

Proceso: Gestión de Comunicaciones

Política __, Plan __, Programa __, Proyecto __, Procedimiento __ y/o Actividad __

AUDITORÍAS COMBINADAS-NTC-ISO 9001:2015 NTC-ISO 14001:2015

Número de Auditoria: 2024-MR-01

Fecha Reunión de Apertura: 01 marzo de 2024

Fecha Reunión de Cierre: 06 agosto de 2024

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

Senia María Díaz Salazar - Jefe Oficina de Comunicaciones (E)

EQUIPO AUDITOR (*Registrar datos del líder de auditoría y equipo auditor de apoyo – Aplica para Auditorías de Modelos referenciales y Auditorías de Gestión*).

AUDITOR LIDER

Luz Yanira Salamanca

AUDITORES

César David Rodríguez Rodríguez

OBJETIVO DE AUDITORÍA:

Evaluar de manera independiente y objetiva el Proceso Gestión de Comunicaciones del Ministerio de Educación Nacional, verificando el cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO14001:2015, con el propósito de retroalimentar al proceso respecto a oportunidades de mejora que contribuyan al cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos por la Entidad.

ALCANCE DE AUDITORÍA:

Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas: ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

Periodo para analizar corresponderá a partir del mes de abril de 2023 hasta 30 de marzo de 2024.

CRITERIOS DE AUDITORÍA:

ISO 9001:2015 (se describen a continuación los capítulos abordados de la Norma).

ISO 14001:2015 (se describen a continuación los capítulos abordados de la Norma).

RESUMEN GENERAL

I. FORTALEZAS

La oficina de comunicaciones cuenta con un equipo de trabajo que apoya la gestión de los contenidos que circulan por los canales internos de la entidad como son la Intranet, radio MEN, mensaje de interés, micrositios, cartelera electrónica, salvapantallas, videos. Así mismo, tiene como buena práctica mantener la continua comunicación interna, lo cual facilita la comprensión de las necesidades y obligaciones de los colaboradores de la dependencia. Esto se puede evidenciar en las distintas interacciones vía correo electrónico, Microsoft Teams o mediante WhatsApp

II. RIESGOS Y EVALUACIÓN DE CONTROLES

La Oficina de Control Interno, en el marco de la auditoría realizada, evaluó la identificación y determinación de controles asociados de los riesgos definidos del proceso de Gestión de Comunicaciones, como se observa a continuación:

Vigencia 2023:

Riesgos de Gestión 1: *Posibilidad de pérdida reputacional por la difusión de información falsa o negativa sobre el MEN, debido a deficiencias en el plan estratégico de comunicaciones.*

Presentó una adecuada identificación del riesgo, así como su valoración, lo cual guarda coherencia con el nivel de medición de la zona de riesgo moderada; respecto a la identificación y registro de los controles, se evidencia pertinencia y suficiencia de estos. Se observó, que el link relacionado para el seguimiento (Actas de reunión y divulgaciones) se encuentra vacía, así mismo, el formato de autorizaciones por mensajería instantánea Formato CMFT04 V01, presentado como evidencia está con un logo desactualizado (imagen corporativa), se recomienda validar y realizar los ajustes correspondientes. No se materializó el riesgo para el periodo evaluado.

Riesgo de Corrupción 1: *Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros por la pérdida de la integridad de la información publicada a través de las redes sociales institucionales*

Se observó que la dependencia presentó una adecuada identificación del riesgo, así como su valoración, lo cual guarda coherencia con el nivel de medición de la zona de riesgo moderada; respecto a la identificación y registro de los controles, se evidencia pertinencia y suficiencia de estos. Se observó, que el link relacionado para el seguimiento (Actas de reunión y divulgaciones) se encuentra vacía, así mismo, el formato de autorizaciones por mensajería instantánea Formato CMFT04 V01, presentado como evidencia está con un logo desactualizado (imagen corporativa), se recomienda validar y realizar los ajustes correspondientes. No se materializó el riesgo para el periodo evaluado.

Riesgos de corrupción 2: *Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros divulgar información considerada clasificada y/o reservada.*

Se observó, que la dependencia presentó una adecuada identificación del riesgo, así como su valoración, lo cual guarda coherencia con el nivel de medición de la zona de riesgo moderada; respecto

a la identificación y registro de los controles, se evidencia pertinencia y suficiencia de estos. Aunque se presenta en una evaluación del riesgo residual en zona moderada cuenta con dos (2) planes de manejo, se cumplieron con un porcentaje del 100% a 31 de diciembre. Sobre la valoración de los controles se verificó la ejecución de las actividades. Para el periodo evaluado no se materializó el riesgo.

Vigencia 2024:

RIESGO	ANÁLISIS DEL RIESGO INHERENTE	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	ANÁLISIS DEL RIESGO RESIDUAL	OBSERVACIONES OCI
Posibilidad de pérdida reputacional por la difusión de información falsa o negativa sobre el MEN, debido a deficiencias en el plan estratégico de comunicación es	PROBABILIDAD MEDIA (60%) IMPACTO MODERADO (60%) Zona de Riesgo MODERADA Reducir el riesgo	PREVENTIVO El profesional especializado, revisa, aprueba y realiza seguimiento mensual y/o extraordinario a los compromisos adquiridos en materia de comunicación, de acuerdo al Plan estratégico de Comunicaciones, dejando como evidencia actas de reunión.	PROBABILIDAD MUY BAJA (20%) IMPACTO MODERADO (60%) Zona de Riesgo MODERADA Reducir el riesgo	Al revisar la valoración del riesgo inherente y del riesgo residual se observa las siguientes situaciones: ✓ La probabilidad en el análisis del riesgo inherente antes de controles es media y después de controles presenta una probabilidad muy baja, el impacto sigue siendo moderado, dado que no hay controles correctivos. ✓ El tratamiento del riesgo es "Reducir el riesgo", sin embargo, no tiene plan de manejo, como lo indica Guía para la Administración del Riesgo PM-GU-01 en su numeral 9.3.3. que indica: <i>"Para efectos del mapa de riesgos, cuando se define la opción de reducir, se requerirá la definición de un plan de acción"</i> ✓ Se observó que el riesgo no se materializó durante el periodo objeto de seguimiento y la realización de las actividades de los controles, sin embargo, en el control "El profesional especializado, verifica y administra los contenidos de los diferentes medios de comunicación con los que cuenta Ministerio de Educación Nacional registrando las publicaciones en el formato control de cambios web CM-FT-01 y/o autorizaciones de productos comunicacionales por mensajería instantánea CM-FT-04, la evidencia será el formato diligenciado." no se adjuntó el CM-FT-04 Autorizaciones de productos comunicacionales por Mensajería Instantánea.
		PREVENTIVO El profesional especializado, verifica y administra los contenidos de los diferentes medios de comunicación con los que cuenta Ministerio de Educación Nacional registrando las publicaciones en el formato control de cambios web CM-FT-01 y/o autorizaciones de productos comunicacionales por mensajería instantánea CM-FT-04, la evidencia será el formato diligenciado		
		PREVENTIVO El Profesional especializado analiza y verifica los resultados de la encuesta de satisfacción a los ciudadanos sobre los criterios de claridad, utilidad, confiabilidad y oportunidad de la información publicada en el sitio web del MEN, con el fin de tomar acciones de mejoramiento		
		PREVENTIVO El profesional especializado, verifica y realiza el seguimiento mensual a los requerimientos de los modelos referenciales del SIG (indicadores, mapas de riesgos, planes de mejoramiento), así como al plan de acción institucional. Se deja como evidencia el cargue de información en las plataformas establecidas por MEN		
		PREVENTIVO El (la) Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones y/o la dependencia solicitante revisa y aprueba todo el contenido comunicacional tanto externo como interno, dejando como evidencia correos electrónicos y/o formato de autorizaciones de productos comunicacionales por mensajería Instantánea de las publicaciones realizadas.		

Fuente: Sistema Integrado de Gestión - SIG

RIESGO	ANÁLISIS DEL RIESGO INHERENTE	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	ANÁLISIS DEL RIESGO RESIDUAL	OBSERVACIONES OCI
Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros para divulgar información considerada clasificada y/o reservada a través de los diferentes medios de comunicación.	PROBABILIDAD IMPROBABLE (2) IMPACTO MODERADO (5) Zona de Riesgo MODERADA Reducir el riesgo	El (la) jefe (a) de la Oficina Asesora de Comunicaciones y/o el profesional especializado designado, aprueba la publicación de contenidos, verificando los textos y piezas gráficas que se publicarán en las redes sociales del Ministerio de Educación Nacional. Los responsables del manejo de las redes sociales del MEN verifican la necesidad y realizan el cambio de contraseñas de manera trimestral para preservar la seguridad de la información de estas plataformas, informando el cambio a través de correo electrónico dirigido al jefe (a) de la Oficina Asesora de Comunicaciones	PROBABILIDAD RARA VEZ (1) IMPACTO MODERADO (5) Zona de Riesgo MODERADA Reducir el riesgo	Se observó, que el riesgo no se materializó durante el periodo objeto de seguimiento, se evidencia un adecuado diseño y ejecución de los controles y cuenta con los soportes que dan cuenta de las actividades realizadas. Así mismo, cuenta con Plan de manejo 1968, donde se observó que no presenta avance y se encuentra al 0% dado que la actividad propuesta inicia en el mes de abril de 2024.

Fuente: Sistema Integrado de Gestión - SIG

III. PLANES, PROGRAMAS, PROYECTOS E INDICADORES

Al revisar el avance de las metas del Proceso de Gestión de Comunicaciones sobre el Plan de Acción Institucional, se evidenció el siguiente comportamiento:

Vigencia 2023

Se observó, que la Oficina Asesora de Comunicaciones presentó un cumplimiento del 100% a las actividades propuestas en el Plan de acción Institucional de la vigencia 2023, así mismo se han entregado las actividades correspondientes a cada uno de los indicadores:

1. Número de visitas de la Página Web del MEN, se estableció como meta 17.200.000, el cual a diciembre se presentó un acumulado de 18.477.767.
2. Número de cuentas alcanzadas a través de los contenidos divulgados en las redes sociales del Ministerio, se estableció como meta 50.200.000, el cual a diciembre se presentó un acumulado de 55.823.397.
3. Número de contenidos comunicacionales internos divulgados, se estableció como meta 3.000, el cual a diciembre se presentó un acumulado de 3.315.
4. Número de contenidos comunicacionales externos divulgados, se estableció como meta 3.000, el cual a diciembre se presentó un acumulado de 3.058.

Vigencia 2024

Se observó, que la Oficina Asesora de Comunicaciones presentó un cumplimiento del 100% a las actividades propuestas en el Plan de Acción Institucional con corte a marzo de 2024, así mismo se han entregado las actividades correspondientes a cada uno de los indicadores:

Indicador	Observaciones Control Interno
Gestionar y divulgar derivado de las políticas y resultados en materia educativa a través de los medios de comunicación externa del ministerio.	Se observó un avance de cumplimiento del 100% respecto al avance esperado con corte a marzo de 2024. Se encuentran los Informes de Comunicación interna y externa de los meses de enero, febrero y marzo de 2024. Al verificar el reporte cualitativo de la matriz PAI 2024 y los informes, no es claro cómo se obtiene el valor dado que en el informe no se detalla lo correspondiente a comunicación externa.
Generar y gestionar los contenidos que circulan por los canales internos de la entidad.	Se observó un avance de cumplimiento del 100% respecto al avance esperado con corte a marzo de 2024. Se encuentran los Informes de Comunicación interna y externa de los meses de enero, febrero y marzo de 2024. Al verificar el reporte cualitativo de la matriz PAI 2024 y el informe de febrero, no es igual dado que el informe se indica 246 y en el reporte 245.
Ofrecer en la web un canal directo de comunicación institucional a las partes interesadas y a la ciudadanía en general.	Se observó un avance de cumplimiento del 100% respecto al avance esperado con corte a marzo de 2024.
Producir y divulgar en las redes sociales del MEN, mensajes institucionales derivados de las políticas y resultados en materia educativa.	Se observó un avance de cumplimiento del 100% respecto al avance esperado con corte a marzo de 2024. Se encuentran los Informes de Comunicación interna y externa de los meses de enero, febrero y marzo de 2024 con la información correspondiente.
Diseñar y producir piezas gráficas y audiovisuales garantizando el buen uso de la imagen institucional	Se observó un avance de cumplimiento del 100% respecto al avance esperado con corte a marzo de 2024. Se encuentran los Informes de Comunicación interna y externa de los meses de enero, febrero y marzo de 2024 con la información correspondiente.

Fuente: Matriz PAI 2024

De acuerdo con lo anterior, se observó que el proceso a realizado las actividades correspondientes en el Plan Acción Institucional

IV. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y AUTOEVALUACIÓN

Se realizan reuniones de seguimiento con el fin de validar el cumplimiento de las actividades e implementar acciones si se requiere.

V. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El proceso de Comunicaciones se encarga de la difusión de la estrategia de Participación y del acompañamiento al desarrollo de espacios e instancias como la página web, como notas de prensa, entrevistas, crónicas y reportajes para divulgación externa.

Para conocer la percepción y satisfacción de los ciudadanos sobre la claridad, utilidad, confiabilidad y oportunidad de la información que se publica en la página web, cuentan con una encuesta de satisfacción.

VI. ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Se observó, que para la vigencia 2023 a la Oficina Asesora de Comunicaciones le asignaron 362 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de actos de corrupción (PQRSD), el cual dio respuesta oportuna a las 355 para un promedio del 98,07% según los registros de la Subdirección de Relacionamento con la ciudadanía.

Mes	Recibidas	Rta a Tiempo	Rta Extemp	% Oportunidad
Enero 2023	56	56	0	100%
Febrero 2023	28	28	0	100%
Marzo 2023	27	27	0	100%
Abril 2023	25	24	1	96,0%
Mayo 2023	36	35	1	97,22%
Junio 2023	27	27	0	100%
Julio 2023	22	22	0	100%
Agosto 2023	34	34	0	100%
Septiembre 2023	25	25	0	100%
Octubre 2023	34	29	5	85,29%
Noviembre 2023	18	18	0	100%
Diciembre 2023	30	30	0	100%
Total	362	355	7	98,07%

Fuente: Reporte Subdirección de Relacionamento con la ciudadanía

Para la vigencia 2024, para el primer trimestre recibieron 80 PQRSD, el cual dio respuesta oportuna a todas para un promedio del 100%

Mes	Recibidas	Rta a Tiempo	Rta Extemp	% Oportunidad
Enero 2024	30	30	0	100%
Febrero 2024	29	29	0	100%
Marzo 2024	21	21	0	100%
Total	80	80	0	100%

Fuente: Reporte Subdirección de Relacionamento con la ciudadanía

VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se observó, que no se materializaron los riesgos durante el periodo objeto de seguimiento, se evidencia un adecuado diseño y ejecución de los controles y cuenta con los soportes que dan cuenta de las actividades realizadas, sin embargo, en el control “El profesional especializado, verifica y administra los contenidos de los diferentes medios de comunicación con los que cuenta Ministerio de Educación Nacional registrando las publicaciones en el formato control de cambios web CM-FT-01 y/o autorizaciones de productos comunicacionales por mensajería instantánea CM-FT-04, la evidencia será el formato diligenciado.” no se adjuntó el CM-FT-04 Autorizaciones de productos comunicacionales por Mensajería Instantánea. Así mismo, revisar y/o ajustar el riesgo teniendo en cuenta las observaciones realizadas a la valoración y diseño de controles
- El formato que se adjunta como soporte de los controles CM-FT-01 Formato - Control de Cambios Web no se encuentra acorde a la versión 2.
- En el Plan de Acción, el avance de los indicadores se encuentra dentro de la meta establecida para marzo de 2024. Sin embargo, se observaron diferencias entre lo reportado en la matriz y el informe mensual.
- Para PQRSD no se cumplió con la respuesta oportuna, para la vigencia 2023 fue del 98,7%. En el primer trimestre del 2024 fue del 100%.
- En la verificación de los planes de mejora se observó que para el 1835 no se encuentra formulado en el SIG, no permitiendo el seguimiento y revisión de su eficacia.

INFORME DETALLADO			
Resultado		Descripción	Recomendación
HZ	OM		
		N.A	

AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES				
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
X			4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos	El proceso de Gestión de comunicaciones cuenta con la caracterización, 6 procedimientos, 1 guía y 4 formatos, que se encuentran debidamente publicados en el SIG. Se observan documentos con vigencia desde el 2019, el cual se recomiendan que se validen si requieren algún ajuste o actualización.
X			5.1 Liderazgo y compromiso	Se observa el compromiso del proceso de comunicaciones dado que realiza la difusión e intercambio oportuno, transparente y eficaz de mensajes e información del MEN con los diferentes grupos de interés, mediante la formulación, diseño y ejecución de planes y estrategias de comunicación, la asesoría en comunicación.
		X	5.2.2 Comunicación de la política de la calidad	El proceso comunicaciones desarrolla y asesora las campañas relacionadas con el sistema de gestión de calidad, ya sean masivas, virtuales, así mismo, con la producción de piezas. En la validación realizada, se observó, que en el aplicativo Sistema Integrado de Gestión (SIG), se tiene una Guía de Identidad Visual CM-GU-02 versión 1 con vigencia del 10/03/2021. Cabe aclarar que dicho documento se encuentra publicado en la intranet, no obstante, se debe oficializar en el aplicativo SIG.
		X	6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	El tratamiento del riesgo <i>“Posibilidad de pérdida reputacional por la difusión de información falsa o negativa sobre el MEN, debido a deficiencias en el plan estratégico de comunicaciones”</i> es <i>“Reducir el riesgo”</i> , sin embargo, no tiene plan de manejo, como lo indica Guía para la Administración del Riesgo PM-GU-01 en su numeral 9.3.3. que indica: <i>“Para efectos del mapa de riesgos, cuando se define la opción de reducir, se requerirá la definición de un plan de acción”</i> . Se observó, que no se materializaron los riesgos durante el periodo objeto de seguimiento, se evidencia un adecuado diseño y ejecución de los controles y cuenta con los soportes que dan cuenta de las actividades realizadas, sin embargo, en el control <i>“El profesional especializado, verifica y administra los contenidos de los diferentes medios de comunicación con los que cuenta Ministerio de Educación Nacional registrando las publicaciones en el formato control de cambios web CM-FT-01 y/o autorizaciones de productos comunicacionales por mensajería instantánea CM-FT-04, la evidencia será el formato diligenciado.”</i> no se adjuntó el CM-FT-04 Autorizaciones de productos comunicacionales por Mensajería Instantánea.

**AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS
REFERENCIALES**

Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
X			7.1 Recursos	Se observó que cuentan con un presupuesto distribuido en las siguientes actividades: 1. Diseñar, promocionar y divulgar estrategias de comunicación interna y externa, donde se apoyan con 15 contratos por prestación de servicios profesionales, papelería y viáticos 2. Desarrollar estrategias de comunicación dirigidas a la comunidad digital de la Entidad, que se apoya con el contrato de plan de medios y de monitoreo 3. Realizar actividades que promuevan la cultura de compartir y difundir.
X			7.4 Comunicación	Los resultados de las actividades de la oficina se comunican a través del Comité de gestión y desempeño y el Comité directivo. El proceso cuenta con el Plan Estratégico de Comunicaciones 2022-2026 V.2 4 de abril de 2024, el cual presenta los objetivos y actividades para fortalecer las acciones de comunicación para la divulgación de la información de manera efectiva a los grupos de interés y de valor.
		X	7.5. Información documentada	En la verificación realizada se observó que el formato CM-FT-01 Formato - Control de Cambios Web no se encuentra acorde a la versión 2 publicada en el SIG. Así mismo, se observó que el proceso cuenta con el instructivo gestionar el ISBN que se encuentra publicado en el micrositio de la Intranet, sin embargo, este no se encuentra codificado dentro del Sistema Integrado de Gestión.
X			8.2.1 Comunicación con el cliente	La oficina de comunicaciones cuenta con un equipo de trabajo que apoya la gestión de los contenidos que circulan por los canales internos de la entidad como son la Intranet, radio MEN, mensaje de interés, micrositios, carteleras electrónicas, salvapantallas, videos. Así mismo, la elaboración de contenidos como notas de prensa, entrevistas, crónicas y reportajes para divulgación externa. Para conocer la percepción y satisfacción de los ciudadanos sobre la claridad, utilidad, confiabilidad y oportunidad de la información que se publica en la página web, cuentan con una la encuesta de satisfacción.
		X	9.1.1. Generalidades 9.1.3 Análisis y evaluación 10. Mejora	Para la vigencia 2024 se identificaron 4 indicadores el cual, al primer trimestre se cumplieron al 100% la meta establecida. El proceso realizó el análisis de la encuesta de satisfacción el cual establecieron los ajustes pertinentes.

AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES				
Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
				La Oficina Asesora de Comunicaciones hace reuniones periódicas como evaluación con el fin establecer acciones que permitan el cumplimiento las actividades. Para las PQRSDF no se cumplió con la respuesta oportuna, dado que para la vigencia 2023 fue del 98,7%. Sin embargo, se requiere establecer acciones que permitan el cumplimiento al 100% de las diferentes solicitudes, es importante mencionar que en el primer trimestre del 2024 fue del 100%. Se observó, que el plan de mejoramiento 1835 no se encuentra formulado en el SIG, no permitiendo el seguimiento y revisión de su eficacia.
X			NTC ISO 14001:2015 4.4. Sistema de Gestión Ambiental 5.1 Liderazgo y compromiso 6.1.1. Generalidades 7.1 Recursos 7.4.1 Generalidades 7.4.2 Comunicación interna 7.5. Información Documentada 8.1 Planificación y control operacional 10. Mejora	El proceso de comunicaciones ha demostrado el compromiso y liderazgo frente al Sistema de Gestión ambiental, suministrando el recurso necesario para la asesoría, desarrollo de las piezas comunicativas. Tienen asignado un vocero ambiental que ha replicado a los servidores de la oficina los diferentes temas ambientales.

LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR: LUZ YANIRA SALAMANCA
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO: LUIS ALFREDO CONTRERAS TRUJILLO