalidades a los sitios web del Ministerio de Educación Nacional*", se observó el proceso y mantenimiento de los sitios, micrositos y secciones internas de los contenidos de OLE (*Observatorio Laboral para la Educación*), micrositio y contenido del Normograma, SNIES (*Sistema Nacional De Información De La Educación Superior*); SPADIES (*Sistema para la Prevención de la Deserción en las Instituciones de Educación Superior*).

Lo anterior obedece, a la implementación e integración de nuevas funcionalidades en el CMS (*sistema de gestión de contenidos*) en los sitios y micrositos de la página web del Ministerio de Educación Nacional, cumpliendo con los criterios de usabilidad, accesibilidad y portabilidad web, y ofrecer a la ciudadanía información de valor, oportuna, veraz y precisa.

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y AUTOEVALUACIÓN

El proceso cuenta con mecanismos de seguimiento y autoevaluación, los cuales se ven reflejados en las reuniones semanales en donde se realiza la verificación del cumplimiento a la gestión de la Oficina Asesora de Comunicaciones, se evidenciaron registros de las actas semanales con los siguientes temas:

- Socialización de actividades asociadas a cada periodista.
- Definición de canales de comunicación para la divulgación de contenidos.
- Socialización de temas adicionales que se publicaron en semanas anteriores.
- Socialización de temas solicitados por la ciudadanía a través de canales de participación, entre otros.

La Oficina de Control Interno, realizó verificación de los registros entregados por el proceso e identificó el cumplimiento de los compromisos y actividades, las cuales fueron soportados a través del cronograma de actividades con fechas establecidas y responsables de su cumplimiento, de igual manera, se pudo observar que la Oficina Asesora de Comunicaciones, cuenta con una encuesta de satisfacción como mecanismo de seguimiento y autoevaluación, sin embargo, los resultados que arroja esta, no se toman como insumo para generar planes de mejoramiento dentro del proceso.

PARTICIPACION CIUDADANA

El proceso de gestión de comunicaciones activa el componente de participación ciudadana a través de la comunicación de medios externos e internos y botón de transparencia, los cuales se detallan a continuación:

Comunicación Externa: Por este medio se incluyen las notas publicadas en la sección de prensa de la WEB del Ministerio de Educación, las notas del boletín en medios, la estrategia de atención a la ciudadanía por parte del Ministerio y las solicitudes realizadas por los medios de comunicación; de igual manera, todos estos contenidos pueden ser consultados en la sección Sala de Prensa de la página web del Ministerio (www.mineducacion.gov.co), así mismo, se divulga y evalúa esta participación en cada nota publicada a través de la encuesta.

Comunicación Interna: Se cuenta con canales internos en los que se informa a los servidores temas de interés general, tales como: El Pregonero, Radio MEN, carteleras electrónicas, Mensajes de Interés.

Ley de Transparencia: En cumplimiento de la Ley de transparencia el Ministerio de Educación Nacional pone a disposición de toda la ciudadanía y partes interesadas la información pública generada, de una manera oportuna y completa, sin embargo, uno de los grandes retos es lograr de manera permanente una ciudadanía bien informada

acerca del cómo se hace efectivo su derecho de acceso a la información, no sólo porque fomenta la transparencia en la gestión pública, el buen gobierno y la eficiencia administrativa a través de la rendición de cuentas y la exigibilidad de resultados.

El Ministerio de Educación pone a disposición de la ciudadanía en su botón de transparencia la siguiente información: mecanismos de atención al ciudadano, información de interés, estructura orgánica y de talento humano, normatividad legal vigente, presupuesto, planes y seguimiento, informes de control social, contratación, trámites y servicios, entre otros.

CONCLUSIONES

1. El proceso Gestión de Comunicaciones cuenta con los controles definidos para la gestión del riesgo, sin embargo, no se evidenciaron acciones de seguimiento al plan de manejo del riesgo.
2. La Oficina Asesora de Comunicaciones aportó al desarrollo de la quinta dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG: Información y Comunicación, a través de su Plan de Acción, el cual incluye actividades encaminadas a dar a conocer los avances, retos y logros institucionales.
3. Verificados los indicadores del Plan de Acción Institucional, correspondientes al proceso de Gestión de Comunicaciones se observa que los seguimientos y reportes se están realizando dentro de los tiempos establecidos y a la fecha el avance se encuentra de acuerdo con las metas propuestas.
4. El proceso cuenta con mecanismos de seguimiento y autoevaluación, los cuales se ven reflejados en las reuniones semanales en donde se realiza la verificación del cumplimiento a la gestión de la Oficina Asesora de Comunicaciones.
5. La Oficina Asesora de Comunicaciones, cuenta con una encuesta de satisfacción como mecanismo de seguimiento y autoevaluación, sin embargo, los resultados que arroja esta, no se toman como insumo para generar planes de mejoramiento dentro del proceso.
6. Las estrategias comunicacionales se diseñan y ejecutan pensando en la satisfacción de los clientes, teniendo en cuenta el tema de transparencia y enfoque al ciudadano. Se verificó el Plan Estratégico de Comunicaciones, el cual ha sido divulgado. Dentro de su contenido se evidencia la Política de Comunicaciones orientada al cliente.
7. En la verificación efectuada a los contenidos de la página web (<https://www.mineducacion.gov.co/portal/>) se encontró lo siguiente:
 - Se verificó el botón "*ingreso a buscador*", donde se observó información duplicada que lleva al mismo sitio de la página web.
 - En el sitio de "*Modelo Integrado de Planeación y Gestión*", se encontró un enlace de información de "*accesibilidad web*", el cual al ingresar no se halló contenido.
 - Al revisar el Link de "*Transparencia y acceso a información pública*" no se encontró el enlace de acceso a información relacionada a los "*Reportes de control interno (Informes pormenorizados)*".

Por lo anterior, se observaron algunas debilidades en el autocontrol, enfocados en la publicación de contenidos de los sitios y micrositos de la página Web; lo que podría ocasionar que la información

entregada a los ciudadanos o grupos de interés no proporcione ni facilite el acceso conforme al principio de transparencia de la Ley 1712 de 2014.

8. Se revisó el Contrato No. 029 del 2019, cuyo objeto es "Actualización del licenciamiento de uso y soporte de CMS Newtonberg Engine, mantenimiento de la solución tecnológica y apoyo especializado en la implementación de funcionalidades a los sitios web del Ministerio de Educación Nacional", se observó el proceso y mantenimiento de los sitios, micrositos y secciones internas de los contenidos de OLE (Observatorio Laboral para la Educación, microsito y contenido del Normograma, SNIES (Sistema Nacional de Información de La Educación Superior); SPADIES (Sistema para la Prevención de la Deserción en las Instituciones de Educación Superior); para actualizar los sitios y micrositos de la página web del Ministerio de Educación Nacional, y brindar a la ciudadanía información oportuna, veraz y precisa a todos los entes interesados cumpliendo con los criterios de usabilidad, accesibilidad y portabilidad web.

RECOMENDACIONES:

1. Utilizar los resultados que arrojan las encuestas de satisfacción para generar mejoras al proceso.
2. Revisar de manera permanente la información y enlaces que se encuentran publicados en la página web, para garantizar una correcta navegación y disposición de la información a la ciudadanía, grupos de interés y entes de control.
3. Continuar con la actualización de los contenidos de los sitios y micrositos publicados en la página web, con el fin de proporcionar a la ciudadanía información de calidad que aporte valor al sector educativo y sus partes interesadas, de acuerdo los criterios de usabilidad, accesibilidad y portabilidad web.

INFORME DETALLADO

Resultado		Descripción	Recomendación
HZ	OM		
	X	<p>La matriz de riesgos del proceso de Gestión de Comunicaciones presenta debilidades en el diseño de los controles, por cuanto no se observó lo establecido en la Guía para la Administración del Riesgo – DAFP:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para cada causa identificada debe existir un control, el cual no se observa en la matriz. • Las causas no se trabajaron de manera separada • En la matriz de riesgos no existen registros de los responsables del monitoreo al riesgo evaluado, tampoco de la periodicidad de ejecución de cada control; el propósito del control no se encuentra definido, la implementación, verificación y funcionalidad del control para el tratamiento del riesgo no se evidenció. 	Realizar la revisión de la matriz de riesgos del proceso y efectuar los ajustes correspondientes.
	X	En la validación de los contenidos de la página web y se pudo constatar que la Oficina Asesora de Comunicaciones , realiza las actividades estipuladas en el procedimiento de forma metódica, sin embargo, al verificar la información requerida	Revisar permanentemente la información y enlaces que se encuentran publicados en la página web, para garantizar una correcta

	<p>en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Ministerio, (https://www.mineducacion.gov.co/portal/), se encontraron las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se verificó el botón "<i>ingreso a buscador</i>", donde se observó información duplicada que lleva al mismo sitio de la página web. • En el sitio de "<i>Modelo Integrado de Planeación y Gestión</i>", se encontró un enlace de información de "<i>accesibilidad web</i>", el cual al ingresar no se observó contenido. • Al revisar el Link de "<i>Transparencia y acceso a información pública</i>" no se encontró el enlace de acceso a información relacionada a los "<i>Reportes de control interno (Informes pormenorizados)</i>". <p>Se observan algunas debilidades en el autocontrol, enfocado en la publicación de contenidos de los sitios y micrositos de la página Web lo que podría ocasionar que la información entregada a los ciudadanos o grupos de interés no proporcione ni facilite el acceso conforme al principio de transparencia de la Ley 1712 de 2014.</p>	<p>navegación y disposición de la información para la ciudadanía, grupos de interés y entes de control.</p>
--	--	---

AUDITORIA DE CALIDAD CALIDAD/ AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES			
Resultado		Requisito o numeral	Descripción
NC	OB		

<p>LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR: Aura Rosa Gómez Avellaneda</p>
<p>JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO: María Helena Ordóñez Burbano</p>