

INFORME DE AUDITORÍA

Proceso:		Gestión de Comunicación									
Numero de Auditoria:		2020-G-14									
Reunión de Apertura						Reunión de Cierre					
Día	14	Mes	09	Año	2020	Día	23	Mes	12	Año	2020

LÍDER DE PROCESO / JEFE(S) DEPENDENCIA(S):
 Olga Lucia Perez Garcia-Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

EQUIPO AUDITOR
AUDITOR LIDER: Mónica Alexandra González Moreno
AUDITOR GESTION: Jonnathan Ricardo Cortes Rivera

OBJETIVO DE AUDITORÍA:
 Evaluar de manera independiente y objetiva el proceso “Gestión de Comunicaciones”, con el fin de identificar oportunidades de mejora que contribuyan al cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales de manera eficiente y eficaz, para lograr cerrar las brechas que existen en la garantía del derecho a la educación, y en la prestación de un servicio educativo con calidad.

ALCANCE DE AUDITORÍA:
 El alcance de la auditoría al proceso de “Gestión de Comunicaciones”, comprende la revisión de los siguientes aspectos:

1. Procedimiento manejo de imagen corporativa
2. Procedimiento diseño y ejecución de campañas externas e internas
3. Planes, programas, proyectos e indicadores
4. Matriz de riesgos de procesos, riesgos de corrupción y evaluación de controles
5. Mecanismos de Seguimiento y Autoevaluación
6. Componente tecnológico-Página Web
7. Cambios y toma de decisiones a raíz de la Emergencia Sanitaria.

El periodo evaluado es el comprendido entre el 1º de julio de 2019 a 30 de agosto de 2020

CRITERIOS DE AUDITORÍA:

- Matriz de riesgo del proceso auditado-corte agosto 2020
- Procedimientos incluidos en el SIG:
- Procedimiento - Gestión de contenidos y atención a medios de comunicación (CM-PR-07 V.4)
- Procedimiento - Gestión de contenidos y administración de los medios internos (CM-PR-08 V5)
- Procedimiento Manejo de imagen corporativa (CM-PR-05 V.4)
- Componente tecnológico- Herramienta CMS NEWTENBERG ENGINE
- Plan de Acción Institucional PAI vigencia 2020-corte agosto
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2020
- Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital - Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP (V.4)
- Normatividad legal vigente

RESUMEN GENERAL

FORTALEZAS

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 e indicadores estratégicos establecidos por el Ministerio de Educación Nacional.

La Oficina Asesora de Comunicaciones sigue los lineamientos de la Ley de Transparencia y del Derecho al acceso a la Información Pública Nacional (Ley 1712 del 6 de marzo de 2014), apoyando en el rediseño y actualización de la página web institucional y la sala de prensa que le permite a la comunidad educativa mayor accesibilidad y usabilidad de la Información.

Se resalta la creación del sitio “Especial Covid-19” en la página web del Ministerio de Educación Nacional: <https://www.mineducacion.gov.co/portal/micrositios-institucionales/COVID-19/399094:Lineamientos-para-la-prestacion-del-servicio-de-educacion-en-casa-y-en-presencialidad-bajo-el-esquema-de-alternancia-y-la-implementacion-de-practicas-de-bioseguridad-en-la-comunidad-educativa>, donde se publicaron los lineamientos para la prestación del servicio de educación en casa y en presencialidad bajo el esquema de alternancia y la implementación de prácticas de bioseguridad para la comunidad educativa.

RIESGOS Y EVALUACIÓN DE CONTROLES:

Se realizó la evaluación de los Riesgos de Gestión y de Corrupción del proceso de “Gestión de Comunicaciones”, evidenciando las siguientes situaciones:

Riesgos de Gestión:

Riesgo	Causa	Control	Observaciones Control Interno
Estrategias inadecuadas para la generación de productos y contenidos comunicacionales a los diferentes grupos de interés del MEN.	Afectación total o parcial de las metas de la Oficina Asesora de Comunicaciones.	Seguimiento mensual y/o extraordinario a los compromisos adquiridos en las reuniones con las áreas en materia de comunicación y en los comités de gestión y desempeño del MEN, dejando como evidencia actas de reunión y correos electrónicos. En caso de presentarse incumplimiento de compromisos, se realizará requerimiento formal a través de correo electrónico a los responsables por parte del jefe (a) de la Oficina Asesora de Comunicaciones.	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 y el diseño de controles en entidades públicas (v.4) y la Guía de Administración del Riesgo (PM-GU-01 V.3), la cual indica: Para cada causa identificada debe existir un control. Un control puede ser tan eficiente que me ayude a mitigar varias causas, en estos casos se repite el control, asociado de manera independiente a la causa específica.
	Pérdida de credibilidad del proceso.	Seguimiento mensual a los indicadores, riesgos y planes de mejoramiento en el sistema de información SIG, así como al plan de acción institucional de	

	Desconocimiento del Plan de acción de la OAC por parte de los profesionales del área.	la Oficina Asesora de Comunicaciones. Se deja como evidencia correos electrónicos. En caso de presentarse incumplimiento se dejará como evidencia correos electrónicos con las alertas de lo evidenciado a los responsables de los reportes de información del periodo evaluado.	No se evidenció en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) el porcentaje de avance de seguimiento al plan de manejo del riesgo. En la vigencia auditada no se observa la materialización del riesgo.
	No identificar las necesidades de comunicación interna y externa.		
Incumplimiento en el suministro y divulgación de la información sectorial e institucional.	Publicar información sin aprobación del jefe (a) del área responsable	Toda campaña, comunicado externo y las piezas complementarias deberán ser revisadas y aprobadas por el área solicitante y el (la) jefe (a) de la Oficina Asesora de Comunicaciones. Como evidencia se tienen correos electrónicos de las publicaciones realizadas.	El proceso reconoce las causas que puedan dar origen a la materialización del riesgo. 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 y el diseño de controles en entidades públicas (v.4) y la Guía de Administración del Riesgo (PM-GU-01 V.3), la cual indica: Para cada causa identificada debe existir un control. Un control puede ser tan eficiente que me ayude a mitigar varias causas, en estos casos se repite el control, asociado de manera independiente a la causa específica. No se evidenció en Sistema Integrado de Gestión (SIG) el porcentaje de avance de seguimiento al plan de manejo del riesgo. En la vigencia auditada no se observa la materialización del riesgo.
	No contar con personal suficiente para la realización oportuna y con calidad de las diferentes actividades y productos que genera la OAC	Realizar la cosupervisión del contrato y documentar en los informes de seguimiento si existen posibles incumplimientos o se presentaron inconvenientes ajenos a las partes que afecten la ejecución del contrato, dejando como evidencia correos electrónicos y/o actas de reunión. En caso de presentarse observaciones a la ejecución de este control se notificará a través de correo electrónico al jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones.	
	Demora en la divulgación de la información		
	Fallas en la plataforma tecnológica.		
	Afectación del cumplimiento de los objetivos estratégicos de la OAC		
	Afectación de la imagen institucional.		

Fuente: Matriz de riesgos "Gestión de Comunicaciones" Sistema Integrado de Gestión (SIG)

Riesgos de Corrupción:

Riesgo	Causa	Control	Observaciones Control Interno
Pérdida de integridad de la información a través de las redes sociales institucionales	Uso simultáneo de cuentas personales y cuentas institucionales en el procesador de escritorio o portátil.	El profesional al utilizar el procesador de escritorio o el equipo portátil aplicará buenas prácticas en el manejo y administración de la información. En el caso de que se realicen publicaciones inapropiadas, se realizarán las respectivas correcciones. Como evidencia se cuenta con correos electrónicos.	El proceso reconoce las causas que puedan dar origen a la materialización y sus posibles consecuencias. En el periodo auditado no se observa la materialización del riesgo, ya que se han aplicado los controles diseñados para tal fin.
	Uso de contraseñas inseguras para el acceso a las redes sociales del MEN	Modificación de contraseñas de las redes sociales del Ministerio de acuerdo a la política de seguridad y privacidad de la información del MEN/ Política de control de acceso.	No obstante, al verificar la descripción del riesgo, se observa que este no corresponde a riesgo de corrupción. Lo anterior de acuerdo con la definición y los lineamientos de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas (v.4) y la Guía de Administración del Riesgo (PM-GU-01 V.3), la cual indica: "Para los riesgos de corrupción es necesario que en su descripción concurren los componentes de su definición así: acción u omisión + uso del poder + desviación de la gestión de lo público + el beneficio privado"
Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros al divulgar información considerada reservada y clasificada.	Acceso a la información por parte de funcionarios ajenos al proceso.	Los profesionales del área, cada vez que se publique una pieza comunicativa, validan la aprobación del contenido de la misma, mediante la revisión de los contenidos internos y externos de la comunicación con las dependencias involucradas aprobando el mismo por las partes mediante correo electrónico o en reuniones u otro medio oficial. En caso de tener diferencia en el contenido de la pieza se corrige el mismo según anotaciones de los interesados. Evidencia correo electrónico, actas.	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 y el diseño de controles en entidades públicas (v.4) y la Guía de Administración del Riesgo (PM-GU-01 V.3), la cual indica: Para cada causa identificada debe existir un control. Un control puede ser tan eficiente que me ayude a mitigar varias causas, en estos casos se repite el control, asociado de manera independiente a la causa específica.
	No hay un procedimiento institucional de custodia de información reservada.		
	Personas sin conocimiento llevan a cabo la gestión de comunicación.		

	No hay un proceso estandarizado para la gestión de la información.		No se evidenció en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) el porcentaje de avance de seguimiento al plan de manejo del riesgo. En la vigencia auditada no se observa la materialización del riesgo.
--	--	--	---

Fuente: Matriz de corrupción "Gestión de Comunicaciones" Sistema Integrado de Gestión (SIG)

Como observaciones generales del mapa de riesgos correspondiente al proceso de "Gestión de Comunicaciones" se puede concluir:

- Se verificó en el informe de monitoreo del II trimestre de 2020, realizado por la Subdirección de Desarrollo Organizacional, que el proceso de Gestión de Comunicaciones cuenta con un nivel de cumplimiento respecto a la gestión del riesgo de 100%, sin embargo, no se evidenció en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) el porcentaje de avance de seguimiento al plan de manejo del riesgo.

- En la verificación efectuada a la matriz de riesgos tanto de proceso como de corrupción, no se observó lo establecido en Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas (v.4) y la Guía de Administración del Riesgo (PM-GU-01 V.3), la cual indica:

Para cada causa identificada debe existir un control.

Un control puede ser tan eficiente que me ayude a mitigar varias causas, en estos casos se repite el control, asociado de manera independiente a la causa específica.

- Al verificar la descripción del riesgo "Pérdida de integridad de la información a través de las redes sociales institucionales" se observa que este no corresponde a riesgo de corrupción. Lo anterior de acuerdo con la definición y los lineamientos de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas (v.4) y la Guía de Administración del Riesgo (PM-GU-01 V.3), la cual indica:

Para los riesgos de corrupción es necesario que en su descripción concurren los componentes de su definición así: acción u omisión + uso del poder + desviación de la gestión de lo público + el beneficio privado.

- Al revisar las causas y controles conforme a la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas (v.4) y la Guía de Administración del Riesgo (PM-GU-01 V.3), se observó inadecuada redacción de estos, ya que se inicia con palabras negativas.

PLANES, PROGRAMAS, PROYECTOS E INDICADORES

Al revisar el avance de las metas del proceso, correspondiente al primer semestre del 2020 del Plan de Acción Institucional (PAI), se evidenció el siguiente comportamiento:

Indicador	Avance corte agosto 2020	Observaciones Control Interno
<p>Número de visitas de la Página Web del MEN</p> <p>Tipo: Gestión</p> <p>Periodicidad: Mensual Acumulativo Gestión vigencia 2020.</p> <p>Fórmula de cálculo: Sumatoria de visitas a la página a web del MEN.</p> <p>Medio de Verificación: Informe de Google Analytic</p> <p>Unidad de medida: Número</p> <p>Meta 2020: 24.200.200</p>	<p>Se observó que a corte de agosto se han registrado un total de 21.014.925 visitas a la página web del MEN, https://www.mineducacion.gov.co/portal/.</p> <p>Entre los micrositios más visitados se cuentan el home de la página web, sala de prensa, Directiva 06 de 2020, atención al ciudadano, covid-19 y convalidaciones.</p>	<p>Se observa que a agosto de 2020 se registra un acumulado de 21.014.925 visitas a la página web del MEN, lo que equivale a un 86% de avance de la meta propuesta para esta vigencia.</p> <p>En la ejecución de la auditoria al proceso de Gestión de Comunicaciones se observó la solicitud a la Oficina Asesora de Planeación y Finanzas del ajuste de este indicador, donde se aumentó la meta de este indicador, quedando 25.100.000 número de visitas de la Página Web del MEN. Si bien, se evidencia el cumplimiento a la meta 2020, es importante que este tipo de ajustes a la unidad de medida, sea prudente ya que puede impactar a los objetivos si no se llegan a cumplir.</p>
<p>Número de cuentas alcanzadas a través de los contenidos divulgados en las redes sociales del Ministerio</p> <p>Tipo: Gestión</p> <p>Periodicidad: Mensual</p> <p>Acumulativo Gestión vigencia 2020.</p> <p>Fórmula de cálculo: Sumatoria de cuentas alcanzadas a través de los contenidos divulgados en las redes sociales del Ministerio. Nota: Alcance de Facebook e Instagram e impresiones de Twitter.</p> <p>Medio de Verificación: Informe de redes sociales</p> <p>Unidad de medida: Número</p> <p>Meta 2020: 82.500.000</p>	<p>Se observó que a agosto de 2020 la meta logró 82.788.667 número de cuentas alcanzadas a través de los contenidos divulgados en las redes sociales del Ministerio.</p> <p>El tema de mayor consulta son los pronunciamientos y directrices del Ministerio de Educación Nacional para el manejo de la Emergencia Sanitaria por el COVID – 19 en el sector educativo y las transmisiones en vivo que se vienen realizando a través de las redes sociales institucionales.</p>	<p>Se observa que a agosto 2020 se registra un acumulado de 82.788.667 visitas a la página web del MEN, lo que equivale a un 100,3% de avance de la meta propuesta para esta vigencia.</p> <p>Se evidenció que el número de cuentas alcanzadas por redes sociales se registró así:</p> <p>Twitter: 45.836.796 Facebook: 32.830.261 Instagram: 4.121.610</p> <p>En la ejecución de la auditoria al proceso de Gestión de Comunicaciones se observó la solicitud a la Oficina Asesora de Planeación y Finanzas del ajuste de este indicador, donde se aumentó la meta de este indicador, quedando en 94.500.000 Número de cuentas alcanzadas a través de los contenidos divulgados en las redes sociales del Ministerio de Educación Nacional.</p>
<p>Número de contenidos comunicacionales internos divulgados.</p> <p>Tipo: Producto</p> <p>Periodicidad: Mensual</p>	<p>A agosto de 2020 la Oficina Asesora de Comunicaciones a través del equipo de comunicación interna ha realizado 1949 contenidos comunicativos en formatos escritos, audio y video, distribuidos en los canales y medios de comunicación internos como son: Intranet, Radio MEN, MENsajes de Interés y Pasa en el MEN.</p>	<p>Se observa que a agosto 2020 se registra un acumulado de 1948 contenidos comunicacionales internos divulgados, lo que equivale a un 67,2% del avance de la meta propuesta para esta vigencia.</p>

<p>Acumulativo Gestión vigencia 2020.</p> <p>Fórmula de cálculo: Sumatoria de contenidos comunicacionales internos divulgados</p> <p>Medio de Verificación: Informe de Comunicación Interna</p> <p>Unidad de medida: Número</p> <p>Meta 2020: 2900</p>	<p>Entre los contenidos divulgados se destacan: Café para conversar e inspirar, pausas activas, sensibilización nuevo sistema de comisiones, Don Folio y Doña Carpeta, gimnasio en casa, autocuidado y prevención COVID-19, curso escuela corporativa, código de integridad, guía de facturación electrónica, campaña SIG y micrositio de encargos entre otros.</p>	<p>La Oficina de Control Interno evidencia que se realizaron las actividades programadas en el PAI.</p> <p>Para ejecutar y cumplir con lo dispuesto en el indicador es importante, tener en cuenta el monitoreo y avance, para evitar que se generen rezago y un posible incumplimiento de este.</p>
<p>Número de asesorías, acompañamientos y eventos institucionales realizados</p> <p>Tipo: Gestión</p> <p>Periodicidad: Mensual</p> <p>Acumulativo Gestión vigencia 2020.</p> <p>Fórmula de cálculo: Sumatoria de asesorías, acompañamientos y eventos institucionales realizados</p> <p>Medio de Verificación: Informe mensual asesorías, acompañamientos y eventos</p> <p>Unidad de medida: Número</p> <p>Meta 2020: 110</p>	<p>A agosto 2020, se han realizado 100 eventos, los cuales fueron planeados estratégicamente con las áreas técnicas, esto con el objetivo de generar un impacto positivo en la comunidad educativa.</p> <p>De los eventos realizados se destacan "TOUR GENERACIÓN E", donde se comparte con los estudiantes diferentes actividades de interacción y los beneficios del programa, también la segunda 'Descargatón' de la aplicación BeThe1Challenge. Así mismo, se continuó con el ciclo de emisiones de las charlas con Maestro, espacio que busca en medio de la crisis sanitaria llevar a los docentes del país diferentes perspectivas que les permitan seguir adelante con sus labores en un mundo que enfrenta una nueva realidad.</p>	<p>Se observa que a agosto 2020 se registra un acumulado de 100 asesorías, acompañamientos y eventos institucionales realizados, lo que equivale a un 90% del avance de la meta propuesta para esta vigencia.</p> <p>Aunque la Oficina Asesora de Planeación y Finanzas le sugirió a la Oficina Asesora de Comunicaciones ajustar la meta, no se tomó esta medida ya que al evaluar los eventos programados para el 2020, estos se reducen para los meses que faltan de la vigencia, siendo así que la Oficina Asesora de Comunicaciones espera cumplir la meta.</p>
<p>Número de contenidos comunicacionales externos divulgados.</p> <p>Tipo: Producto</p> <p>Periodicidad: Mensual</p> <p>Acumulativo Gestión vigencia 2020.</p> <p>Fórmula de cálculo: Sumatoria de contenidos comunicacionales externos divulgados</p> <p>Medio de Verificación: Informe de Comunicación Externa</p> <p>Unidad de medida: Número</p>	<p>A agosto de 2020 se registraron 1339 acciones comunicativas gestionadas por el equipo de Comunicación Externa de la Oficina Asesora de Comunicaciones, en las cuales se incluyen las notas publicadas en la sección prensa de la web de Mineducación, las notas del boletín Mineducación en Medios, la atención a solicitudes de medios de comunicación y la atención a medios por parte de voceros de la Entidad.</p> <p>Dentro de los temas más relevantes se cuentan las acciones adelantadas en el sector educativo en el marco de la emergencia del COVID-19, Fondo Solidario, BeThe1Challenge, Concurso Nacional de Escritura, Profe en Tu Casa, Obras por Impuestos, Mejoramientos e Infraestructura Educativa, Dos años de</p>	<p>Se observa que a agosto 2020 se registra un acumulado de 1339 de contenidos comunicacionales externos divulgados lo que equivale al 83% del avance de la meta propuesta para esta vigencia.</p> <p>La Oficina de Control Interno evidencia un avance adecuado en las actividades programadas para el cumplimiento del indicador en el Plan de Acción Institucional.</p>

Meta 2020: 1600	Gobierno, Cumplimiento de acuerdos con docentes, Lecturas al Aula, entre otros. Estos contenidos pueden ser consultados en la sección Sala de Prensa de la página web del Ministerio de Educación Nacional.	
-----------------	---	--

Fuente: Oficina de Control Interno

Se evidenció, que el proceso Gestión de Comunicaciones ajusta sus indicadores de acuerdo con las recomendaciones impartidas por la Oficina Asesora de planeación y Finanzas, como se pudo comprobar en el trabajo realizado por la Oficina Asesora de Comunicaciones a través de correo electrónico enviado el día 15/09/2020, en el cual se solicita ajuste de los indicadores 427 **“Número de visitas a la página web”** y 428 **“Número de cuentas alcanzadas a través de los contenidos divulgados en las redes sociales del Ministerio”** de la vigencia en curso 2020, en dicho correo el indicador 427 pasa de una meta de 24.200.000 visitas a 25.100.000 visitas y el indicador 428 cambia de 82500000 cuentas adquiridas a 94.500.000 cuentas adquiridas.

Se puede concluir en materia de indicadores que la Oficina Asesora de Comunicaciones, atiende las recomendaciones y toma acciones para el cumplimiento de sus metas, además es proactiva en la ejecución y reporte de los datos generados a raíz de las actividades propuestas.

DISEÑO Y EJECUCIÓN DE CAMPAÑAS (EXTERNAS E INTERNAS) CM-PR-01 V.3

Se observó que este procedimiento fue dado de baja del Sistema Integrado de Gestión “SIG”, el 11 de septiembre 2020, debido a que las actividades incluidas en este, también se estaban realizando dentro de los Procedimientos: Gestión de contenidos y atención a medios de comunicación CM-PR-07 V.4 y Gestión de contenidos y administración de los medios internos CM-PR-08 V.5.

Procedimiento - Gestión de Contenidos y Atención a Medios de Comunicación CM-PR-07 V.4

Se evidenció que se manejan tres canales para la radicación de solicitudes de contenidos y atención a medios de comunicación: correo electrónico, Sistema de Gestión Documental y plataformas de mensajería Instantánea, se observa que se realiza la asignación del responsable, las actividades y gestiones quedan documentadas mediante la trazabilidad de los medios de atención antes mencionados. Todos los contenidos solicitados son aprobados por la jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones y se envían al área solicitante para validación, aprobación y/o ajustes, para su posterior publicación.

Con el fin de medir la satisfacción, la Oficina Asesora de Comunicaciones, creó en la página web del Ministerio de Educación Nacional el enlace *“Evalúe esta página”*, donde se estableció una encuesta con el objetivo de conocer la percepción de los ciudadanos, en cuanto a la claridad, confidencialidad, confiabilidad y oportunidad de la información, para analizar el resultado de esta encuesta se realiza un seguimiento mensual donde se tabulan las respuestas; posteriormente se consolidan los resultados y semestralmente se publica en la página web para exponerlos al público en general.

Así mismo, se mantiene comunicación constante con las dependencias donde se revisan los temas referentes a enlaces rotos y/o información publicada en la página web del Ministerio de Educación Nacional.

Se encontró que el proceso Gestión de Comunicaciones, cumple con las actividades y lineamientos dispuestos en el procedimiento “Gestión de Contenidos y Atención a Medios de Comunicación CM-PR-07 V.4”

Procedimiento - Gestión de Contenidos y Administración de los Medios Internos CM-PR-08 V.5

Se evidencian las 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 y misional del Ministerio de Educación Nacional, estos fueron promovidos a través de los medios internos, entre los que se destacan: El Pregonero, RadioMEN, carteleras electrónicas, correo electrónico, poster, mailling, intranet, banner y wallpaper. Los contenidos solicitados son aprobados por la jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones y se envían al área solicitante para validación, aprobación y/o ajustes, para su posterior publicación.

Para evaluar el nivel de satisfacción, la Oficina Asesora de Comunicaciones elaboró una encuesta con el objetivo de percibir la opinión de los servidores en cuanto a los productos comunicativos y las campañas institucionales, evaluando factores y elementos, como utilidad, claridad, oportunidad, con la finalidad de implementar acciones que les permita mejorar los procesos comunicativos de la entidad. El medio de divulgación de la encuesta se realizó mediante correo electrónico a todos los servidores del Ministerio de Educación Nacional, diligenciándose 222 cuestionarios, donde al menos una persona respondió por cada área. Los resultados pueden evidenciarse en el enlace:

<https://intranetmen.mineduccion.gov.co/comunidades/oac/Paginas/Ecuesta-Productos-Internos.aspx>

Se encontró que el proceso Gestión de Comunicaciones, cumple con las actividades y lineamientos dispuestos en el procedimiento Gestión de contenidos y administración de los medios internos CM-PR-08 V.5

MANEJO DE IMAGEN CORPORATIVA CM-PR-05 V.4

El procedimiento maneja mediante actas y correos la trazabilidad de las solicitudes de elaboración o revisión de una pieza de comunicación institucional, así mismo se asigna el responsable que realizará esta actividad, verifica el uso adecuado de logos, colores, tipografía, aplicación en piezas y demás criterios para mantener la imagen corporativa contemplados en la “Guía de sistema gráfico Gobierno de Colombia”, la cual se puede observar publicada en la página web https://www.mineduccion.gov.co/1759/articles-322548_recurso_2.pdf. Adicional, en la intranet se encuentran ubicados los estilos gráficos de la imagen institucional, al igual que el documento guía anteriormente señalado:

<https://intranetmen.mineduccion.gov.co/comunidades/oac/Paginas/Imagen-institucional.aspx>.

Sin embargo, se evidenció, que estos documentos no se encuentran actualmente publicados anexos al procedimiento del Sistema Integrado de Gestión (SIG).

Las piezas graficas solicitadas son aprobadas por la jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones y se envían al área solicitante para validación, aprobación y/o ajustes.

COMPONENTE TECNOLÓGICO- HERRAMIENTA CMS NEWTENBERG ENGINE

El Ministerio de Educación Nacional suscribió el Contrato CO1.PCCNTR.1638928 de 2020, con NEWTENBERG COLOMBIA SAS cuyo objeto es “Actualización del licenciamiento de uso y soporte de CMS NEWTENBERG, mantenimiento de la solución y apoyo especializado en la implementación de funcionalidades a los sitios web del MEN”, con fecha de inicio junio 26 de 2020 y fecha de finalización diciembre 31 de 2020.

Durante la auditoria, se evidenció el informe parcial de supervisión N°1, el cual está bajo la supervisión de la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información y la Oficina Asesora de Comunicaciones, se observó,

el avance de las obligaciones del contratista, no obstante, no se registró el estado el porcentaje de la ejecución física a la fecha.

En la revisión efectuada, se evidenció, el comprobante de activación del servicio de soporte y mantenimiento al licenciamiento de la herramienta CMS NEWTENBERG ENGINE, (el cual se entiende como gestor de contenido web), este le garantiza al Ministerio de Educación Nacional el soporte y asistencia básica a usuario, prestado por el equipo de especialistas de Newtonberg para consultas sobre el uso general de la herramienta sobre los sitios web del MEN que operan sobre el CMS, y ofrecer asistencia y apoyo en la solución de problemas presentados en la implementación de funcionalidades, durante un (1) año a partir de la suscripción del acta de inicio estipulado en el Contrato CO1.PCCNTR.1638928 de 2020.

Con la participación de la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información, el operador de servicios TI y Newtonberg , realizó actualización de DNS (Sistema de Nombres de Dominio) en los servidores de los ambientes de Certificación para los sitios OLE, CNA y SNIES.

Se cuenta con un planeador de actividades para el rediseño del sitio del CNA, donde se establecieron las acciones y los meses en los cuales se realizarán. En el sitio establecido para almacenar las evidencias del Contrato CO1.PCCNTR.1638928 de 2020, se observaron, los entregables del mismo, no obstante, no se encontró lo referente a la actividad del planeador: “Aprobación final wireframes” (Esquema de página o plano de pantalla), dicha actividad estaba programada para el mes de agosto.

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y AUTOEVALUACIÓN

La oficina Asesora de Comunicaciones realiza seguimientos periódicos a las actividades asignadas a la dependencia, además cuenta con un repositorio en el cual se guarda toda la información generada por la Oficina como se pudo apreciar, por medio de los protocolos de seguridad para evitar la pérdida de información.

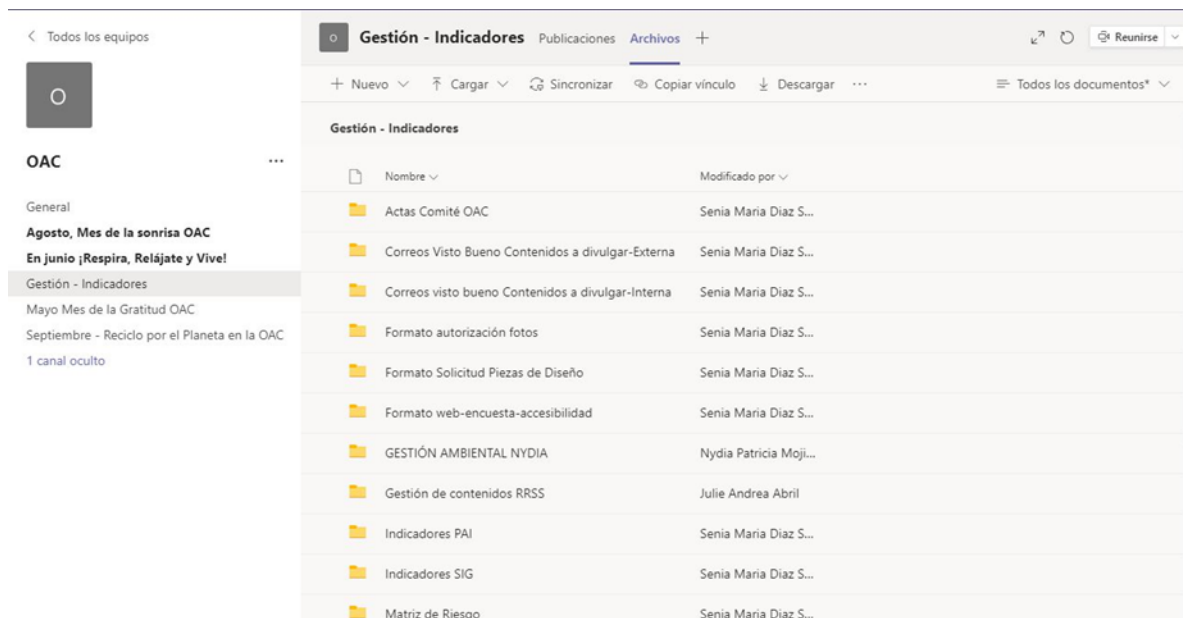


Figura1: Repositorio de Información Oficina Asesora de Comunicación

El proceso cuenta con mecanismos de monitoreo, seguimiento y autoevaluación, a través de comités en donde se realiza la verificación del cumplimiento a la gestión y actividades de la Oficina Asesora de Comunicaciones, evidenciados en actas que reposan el sitio del grupo en Teams.

PARTICIPACION CIUDADANA

En el marco del componente de participación ciudadana, se evidenció que, por medio del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, la Oficina Asesora de Comunicaciones tiene suscritas acciones que propenden por el fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

Se observaron los siguientes avances para la vigencia 2020:

Realizó cerca de 1100 publicaciones en la página web.

Como parte del ejercicio de mejoramiento en la navegación de contenidos de la página web del MEN, durante este período se realizaron revisiones a la página institucional y se actualizaron entre otros los siguientes micrositios:

- DÍA DEL MAESTRO 2020

<https://www.mineduccion.gov.co/portal/micrositios-institucionales/Dia-del-Maestro-2020/>

- TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

<https://www.mineduccion.gov.co/portal/atencion-al-ciudadano/Transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/349495:Transparencia-y-acceso-a-informacion-publica>

- CONTRATACIÓN

<https://www.mineduccion.gov.co/portal/micrositios-institucionales/Contratacion/>

- CONVOCATORIAS Y CONCURSOS

<https://www.mineduccion.gov.co/portal/secciones/Convocatorias-y-concursos/>

- ENCUESTA OPINÓMETRO

<https://www.mineduccion.gov.co/portal/>

- PROGRAMAS Y ESPECIALES

<https://www.mineduccion.gov.co/portal/>

- SISTEMAS DE INFORMACIÓN

<https://www.mineduccion.gov.co/portal/micrositios-institucionales/Sistemas-de-Informacion/>

Se observó que con el propósito de garantizar la participación ciudadana, se creó un sitio en la sección "Normatividad" de la página web <https://www.mineduccion.gov.co/portal/secciones-complementarias/Proyectos-normativos-para-observaciones-ciudadanas/>, para que la ciudadanía participe con sus comentarios o sugerencias respecto a los proyectos normativos.

Con el fin de facilitar el acceso de todo público, se actualizó y mejoró la navegación con teclado del menú principal, se implementó GIF de ayuda para personas con limitaciones auditivas en el botón de transparencia.

Por otro lado, 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, las publicaciones en Twitter @mineducacion con 704,600 seguidores; la página de Facebook del Ministerio de Educación Nacional cuenta con más de 349.495 usuarios registrando “me gusta” y 383.607 seguidores; realizó seguimiento a la reproducción de videos del Ministerio con más de 35.000 suscriptores y 9.021.157 visualizaciones en YouTube.

De acuerdo con lo anterior, se concluye que el proceso adelanta acciones frente a la participación ciudadana, por medio del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

CONCLUSIONES

- Se evidencia la creación del sitio “Especial Covid-19” en la página web del Ministerio de Educación Nacional, donde se publicaron los lineamientos para la prestación del servicio de educación en casa y en presencialidad bajo el esquema de alternancia y la implementación de prácticas de bioseguridad en la comunidad educativa.

- En materia de indicadores del Plan de Acción, se evidenció que la Oficina Asesora de Comunicaciones atiende las recomendaciones dadas por la Oficina Asesora de Planeación y Finanzas y toma acciones para el cumplimiento de sus indicadores, además se destaca que el proceso es proactivo en la ejecución y reporte de los datos generados a raíz de las actividades propuestas.

-El procedimiento Diseño y Ejecución de Campañas (externas e internas) CM-PR-01 V3 fue dado de baja del Sistema Integrado de Gestión “SIG” el 11 de septiembre 2020, debido a que las actividades comprendidas en este, también se estaban realizando dentro de los y Procedimiento - Gestión de contenidos y atención a medios de comunicación CM-PR-07 V.4 y Procedimiento - Gestión de contenidos y administración de los medios internos CM-PR-08 V.5.

-Se evidenció que las solicitudes en materia comunicativa son aprobadas por la Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones y se envían al área solicitante para validación, aprobación y/o ajustes.

- Al revisar el procedimiento Manejo de Imagen Corporativa CM-PR-05 V.4, se evidenció que los documentos: estilos gráficos de la imagen institucional y la “Guía de sistema gráfico Gobierno de Colombia”, no se encuentran publicados en el SIG.

- Durante la auditoria se evidencio, el informe parcial de supervisión N°1 del Contrato CO1.PCCNTR.1638928 de 2020, el cual está bajo la supervisión de la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información y la Oficina Asesora de Comunicaciones, se observó, el avance de las obligaciones del contratista, no obstante, no se registró el porcentaje de la ejecución física a la fecha. Así mismo, se cuenta con un planeador de actividades para el rediseño del sitio del CNA, donde se establecieron las acciones y los meses en los cuales se realizarán. En el sitio establecido para almacenar las evidencias del contrato, se observaron los entregables del mismo, no obstante, no se encontró lo referente a la actividad del planeador: “Aprobación final de wireframes” (esquema de página o plano de pantalla), dicha actividad estaba programada para el mes de agosto.

- La Oficina Asesora de Comunicaciones, realiza seguimientos periódicos a las actividades asignadas a la dependencia.

- En el marco del componente de participación ciudadana, se evidencio que, por medio del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, la Oficina Asesora de Comunicaciones tiene suscritas acciones que propenden por el fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública, tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos, reportando periódicamente las actividades planteadas.

- El Ministerio de Educación Nacional, cuenta con medios de comunicación, los cuales administra la Oficina Asesora de Comunicaciones, como twitter, Facebook, Instagram y Youtube, en donde se evidencia participación activa por parte de la comunidad educativa y los grupos de interés en general.

- En la verificación efectuada a la matriz de riesgos tanto de proceso como de corrupción, no se observó lo establecido en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas (v.4) y la Guía de Administración del Riesgo (PM-GU-01 V.3), la cual indica:

Para cada causa identificada debe existir un control.

Un control puede ser tan eficiente que me ayude a mitigar varias causas, en estos casos se repite el control, asociado de manera independiente a la causa específica.

- Al verificar la descripción del riesgo “Pérdida de integridad de la información a través de las redes sociales institucionales” se observa que este no corresponde a un riesgo de corrupción. Lo anterior de acuerdo con la definición y los lineamientos de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas (v.4) y la Guía de Administración del Riesgo (PM-GU-01 V.3), la cual indica:

“Para los riesgos de corrupción es necesario que en su descripción concurren los componentes de su definición así: acción u omisión + uso del poder + desviación de la gestión de lo público + el beneficio privado”.

- Al revisar las causas y controles conforme a la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas (v.4) y la Guía de Administración del Riesgo (PM-GU-01 V.3), se observó inadecuada formulación y/o diseño toda vez que inicia con negaciones.

RECOMENDACIONES:

- Para el procedimiento Manejo de Imagen Corporativa CM-PR-05 V.4, se recomienda publicar en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) la “Guía de sistema gráfico Gobierno de Colombia” y estilos gráficos de la imagen institucional, esto con fin de garantizar la gestión del conocimiento y las herramientas a través de las cuales se desarrolla el proceso Gestión de Comunicaciones. Por otro lado, divulgarlos, para que estos sean usados debidamente por los servidores del Ministerio de Educación Nacional.

-Revisar y verificar el diligenciamiento del informe parcial de supervisión N°1 del Contrato CO1.PCCNTR.1638928 de 2020, el cual está bajo supervisión de la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información y la Oficina Asesora de Comunicaciones, incluyendo los productos que lo conforman con el fin de evitar presuntos incumplimientos a las obligaciones contractuales y la adecuada supervisión de este.

-Realizar la revisión de la matriz de riesgos del proceso y de corrupción efectuando los ajustes correspondientes, en materia de definición, formulación y diseño de riesgos, causas y controles de acuerdo con los lineamientos y metodología dadas en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas (v.4) y la Guía de Administración del Riesgo (PM-GU- 01 V.3)

INFORME DETALLADO

Resultado		Descripción	Recomendación
HZ	OM		
	X	Al revisar el procedimiento manejo de imagen corporativa CM-PR-05 V.4, se evidenció que los documentos: estilos gráficos de la imagen institucional y la “Guía de sistema gráfico Gobierno de Colombia”, no se encuentran publicados en el SIG.	Publicar en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) la “Guía de sistema gráfico Gobierno de Colombia” y estilos gráficos de la imagen institucional, esto con fin de garantizar la gestión del conocimiento y las herramientas a través de las cuales se desarrolla el proceso Gestión de Comunicaciones. Por otro lado, divulgarlos, para que estos sean usados debidamente por los servidores del Ministerio de Educación Nacional.

AUDITORIA DE CALIDAD CALIDAD/ AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES

Resultado		Requisito o numeral	Descripción
NC	OB		
N.A	N.A	N.A	N.A

LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR: Mónica Alexandra González Moreno

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO: María Helena Ordóñez Burbano