



La educación es de todos Mineducación

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-CAPSI - 13

Reunión de Apertura

Reunión de Cierre

Día	Mes	Año	Día	Mes	Año
14	05	2019	18	07	2019

LÍDER DE PROCESO / JEFE(S) DEPENDENCIA(S):

Olga Lucía Pérez García

EQUIPO AUDITOR

AUDITOR LIDER: Raúl Fernando Camargo Medina

AUDITOR CALIDAD: Pilar Cristina Moreno Sierra

OBJETIVO DE AUDITORÍA:

Evaluar la implementación y mantenimiento eficaz de los sistemas de Gestión de la Calidad y Ambiental en el Proceso Gestión de Comunicaciones, así como el cumplimiento de los Lineamientos y Políticas del Manual de Seguridad de la Información establecidos por el MEN.

ALCANCE DE AUDITORÍA:

Auditoría Combinada (Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y Manual de Seguridad de la Información), Proceso Gestión de Comunicaciones, el periodo objeto de revisión fue el comprendido el 16 de junio de 2018 y el 14 de mayo de 2019.

CRITERIOS DE AUDITORÍA:

Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, Ambiental y de Seguridad de la Información especificados en las normas ISO 9001:2015; ISO 14001:2015; Manual de Políticas Seguridad de la Información; así como los documentos publicados en el Sistema Integrado de Gestión, tales como, programas, procedimientos, políticas y normas legales aplicables al proceso.

RESUMEN GENERAL

FORTALEZAS

El equipo de trabajo de la Oficina Asesora de Comunicaciones, dependencia que lidera el proceso de Gestión de Comunicaciones, realiza las actividades cotidianas haciendo uso intensivo de herramientas informáticas, lo que le permite optimizar el flujo y control de la información y racionalizar el gasto de papel impreso.

Los servidores entrevistados durante la auditoría demostraron conocer detalladamente los temas propios del proceso, la forma como deben interactuar con las demás dependencias de la entidad para lograr los objetivos propuestos en cada caso, así como los roles que entre ellos mismos deben cumplir para que la información que se publica se ciña a los estándares institucionales; en síntesis, demostraron su habilidad y liderazgo para ejecutar el proceso de manera armónica y ordenada.

Se tienen en cuenta las necesidades de las distintas dependencias del Ministerio, pero también las expectativas de los ciudadanos que consultan o utilizan la información que se publica.

RIESGOS Y EVALUACIÓN DE CONTROLES:

El proceso cuenta con evaluaciones permanentes, que realizan los usuarios de la información, tanto internos como externos; sus resultados son tenidos en cuenta y tratados en los consejos de redacción (reuniones técnicas de trabajo), para perfeccionar los contenidos institucionales publicado, para corregir aspectos que inciden en el acceso a la información, o para minimizar riesgos en el manejo de la información que debe ponerse en conocimiento del público.

En desarrollo del proceso también se vincula directamente a todas las áreas del Ministerio, según el tema de que se trate. Se pudo constatar, por ejemplo, que lo relacionado con la realización de eventos que requieren algún despliegue logístico se gestiona compartiendo información a través de puntos compartidos (share point) con la Subdirección de Gestión Administrativa donde se apoya y se hace seguimiento al contrato de logística.

La dependencia líder del proceso cuenta con una matriz de riesgos y controles actualizada; la jefe de la dependencia la socializó con su equipo de trabajo de acuerdo con la evidencia recibida en el marco de la auditoría (correo electrónico del 5 de junio de 2019, remitido por la Jefe de la Oficina de Comunicaciones a la Subdirección de Desarrollo Organizacional y a los colaboradores de la misma área). En el adjunto se constató el registro de las actividades realizadas para controlar los riesgos relacionados con:

- Afectación de la imagen institucional.
- La pérdida de capacidad de impacto de la información.
- La afectación del cumplimiento de los objetivos del Ministerio.

PLANES, PROGRAMAS, PROYECTOS E INDICADORES:

El proceso de Gestión de Comunicaciones guarda relación directa con el plan de acción de la entidad; las actividades que realiza la dependencia responsable del proceso y la información que esta publica a través de los canales institucionales disponibles propende por la transparencia y el buen gobierno, al permitir que tanto los usuarios internos como la ciudadanía en general conozcan la información institucional del sector.

Los canales institucionales de publicación de información:

Internos: carteleras digitales, correos electrónicos institucionales, e intranet.

Externos: sitio web del Ministerio, redes de contacto con periodistas de las oficinas de prensa y comunicaciones de las entidades oficiales, y periodistas de diversos medios de comunicación.

Seguridad de la información institucional:

La Oficina Asesora de Comunicaciones divulgó en su equipo de trabajo las políticas de seguridad de la información definidas por el Ministerio de Educación Nacional, según se constató con la evidencia recibida en el marco de la auditoría (correo electrónico del 29 de mayo de 2019, remitido por la jefe de la Oficina a todos sus colaboradores).

Recursos asignados al proceso:

Se constató en desarrollo de la auditoría que el presupuesto asignado para garantizar la óptima ejecución del proceso se define con base en las necesidades que reportan las distintas dependencias del Ministerio.

Se verificó la ejecución del presupuesto asignado en el año 2018 (con la evidencia recibida en el marco de esta auditoría mediante correo electrónico del 10 de junio de 2019), sin hallarse novedades al respecto.

La oficina responsable del proceso realiza una proyección de recursos desde el año anterior para el año siguiente y se incrementa con el IPC, teniendo en cuenta las actividades y necesidades de la dependencia. Tiene en cuenta el plan de acción institucional, pero también aspectos de austeridad del gasto en cuanto a gastos de viáticos (disminuyendo). La ejecución depende de las decisiones de la Ministra y la proyección toma en cuenta el histórico de ejecución del año anterior, según lo indicaron los servidores entrevistados en la auditoría.

Indicadores:

Se tienen indicadores en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) y en el Plan de Acción Institucional (PAI). Se constató en el PAI la inclusión de indicadores en lo corrido del año 2019. Se miden metas sobre el desempeño en redes sociales, divulgación de campañas, y plan estratégico de comunicaciones, entre otros temas.

En el SIG se constató el reporte mensual actualizado con corte a mayo de 2019 de los siguientes indicadores:

1. Contenidos comunicacionales externos producidos: con niveles de cumplimiento mensual entre el 117% y el 122,8%.
2. Contenidos comunicacionales internos producidos: con niveles de cumplimiento mensual entre el 75,2% y el 105,1%.
3. Cumplimiento del plan estratégico de comunicaciones: con niveles de cumplimiento mensual del 100% en todos los meses.
4. Realización de eventos institucionales: con niveles de cumplimiento mensual entre el 100% y el 113,3%.

El siguiente indicador tiene seguimiento semestral, razón por la cual no reflejaba reporte de avance al momento de la auditoría:

5. Nivel de cumplimiento del autodiagnóstico MIPG.

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y AUTOEVALUACIÓN

La Oficina Asesora de Comunicaciones, dependencia líder del proceso, realiza cada semana comités de redacción en los que analiza permanentemente las actividades realizadas y por realizar.

Cuenta con un plan de mejoramiento el cual viene reportando a la Oficina de Control Interno y se divulga con el equipo de trabajo, según se constató en una de las evidencias recibidas en el marco de la auditoría (correos electrónicos del 11 de abril de 2019).

Los facilitadores ambientales Martha Luca Gómez Montes y Juan Sebastián Guerrero Otero socializaron con el equipo de trabajo de la dependencia líder del proceso, información relacionada con el manejo y cuidado que debe tenerse con la clasificación de los residuos en los puestos de trabajo; esto con ocasión a la oportunidad de mejora que resultó de la auditoría interna realizada el 19 de junio de 2018. Esta acción se realizó el 19 de junio de 2018 según se constató en la evidencia recibida en el marco de la auditoría (correo electrónico de esa fecha, remitido a todos los colaboradores de la dependencia).

Medición de la satisfacción de las partes interesadas:

Los productos (piezas de comunicación institucional) se elaboran siempre con el visto bueno del jefe del área solicitante y del jefe de la Oficina de Comunicaciones según se constató con los procedimientos definidos y con lo informado por los servidores entrevistados en la auditoría.

La oficina responsable del proceso realiza una encuesta con la que se mide la confiabilidad y oportunidad de la información; se constató en desarrollo de la auditoría que cualquier ciudadano puede contestar la encuesta en el sitio web oficial del Ministerio. Se revisó aleatoriamente en la Web una noticia al final de la misma en el botón Evalúe esta página. Los resultados se ven en la misma web. Los ciudadanos cotidianamente llenan la encuesta. Los servidores entrevistados en la auditoría precisaron que se hacen cortes semestrales. Se observó la evaluación del período julio-diciembre de 2018. Los resultados son analizados en los comités de redacción como se constata en las actas de reunión revisadas en desarrollo de la auditoría.

PARTICIPACION CIUDADANA

Los ciudadanos pueden acceder a la información que publica el Ministerio de Educación Nacional, principalmente a través de su sitio web; allí mismo puede evaluar:

- La calidad y facilidad de comprensión de la información.
- La actualidad y utilidad de la información.
- La confianza y credibilidad de la información.

Adicionalmente, se le permite a los ciudadanos opinar sobre los contenidos que quieren encontrar en el sitio web oficial del Ministerio.

CONCLUSIONES

- El proceso de Gestión de Comunicaciones se viene ejecutando de acuerdo con los procedimientos definidos, las normas técnicas de los Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y de Seguridad de la Información (NTC ISO 9001: 2015, NTC ISO 14001: 2015 y el Manual de Políticas Seguridad de la Información).
- El proceso cuenta con la identificación de riesgos y tiene definidos los controles y el seguimiento a los mismos; la versión más reciente se reportó a la Subdirección de Desarrollo Organizacional el 30 de mayo de 2019 mediante correo electrónico.
- Los indicadores del proceso registrados en el SIG se vienen reportando oportunamente.
- El proceso facilita la participación de los interesados en la información que publica, tanto internos como externos, especialmente mediante la evaluación que pueden realizar sobre los contenidos, calidad y actualidad de los mismos.

RECOMENDACIONES:

1. Mantener los altos niveles de empoderamiento, conocimiento y liderazgo que tienen los servidores que intervienen en el proceso para que siga su senda óptima de ejecución y mejoramiento.
2. Ejecutar las acciones que sean del caso frente a las oportunidades de mejora identificadas en esta auditoría.

INFORME DETALLADO			
Resultado		Descripción	Recomendación
HZ	OM		
NA	NA	Ninguna.	Ninguna.

AUDITORIA DE CALIDAD CALIDAD/ AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES			
Resultado		Requisito o numeral	Descripción
NC	OM		
	X	NTC ISO 9001:2015 Literal b) del numeral 5.2.2. Comunicación de la política de calidad	La caracterización del proceso de Gestión de Comunicaciones, cuando hace alusión al documento de políticas internas de operación, refiere la “Resolución interna de Políticas de operación vigente”. El equipo auditado aclaró en desarrollo de la auditoría que esas políticas no se adoptaron mediante resolución, pero se tienen a disposición en un documento que fue puesto en conocimiento de los servidores que intervienen en el proceso. Así, se constató la falta de socialización de la Resolución 6559 del 19 de abril de 2018, cuyo numeral 13 del artículo 1º define de manera particular la política de comunicaciones, norma que hace parte del Sistema Integrado de Gestión SIG.
	X	NTC ISO 9001:2015 5.1 Liderazgo y Compromiso 7.1 Recursos	La caracterización del proceso de Gestión de Comunicaciones no contempla el numerales 5.1 (Liderazgo y compromiso) y 7.1 (Recursos) de la norma ISO 9001:2015. Los servidores entrevistados en la auditoría manifestaron que en el momento de elaboración de la ficha técnica “no se identificó la necesidad de incluir estos aspectos en la caracterización cuando se realizaron las mesas técnicas de trabajo con la Subdirección de Desarrollo Organizacional; sin embargo, se revisará nuevamente para realizar los ajustes del caso”.

LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR: Raúl Fernando Camargo Medina

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO: María Helena Ordóñez Burbano