

INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA AL PROCESO COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA - IDPAC

Fechas de ejecución: Del 21/08/2020 al 29/09/2020

1. OBJETIVO

Evaluar cumplimiento normativo por parte del proceso, mediante un examen de la operación del proceso documentado en el Sistema Integrado de Gestión del Instituto, sus acciones de mejora para determinar desde su estructura, niveles de autoridad y responsabilidad, el nivel de adecuación del ambiente de control y su armonía con las actividades de control a los riesgos relevantes que fueron identificados por el proceso.

2. ALCANCE

Se realizará muestreo selectivo de las normas internas y/o externas contenidas en el normograma del proceso y su gestión operativa por parte del Proceso Comunicación Estratégica con el fin de alcanzar el objetivo del mismo como aporte al logro de los objetivos institucionales con corte a 31 de julio de 2020.

3. CRITERIOS DE AUDITORIA

3.1. Acuerdo Número 257 (Noviembre 30 de 2006) *"Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital, y se expiden otras disposiciones"*.

3.2. Acuerdo 002 de 2007 de la Junta Directiva del IDPAC *"Por el cual se determina el objeto, estructura organizacional y las funciones del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal y se dictan otras disposiciones"*.

3.3. Normatividad aplicable al proceso:

- ✓ Ley 1712 de 2014 - Transparencia y Acceso a la Información.
- ✓ Decreto Distrital 054 de 2008 *"Por el cual se reglamenta la elaboración de impresos y publicaciones de las entidades y organismos de la Administración Distrital"*.
- ✓ Decreto Distrital 084 de 2008 *"Por el cual modifica el artículo primero del Decreto Distrital 054 de 2008, por el cual se reglamenta la elaboración de impresos y publicaciones de las entidades y organismos de la Administración Distrital"*.
- ✓ Resolución 003 de 2017 *"Por la cual se adopta la Guía de sitios Web para las entidades del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones"*.
- ✓ Manual Operativo del MIPG – versión del 13 de octubre de 2017.

3.4. Documentos del proceso alojados en el aplicativo SIG-PARTICIPO del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal:

- ✓ Caracterización del proceso
- ✓ Procedimientos documentados

4. METODOLOGIA

Se realizó muestreo selectivo de las normas internas y/o externas contenidas en el normograma del proceso y su gestión operativa por parte del Proceso Comunicación Estratégica.

Se tomó como punto de partida el estudio y análisis de la caracterización del Proceso Comunicación Estratégica para la identificación del objetivo del proceso y el alcance del mismo; es decir dónde comienza y dónde termina. También se examinó como opera entre sí, las entradas y salidas para el asesoramiento en cumplimiento de la misión institucional en pro de la satisfacción de los usuarios.

Se procedió a analizar, cómo el objetivo del proceso a nivel institucional, está alineado con la normatividad interna; específicamente con el Acuerdo Interno No. 002 de 2007, en el cual se determina el objeto, estructura organizacional y las funciones del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal, entre ellas las de la Oficina Asesora de Comunicaciones – líder del proceso Comunicación Estratégica.

Se efectuó análisis de la normatividad Interna del IDPAC aplicable al proceso de Comunicación Estratégica. (Caracterización / Procedimientos / Guías / Manuales / Circulares / Resoluciones etc.).

Finalmente, con base en evidencias de auditoría, se emitieron observaciones, cuando se presenta incumplimiento de alguno de los criterios definidos para la ejecución de la auditoria y se formularon recomendaciones que son oportunidades de mejora para el proceso auditado.

5. RESULTADOS

5.1. Seguimiento a Observaciones y Hallazgos de auditorías al Proceso de Comunicación Estratégica

5.1.1. Observaciones Auditoria Interna realizada en la vigencia 2019.

Una vez verificadas las observaciones resultantes de la auditoría interna practicada al Proceso de Comunicación Estratégica, realizada en la vigencia 2019, en el aplicativo SIG PARTICIPO – módulo mejoras, dirección: http://137.117.81.71/suiteve/imp/improvementVE?soa=11&mdl=imp&_sveVrs=866620200506&mis=imp-D-8, se encontró la siguiente información:

Nombre de la mejora: Actualización Plan de Comunicaciones

Tipo de Mejora: Acción Correctiva

Código de la mejora: AC 0019

Observación: El Instituto no cuenta con diseños y modelos de comunicación organizacional implementados dentro del sistema integrado de gestión, lo cual genera incumplimiento de la función asignada al proceso de Comunicación Estratégica mediante el literal b, del artículo 7 del Acuerdo 002 de 2007.

Nombre de la mejora: Actualización procedimiento Comunicación Estratégica.

Tipo de Mejora: Acción de mejora.

Código de la mejora: AM-0065

Observación: El proceso de comunicación estratégica no cumple totalmente con las actividades definidas en los procedimientos documentados en el SIG y que se encuentran bajo su responsabilidad, no obstante que, en la actualizada estos se encuentran en proceso de actualización.

Nombre de la mejora: Actualizar la Caracterización del Proceso Comunicación Estratégica.

Tipo de Mejora: Acción Correctiva.

Código de la mejora: AC-0018

Observación: No se está dando total cumplimiento de las políticas de operación definidas en la caracterización del proceso Comunicación Estratégica código: IDPAC-MC-CA-01 V02 del 24/08/2016

Nombre de la mejora: Actualización riesgos proceso Comunicación Estratégica.

Tipo de Mejora: Acción Correctiva.

Código de la mejora: AC-0017

Observación: Se presentan deficiencias en el diseño y ejecución de los controles de los riesgos documentados para el proceso de comunicación estratégica, lo que genera incumplimiento en el desempeño de los roles operativos como primera línea de defensa conforme a lo establecido en el numeral 5 de la Guía de Administración de riesgos del Instituto, código IDPAC-PE-GU-01 V04 con fecha 27 de agosto de 2018

Se evidenció que las cuatro (4) acciones se encuentran vencidas respecto a la fecha límite de la mejora, no obstante que tres (3), ya se habían reportado en el mismo estado y notificadas al proceso, mediante el Informe de Seguimiento Plan de Mejoramiento Institucional con corte a mayo 29 de 2020; situación que fue dada a conocer al responsable del proceso a través de la remisión del mismo, el día el día 1 de junio de 2020, mediante correo electrónico.

Frente a la situación anterior, se requirió al auditado, mediante correo electrónico del día 17 de septiembre de 2020, en los siguientes términos:

“En el marco de la Auditoría Interna al Proceso Comunicación Estratégica, que se encuentra en ejecución por parte de la Oficina de Control Interno, le solicito informar el estado actual con sus evidencias documentales de las siguientes acciones de mejora que suscribió el proceso respecto a las observaciones que se generaron en el informe de auditoría de la vigencia 2019: ...”

Nota: se listaron las acciones de mejora objeto de las observaciones.

Mediante correo electrónico del día 22 de septiembre de 2020, el auditado respondió en relación a cada una de las acciones de mejora:

“Dando alcance a los requerimientos allegados bajo el hilo del correo, a continuación indicamos el estado actual de las acciones y los soportes de las mismas.

1. *“Nombre de la mejora: Actualización Plan de Comunicaciones*

Tipo de Mejora: Acción Correctiva

Código de la mejora: AC 0019

Observación: El Instituto no cuenta con diseños y modelos de comunicación organizacional implementados dentro del sistema integrado de gestión, lo cual genera incumplimiento de la función asignada al proceso de Comunicación Estratégica mediante el literal b, del artículo 7 del Acuerdo 002 de 2007”.

La acción se encuentra culminada. En el mes de junio se subió en el aplicativo SIGParticipo el Plan Estratégico de Comunicaciones – PECO y los soportes del cumplimiento del mismo con un monitoreo de evidencias en power point. Así mismo se está terminando de aprobar el nuevo Plan Estratégico de Comunicaciones que tendrá vigencia a diciembre de 2020.

Soportes: Se entregan como soportes el PECO en Word, el cronograma de actividades y seguimiento en Excel así como el soporte de las actividades el Power Point.”

Una vez verificados los documentos e información aportada por el auditado, se evidencia que en aplicativo SIG PARTICIPO – módulo documentos (dirección: http://137.117.81.71/suiteve/doc/searchers?soa=3&mdl=doc&_sveVrs=866620200506&mis=doc-E-8), no se encuentra disponible el Plan Estratégico de Comunicaciones correspondiente a la vigencia 2020; por tanto se reitera la observación con su recomendación en los siguientes términos:

Observación No. 1

El Instituto no cuenta con diseños y modelos de comunicación organizacional implementados dentro del Sistema Integrado de Gestión, lo cual genera incumplimiento de la función asignada al Proceso Comunicación Estratégica mediante el literal b) del artículo 7 del Acuerdo 002 de 2007.

Recomendación No. 1

Adelantar de manera inmediata las gestiones pertinentes para la finalización, aprobación y adopción, dentro del Sistema Integrado de Gestión, de la propuesta Plan Estratégico de Comunicaciones Internas 2019, con el fin de implementar en el Instituto los modelos de comunicación organizacional.

2. *“Nombre de la mejora: Actualización procedimiento Comunicación Estratégica.*

Tipo de Mejora: Acción de mejora.

Código de la mejora: AM-0065

Observación: El proceso de comunicación estratégica no cumple totalmente con las actividades definidas en los procedimientos documentados en el SIG y que se encuentran bajo su responsabilidad, no obstante que, en la actualizada estos se encuentran en proceso de actualización.”

La acción se encuentra en desarrollo. Junto con la Oficina Asesora de Planeación se han realizado mesas de trabajo para tener mayor claridad frente a la actualización de todos los procedimientos. Así mismo, se han realizado mesas de trabajo para validar internamente cuáles son los procedimientos y formatos que se encuentran en la herramienta SIGParticipo, para confirmar cuáles de esos pueden ya no estar vigentes y cuáles se deben actualizar. Teniendo en cuenta las recomendaciones dadas por la Oficina de Control Interno en el informe de seguimiento al PMI 20-05-2020, se solicitó la ampliación de los plazos para la actualización de 2 procedimientos, las cuales se gestionaron y tienen vigencia hasta el 30 de septiembre de 2020; tanto para estos 2 procedimientos como para los demás que se desarrollan en la Oficina Asesora de Comunicaciones, se han realizado mesas de trabajo con los contratistas y el funcionario que desarrollan las actividades para garantizar que el procedimiento quede actualizado y ajustado a las necesidades vigentes.

Soportes: Se entregan como soportes las actas de las reuniones junto con los pantallazos de las fechas actualizadas para las actividades a reportar.

De acuerdo con los documentos e información suministrada por el auditado, se evidenció que actualmente los procedimientos del proceso, se encuentran en estado de actualización, razón por la cual se reitera la observación con su recomendación en los siguientes términos:

Observación No. 2

El proceso Comunicación Estratégica no cumple totalmente con las actividades definidas en los procedimientos documentados en el SIG y que se encuentran bajo su responsabilidad, no obstante que, en la actualidad éstos se encuentran en proceso de actualización.

Recomendación No. 2

Revisar la documentación del Proceso Comunicación Estratégica, incluida en el Sistema Integrado de Gestión - SIG del Instituto y realizar los ajustes procedentes, con el fin de lograr que todos los lineamientos y aspectos del proceso, correspondan a la naturaleza y realidad operativa del mismo.

De igual forma, se recomienda llevar a cabo las actividades de control que se consideren necesarias para asegurar el cumplimiento de lo documentado y la elaboración de los registros definidos en los procedimientos.

3. *“Nombre de la mejora: Actualizar la Caracterización del Proceso Comunicación Estratégica.*

Tipo de Mejora: Acción Correctiva.

Código de la mejora: AC-0018

Observación: No se está dando total cumplimiento de las políticas de operación definidas en la caracterización del proceso Comunicación Estratégica código: IDPAC-MC-CA-01 V02 del 24/08/2016.”

La acción se encuentra en desarrollo. Junto con la Oficina Asesora de Planeación, se realizó la primera mesa de trabajo para la actualización de la caracterización del proceso de Comunicación Estratégica, teniendo en cuenta que esa oficina ha desarrollado un nuevo formato para el levantamiento de esta información y está solicitando actualizar la caracterización mediante estas mesas de trabajo para brindar una asesoría y garantizar que el formato sea comprendido y diligenciado correctamente. Por esta razón, se tiene programada una segunda mesa de trabajo para continuar con el levantamiento de esta caracterización, para el 30 de septiembre en horas de la tarde.

Soportes: Se entregan como soportes la grabación de la primera mesa de trabajo y el pantallazo de la agenda para la segunda mesa de trabajo.”

Conforme con los documentos e información suministrada por el auditado, se evidencio que actualmente la caracterización del proceso, se encuentra en estado de actualización, motivo por el cual se reitera la observación con su recomendación en los siguientes términos:

Observación No. 3

No se está dando total cumplimiento a las políticas de operación definidas en la Caracterización del Proceso Comunicación Estratégica código: IDPAC-MC-CA-01 V02 del 24/08/2016.

Recomendación No. 3

Identificar y establecer controles que aseguren el cumplimiento de las Políticas de Operación, adicionalmente efectuar un análisis de la caracterización del Proceso Comunicación Estratégica y realizar las actualizaciones que haya lugar.

4. *“Nombre de la mejora: Actualización riesgos proceso Comunicación Estratégica.*

Tipo de Mejora: Acción Correctiva.

Código de la mejora: AC-0017

Observación: Se presentan deficiencias en el diseño y ejecución de los controles de los riesgos documentados para el proceso de comunicación estratégica, lo que genera incumplimiento en el desempeño de los roles operativos como primera línea de defensa conforme a lo establecido en el numeral 5 de la Guía de Administración de riesgos del Instituto, código IDPAC-PE-GU-01 V04 con fecha 27 de agosto de 2018.”

La acción se encuentra culminada. Se reportó para los meses de abril y agosto el riesgo N° 3 “Difusión incompleta y/o inoportuna de la información institucional” en la herramienta SIGParticipo el 28 de agosto de 2020 y se dejó actualizado a la fecha. Para los siguientes reportes, se propone complementar los soportes del control N°2, incluyendo los soportes de otros controles pertinentes que se vienen realizando a otras actividades en las cuales encaja el riesgo antes mencionado.

Soportes: Se entregan como soportes los pantallazos de los riesgos reportados junto con las actas de las mesas de trabajo realizadas.

Considerada la información enviada por el auditado, se procedió a verificar en el aplicativo SIG PARTICIPO – modulo riesgos, el riesgo No. 3 “Difusión incompleta y/o inoportuna de la información institucional”, evidenciando que el mismo sigue presentando debilidades en su diseño y ejecución de controles, siendo que algunos de ellos hasta ahora se van a implementar; por tanto se reitera la observación con su recomendación en los siguientes términos:

Observación No. 4

Se presentan deficiencias en el diseño y ejecución de los controles de los riesgos documentados para el proceso Comunicación Estratégica, lo que genera incumplimiento en el desempeño de los roles operativos como primera línea de defensa conforme a lo establecido en el numeral 5 de la Guía Administración de Riesgos del Instituto, Código: IDPAC-PE-GU-01 versión 04 con fecha 27 de agosto de 2018.

Recomendación No. 4

Efectuar ejercicios de autoevaluación periódica teniendo en cuenta el contexto en el que se desarrolla el proceso, así como el objetivo, alcance del mismo, la documentación relacionada con los procedimientos, actividades de control y registros documentales en constancia de su ejecución, con el fin de realizar las actualizaciones pertinentes en la ficha de riesgos, acorde a la dinámica del proceso Comunicación Estratégica.

Respecto a lo expuesto anteriormente, la Oficina de Control Interno a través de esta auditoría interna concluye que el Proceso Comunicación Estratégica, no ha subsanado totalmente las situaciones que originaron las observaciones correspondientes a la auditoría practicada entre el 6/02/2019 al 8/04/2019; por tanto se reiteran las observaciones correspondientes a las acciones de mejora códigos AC 0019, AM-0065, AC-0018 y AC-0017 y se recomienda agilizar la implementación de las acciones de mejoramiento suscritas y dar cumplimiento a los plazos registrados en el Plan de Mejoramiento.

5.1.2. Hallazgos de auditoría regular de la Contraloría de Bogotá D.C., realizada en la vigencia 2019 PAD/2019

Revisado el Informe Final de Auditoría de Regularidad – PAD 2020, emitido en abril de 2020 por la Contraloría de Bogotá, se evidenció que la totalidad de los hallazgos que tenía la entidad a 31 de diciembre de 2019 se encuentran en estado ‘Cerrada’, con la siguiente conclusión: “Lo anterior, y en correspondencia con la Metodología de Calificación de la Gestión Fiscal, evidencia un porcentaje de cumplimiento (Eficacia) del 98% y un porcentaje de acciones efectivas (Efectividad) del 100%, lo que permite evidenciar que se están atendiendo los parámetros establecidos en la MCGF, por lo cual el análisis de las acciones emprendidas por la entidad muestra una alta calificación en efectividad”.

El Instituto a la fecha no cuenta con acciones de mejoramiento suscritas con la Contraloría de Bogotá, a cargo del proceso Comunicación Estratégica.

El auditor realizó revisión al Informe de Auditoría de Regularidad de la vigencia 2019 PAD 2020 en el cual no se presentaron hallazgos de Contraloría para el proceso Comunicación Estratégica.

5.2. Normatividad aplicable al proceso

5.2.1. Normatividad interna

- **Artículo 7 del Acuerdo Interno No. 002 de 2007**

OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES. Son funciones de la Oficina Asesora de Comunicaciones las siguientes:

- a. Asesorar a la Dirección en lo referente a la imagen institucional, la divulgación y el diseño de programas y esquemas de diversos géneros de información para los medios de comunicación, de conformidad con los requerimientos del Instituto.
- b. Diseñar e implementar modelos de comunicación organizacional que fomenten la cultura corporativa y beneficien el desarrollo de la misión institucional.
- c. Mantener actualizado y con la debida custodia el archivo de publicaciones y de prensa que difunden los medios de comunicación en temas relacionados con las actividades del Instituto y del Distrito.
- d. Divulgar la información relacionada con las actividades y eventos que organice el Instituto y hacer el seguimiento necesario.
- e. Elaborar y ejecutar el Plan de Comunicaciones de los diferentes proyectos que maneja el Instituto para promocionar y divulgar por los diferentes medios y en forma permanente su gestión misional.
- f. Velar porque las publicaciones del Instituto estén acordes con las políticas distritales, la misión institucional y la imagen corporativa.
- g. Establecer y mantener una coordinación permanente con las oficinas de comunicación de entidades públicas que involucren objetivos comunes de fomento a la participación ciudadana y al desarrollo comunitario.
- h. Mantener actualizado el sistema de información institucional de acuerdo a su competencia.
- i. Prestar el servicio de atención al ciudadano y atender sus requerimientos verbales y escritos, en cumplimiento de los objetivos institucionales y de acuerdo con la competencia de la dependencia.
- j. Formular y ejecutar el plan operativo anual de la dependencia en concordancia con los objetivos misionales de la entidad.
- k. Las demás funciones que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de la dependencia.

Acerca de la verificación del cumplimiento de algunas funciones a través de la Oficina Asesora de Comunicaciones, la cual es líder del Proceso de Comunicación Estratégica, se seleccionaron por parte del auditor, las funciones precisadas en el literal h) e i).

Es pertinente mencionar que las funciones asignadas a la Oficina Asesora de Comunicaciones, fueron objeto de seguimiento en la auditoria interna ejecutada en la vigencia 2019, razón por la cual esta auditoría solo se ocupa de la verificación de las acciones de mejora correspondientes a la auditoria antes referida. Ver numeral 5.1.1. de este informe.

En consecuencia, mediante correo electrónico institucional del día 3 de septiembre de 2020, se solicitó al auditado:

"Respecto al artículo 7 del Acuerdo No. 0002 de 2007 emitido por la Junta Directiva del IDPAC "Por el cual se determina el objeto, estructura organizacional y las funciones del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal y se dictan otras disposiciones", le fueron asignadas las funciones a la Oficina Asesora de Comunicaciones. Se requiere evidencia documental del último año sobre el cumplimiento de la siguiente función, señalada en el literal h):

h. Mantener actualizado el sistema de información institucional de acuerdo a su competencia."

El auditado, mediante correo electrónico del día 3 de septiembre de 2020 realizó la siguiente solicitud:

"aclarar por favor si para el N°3 el "Sistema de Información Institucional" hace referencia a la herramienta SIGParticipo y los reportes que allí se hacen, a la actualización del portal web de la Entidad o a cuál otro Sistema de Información Institucional".

Frente al interrogante, el auditor mediante correo electrónico del día 4 de septiembre de 2020, solicito al grupo de sistemas de la entidad:

“Con el fin de resolver el interrogante planteado por la Oficina Asesora de Comunicaciones, respecto a ¿cuál "sistema de Información" posee la entidad, que sea responsabilidad de mantenimiento actualizado por la Oficina Asesora de Comunicaciones?, se requiere el envío de la relación de los sistemas de información que posee actualmente la entidad y el responsable de su mantenimiento. Esta información se requiere antes del día 8 de septiembre de 2020”

El grupo de sistemas de la entidad, mediante correo electrónico del día 8 de septiembre de 2020, responde:

“Buenas tardes, en documento adjunto esta la respuesta a su solicitud de información realizada el viernes, 4 de septiembre de 2020, envío de la relación de los sistemas de información que posee actualmente el IDPAC.”

Se recibió el documento adjunto en formato Word, titulado “Respuesta control interno sistemas de información”, en el cual se indica:

“De acuerdo a su solicitud realizada el viernes, 4 de septiembre de 2020, envío de la relación de los sistemas de información que posee actualmente la entidad y el responsable de su mantenimiento.

Nombre aplicativo	Función	Responsable
Portal de la Participación.	1. Registro de organizaciones sociales y comunales del Distrito. 2. Expedición de autos de Inscripción, Modificatorios y certificaciones de las JAC. 3. Registro y Control electoral.	Jairo Remolina
Si-Capital	Instalados y en producción PAC, PREDIS, OPGET, CORDIS, PERNO.	Área de Ti, Juan Carlos Arias.
PAC	Plan anual de caja	
PREDIS	Presupuesto	
OPGET	Órdenes de pago	
CORDIS	Correspondencia	
PERNO	Nomina	
Zbox	Módulo de seguimiento contable y de almacén e inventarios.	Contabilidad y Presupuesto, Claudia Ángel
Escuela (capacitación virtual)	www.escuela.participacionbogota.gov.co	Escuela
Sistema de planeación estratégica	SigParticipo	Planeación
Biblioteca virtual	Koha	Escuela
BogData	En implementación	Secretaria de Hacienda

Cualquier aclaración adicional con gusto será suministrada.”

La anterior información fue reenviada por el auditor al auditado, mediante correo electrónico del día 8 de septiembre de 2020 como insumo para que el auditado diera respuesta al requerimiento hecho por el auditor inicialmente. Fue así que se obtuvo la siguiente respuesta de parte del auditado en relación al cumplimiento de la función señalada en el literal h) del artículo 7 del Acuerdo Interno No. 002 de 2007 del IDPAC, mediante dos (2) correos electrónicos del día 8 de septiembre de 2020, que expresan:

En el primer correo:

“Con base a la respuesta entregada por el área de tecnología (archivo adjunto), quisiéramos validar cuáles son los sistemas de información de nuestra competencia, toda vez que según el reporte no tenemos a cargo ningún sistema.”

En el segundo correo:

“debido a que la Oficina de Sistemas dio respuesta en horas de la tarde al requerimiento solicitado por la Oficina de Control Interno y como lo expresamos en la solicitud realizada a las 17:45 del día de hoy, tenemos dudas sobre la competencia de Comunicaciones para dar respuesta al aspecto N° 3 “Cumplimiento de la siguiente función definida por norma [...] h. Mantener actualizado el sistema de información institucional de acuerdo a su competencia”, toda vez que según el reporte de la Oficina de Sistemas no tenemos a cargo ningún sistema.”

En relación con la función señalada en el literal i):

“i. Prestar el servicio de atención al ciudadano y atender sus requerimientos verbales y escritos, en cumplimiento de los objetivos institucionales y de acuerdo con la competencia de la dependencia.”, se evidenció que esta función es transversal con otras dependencias de la entidad; por tanto no se evaluó.

Una vez analizados los documentos aportados, se evidencia que la Oficina Asesora de Comunicaciones no tiene asignado el mantenimiento de un sistema de información institucional, según el grupo de sistemas; por tanto desde esta perspectiva, se puede inferir que la Oficina Asesora de Comunicaciones no está incumpliendo la función señalada en el literal h) del artículo 7 del Acuerdo Interno No. 002 de 2007 del IDPAC. Si bien, no se emite observación, se recomienda realizar un análisis de la función en cuestión para aclarar las dudas sobre las actividades que debe desarrollar en el marco de la función descrita la Oficina Asesora de Comunicaciones y realizar los ajustes que sean necesarios en la documentación del Proceso Comunicación Estratégica.

5.3. Coherencia Operacional

5.3.1. Caracterización del proceso – código: IDPAC-CE-CA-01 Versión 3 del 14/05/201919

5.3.1.1. Indicador del objetivo del Proceso

Siendo la caracterización del proceso, el documento primordial que permite identificar los rasgos diferenciadores del mismo y ver de manera integral y secuencial la esencia del proceso a partir del establecimiento de su objetivo, que según la *“Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas – versión 4 de octubre de 2018”* en su página 12, dice: *“OBJETIVO DEL PROCESO: Son los resultados que se espera lograr para cumplir la misión y visión. Determina el cómo logra la política trazada y el aporte que se hace a los objetivos institucionales”*; se realizó el análisis del indicador del objetivo del Proceso Comunicación Estratégica.

Como el objetivo del proceso, debe ser mensurable para poder efectuar su seguimiento a través del tiempo, se requirió al auditado a través de correo electrónico institucional del 3 de septiembre de 2020, así:

“En relación al objetivo del Proceso Comunicación Estratégica: “ASESORAR a la Dirección General en el direccionamiento estratégico de la comunicación institucional y a las áreas del IDPAC en el diseño de las estrategias de comunicación que garanticen la información transparente y oportuna para una efectiva participación ciudadana a través de la implementación de modelos de comunicación consignados en el Plan de Comunicaciones de la entidad, preservando la imagen institucional, y orientando la divulgación y difusión a través de todos los canales de información, propios y externos”, se requiere la ficha de un indicador de gestión vigente que demuestre a julio 31 de 2020 la medición de eficiencia, eficacia y/o efectividad del objetivo del PROCESO, definido en la caracterización del mismo que se encuentra disponible en el aplicativo SIG PARTICIPO.

El proceso respondió mediante correo electrónico del día 8 de septiembre de 2020, el cual adjunta un documento en formato Word, denominado: “No.1 Indicador del objetivo del proceso”, el cual al ser examinado, contiene la información de dos (2) indicadores:

“NOMBRE DEL INDICADOR: Número de impactos en medios de comunicación y redes sociales.

OBJETIVO DEL INDICADOR: Medir los impactos ciudadanos a través de los medios de comunicación con las que cuenta el IDPAC, (Redes sociales, emisora, página web y otros medios de comunicación que permitan llegar a la ciudadanía).

FRECUENCIA: Se realizará el reporte mensualmente, desde el año 2016 al 2020.

VARIABLES:

Número de impactos mensuales de la página Web (Participación Bogotá)

Número de impactos mensuales de Facebook (cuenta @Participación Bogotá)

Número de impactos mensuales de Facebook (cuenta @DCRadio)

Número de impactos mensuales de Twitter (cuenta @BogotáParticipa)

Número de impactos mensuales de Twitter (cuenta @dcRadioBogotá)

Número de impactos mensuales de Instagram (cuenta @ParticipaciónBogotá)

Número de impactos mensuales de Instagram (cuenta @EMISORADCRADIO)

Número de impactos (vistas) mensuales de Youtube (cuenta Participación Bogotá)

INFORMACIÓN: Los soportes se obtienen de las métricas de cada canal de comunicación mensualmente. Estos se cargan en el archivo de Excel “Consolidado Número de Impactos 2020” mensualmente bajo la actividad del Plan Estratégico Institucional, de la herramienta SIGParticipo, “Publicar la información correspondiente a la gestión realizada por el IDPAC en los diferentes canales de comunicación con los que cuenta la Entidad.

FÓRMULA/MÉTODO DE EVALUACIÓN: Sumatoria de las variables.

Número de impactos mensuales de la página Web (Participación Bogotá) + Número de impactos mensuales de Facebook (cuenta @Participación Bogotá) + Número de impactos mensuales de Facebook (cuenta @DCRadio) + Número de impactos mensuales de Twitter (cuenta @BogotáParticipa) + Número de impactos mensuales de Twitter (cuenta @dcRadioBogotá) + Número de impactos mensuales de Instagram (cuenta @ParticipaciónBogotá) + Número de impactos mensuales de Instagram (cuenta @EMISORADCRADIO) + Número de impactos (vistas) mensuales de Youtube (cuenta Participación Bogotá).

*Número de impactos en medios de comunicación y redes sociales.
Atención a requerimientos.”*

NOMBRE DEL INDICADOR: Atención a requerimientos.

OBJETIVO DEL INDICADOR: Determinar el porcentaje (%) de requerimientos atendidos por la dependencia.

TIPO DE INDICADOR: De eficacia.

FRECUENCIA: Se realizará el reporte mensualmente, desde el 2017 hasta el 2020.

VARIABLES:

- Número de requerimientos*
- Total de requerimientos proyectados y solicitados adicionalmente*

INFORMACIÓN: Los soportes del indicador hacen referencia a las piezas que se solicitan tanto por el formato Brief como de manera directa. En la herramienta, se carga el archivo de Excel “Diseñar y realizar piezas comunicativas” por mes.

FÓRMULA/MÉTODO DE EVALUACIÓN:

*(Número de requerimientos atendidos/Total de requerimientos proyectados y solicitados adicionalmente) * 100”*

Se confrontó la información enviada en el documento “No.1 Indicador del objetivo del proceso”, enviado por el auditado en formato word y referido en la respuesta enviada por el mismo; frente a la información disponible en el módulo indicadores del aplicativo SIG PARTICIPO. Se evidencio que el indicador con el nombre: “Atención a requerimientos”, es el único indicador que tiene documentado en el SIG-PARTICIPO, el Proceso.

En relación al no registro en el módulo “indicadores” del proceso Comunicación Estratégica del aplicativo SIG PARTICIPO, del indicador denominado “Número de impactos en medios de comunicación y redes sociales”, se requirió una explicación al auditado, así:

“Le solicito informar la razón por la cual el indicador denominado “Número de impactos en medios de comunicación y redes sociales”, enviado mediante correo electrónico del día 8 de septiembre de 2020, en calidad de anexo del documento en formato Word, denominado: “No.1 Indicador del objetivo del proceso”, no se encuentra registrado en el módulo indicadores del aplicativo SIG PARTICIPO.”

Mediante correo electrónico del día 22 de septiembre de 2020, el auditado respondió:

“El indicador “Número de impactos en medios de comunicación y redes sociales” no está en la herramienta SIGParticipo como indicador de la OAC por ser un indicador del proyecto de inversión; la administración anterior aprobó que la Subdirección de Promoción de la Participación fuera la encargada de reportar este dato; teniendo en cuenta que el plan de desarrollo ya cerró el indicador se reportó hasta junio de 2020.

Soportes:

Se entregan como soportes los pantallazos del indicador que reportó la Subdirección de Promoción.”

De igual manera, se evidenció que el indicador “Número de impactos en medios de comunicación y redes sociales.”, suministrado por el auditado, no se encuentra registrado y documentado en el aplicativo SIG PARTICIPO a la fecha de revisión (23-sept-2020), como indicador del proceso Comunicación Estratégica, sino del Proceso Promoción de la Participación Ciudadana Comunitaria Incidente; por tanto no será objeto de examen en esta auditoría.

Analizado el documento, aportado por el proceso para demostrar la medición de eficiencia, eficacia y/o efectividad del objetivo del proceso, definido en la caracterización del mismo, disponible en el aplicativo SIG PARTICIPO a julio 31 de 2020, se encontró que las variables del indicador denominado “Atención a requerimientos”, no consideran ninguno de los elementos estructurales del objetivo, tales como el “qué”, “cómo”, “para”.

En atención a la metodología trazada en la “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas – versión 4 de octubre de 2018” en su página 17, señala que los objetivos deben incluir el “qué”, “cómo”, “para qué”, “cuándo”, “cuánto”, se realizó la descomposición del objetivo del Proceso Comunicación Estratégica con el fin de extraer estos atributos y el resultado que arrojó fue el siguiente:

Que: Asesorar en el diseño de las estrategias de comunicación que garanticen la información transparente y oportuna.

Como: Implementación de modelos de comunicación consignados en el Plan de Comunicaciones de la entidad

Para que: Efectiva participación ciudadana.

Con estos atributos definidos, se tiene la base para diseñar los indicadores de eficiencia, eficacia y/o efectividad del objetivo del proceso de la siguiente manera:

Que: Indicador de eficacia.

Como: Indicador de eficacia.

Para que: Indicador de efectividad.

Al aplicar esta metodología, antes señalada, al objetivo del proceso, se pueden precisar el nombre del indicador y las variables de los mismos, así:

Indicador de eficacia: Asesorías desarrolladas
Indicador de eficacia: Modelos de comunicación implementados
Indicador de efectividad: Efectiva participación ciudadana.

Efectuado el análisis de la estructura del objetivo del Proceso Comunicación Estratégica, frente a la información contenida en el documento “No.1 Indicador del objetivo del proceso”, denominado: “*Atención a requerimientos*”, se evidenció que este no permite efectuar seguimiento de la eficacia, eficiencia o efectividad del objetivo del proceso y de esta forma asegurar de qué manera el resultado del objetivo del proceso, contribuye al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.

En el aplicativo SIG-PARTICIPO - Proceso Planeación Estratégica, el Instituto tiene documentado un documento de lineamiento institucional sobre el tema, denominado: “*Guía metodológica para la formulación, medición, seguimiento y evaluación de indicadores de gestión*” – código: IDPAC-PE-GU-04 versión 1, la cual indica:

“Esta guía, proporciona la metodología establecida por la Entidad para la elaboración de indicadores estratégicos, indicadores de proceso, indicadores de desempeño individual, entre otros; orienta sobre las actividades a desarrollar desde la formulación, hasta la evaluación, incluyendo los mecanismos de medición y seguimiento.”

En la misma guía, numeral 6 se adoptó la Política de Administración de Indicadores, de la entidad, la cual señala:

“Las políticas de administración, son las orientaciones o directrices, documentadas y formalizadas que deben tenerse en cuenta para la administración de indicadores en la Entidad y que tienen como propósito garantizar la disponibilidad, oportunidad y confiabilidad de estos:

• El Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC, implementará y fortalecerá las etapas de administración de indicadores (formulación, medición, seguimiento y evaluación), que permitan obtener información valiosa para la Entidad con base en las orientaciones establecidas en la presente guía, con el fin de mejorar la capacidad administrativa, mediante actividades de promoción, sensibilización y control para el buen funcionamiento de la Entidad y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Para lograr lo anteriormente enunciado la Alta Dirección asignará los recursos tanto humanos, presupuestales y tecnológicos necesarios que permitan realizar el seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de esta política. “

De igual manera, la presente guía detalla las directrices que deben tenerse en cuenta para la gestión de indicadores en la Entidad y que tienen como propósito garantizar un manejo y uso adecuado de los mismos.” (Negrilla y subrayado fuera de texto).

En resumen, según la metodología establecida en la “*Guía metodológica para la formulación, medición, seguimiento y evaluación de indicadores de gestión*” – código: IDPAC-PE-GU-04 versión 1, al Proceso de Comunicación Estratégica, le asiste la obligación de contar con indicadores de proceso, entre ellos los de objetivo del mismo.

Observación No. 5

El proceso no cuenta con indicadores de objetivo del mismo, que permitan efectuar seguimiento de la eficacia, eficiencia o efectividad de sus actividades para asegurar que el resultado contribuya al cumplimiento de los objetivos definidos, lo cual incumple lo definido en la Política de Administración de Indicadores, señalada en el numeral 2 “Alcance” y numeral 6 “Política de Administración de Indicadores” de la “*Guía metodológica para la formulación, medición, seguimiento y evaluación de indicadores de gestión*” – código: IDPAC-PE-GU-04.

Recomendación No. 5

Adelantar las acciones necesarias para que se cuente como mínimo con indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad, que permitan de manera permanente y periódica, efectuar seguimiento y monitoreo a los factores críticos de éxito para el cumplimiento del objetivo del proceso..

Adicionalmente, se recomienda analizar el objetivo del Proceso Comunicación Estratégica y determinar que el mismo se encuentre adecuadamente alineado con la Misión y la Visión institucional, es decir, asegurar que el objetivo del proceso contribuye a los objetivos estratégicos. Cabe resaltar, que si no está bien definido el objetivo del proceso, no se puede asegurar la correcta de gestión del riesgo.

5.3.1.2. Líder / responsable del Proceso

Tomando nuevamente como punto de partida la caracterización del Proceso Comunicación Estratégica, donde están identificados los rasgos diferenciadores del mismo, que permiten ver de manera integral y secuencial la esencia del proceso y el aporte que hace a los objetivos institucionales, a partir del establecimiento de su objetivo y demás atributos, entre ellos el liderazgo del mismo, que es la persona responsable de ejercer actividades de planeación y control para asegurar que se cumplan los requisitos definidos en la entrega de productos y/o servicios, se realice el seguimiento adecuado y se autorice la entrega al usuario, se realizó un exploración documental para determinar el cumplimiento del líder, frente a estas responsabilidades.

Inicialmente, se revisó la documentación que definió el líder del Proceso Comunicación Estratégica, hallando que el artículo segundo de la Resolución IDPAC No, 242 de 2016, *“Por la cual se actualiza y adopta el Mapa de Procesos, la Plataforma Estratégica, Portafolio de Bienes y/o Servicios del IDPAC y la Política, los Objetivos, los Niveles de Responsabilidad y Autoridad del Sistema Integrado de Gestión”*, fijo la responsabilidad o liderazgo en el (la) Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones, que al ser comparada con la caracterización del mismo - código: IDPAC-CE-CA-01 Versión 3 del 14/05/201919, se evidencio su coincidencia, como se puede apreciar en las siguientes imágenes:

Según el artículo segundo de la Resolución IDPAC No, 242 de 2016

PROCESOS	RESPONSABLE	
ESTRATEGICOS Agrupa los procesos que orientan al Instituto hacia el establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación, disposición de recursos necesarios y revisión por la Dirección.	Planeación Estratégica	Jefe Oficina Asesora de Planeación
	Comunicación Estratégica	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
	Atención a la Ciudadanía	Secretario General
MISIONALES Reúne los procesos que proporcionan el resultado previsto por el Instituto en cumplimiento del objeto o razón de ser de la entidad.	Promoción de la Participación Ciudadana y Comunitaria Incidente	Subdirector (a) de Promoción de la Participación Subdirector (a) de Fortalecimiento de la Organización social.
	Inspección, Vigilancia y Control de las Organizaciones Comunes	Subdirector (a) de Asuntos Comunes
		Subdirector (a) de Asuntos Comunes

Imagen 1: Fuente Resolución No. 242 de 2016

Según la caracterización del mismo - código: IDPAC-CE-CA-01 Versión 3 del 14/05/2019

IDPAC		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		Código:	IDPAC-CE-CA-01
				Fecha:	14/05/2019
				Versión:	3
INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO					
Nombre del proceso:	Comunicación Estratégica		Tipo de Proceso:	Estratégico	
Líder (es):	Jefe Oficina Asesor de Comunicaciones				
Dependencia responsable:	Oficina Asesora de Comunicaciones				
Objetivo del proceso:	Asesorar a la Dirección General en el direccionamiento estratégico de la comunicación institucional y a las áreas del IDPAC en el diseño de las estrategias de comunicación que garanticen la información transparente y oportuna para una efectiva participación ciudadana a través de la implementación de modelos de comunicación consignados en el Plan de Comunicaciones de la entidad, preservando la imagen institucional, y orientando la divulgación y difusión a través de todos los canales de información, propios y externos				
Alcance del proceso:	Inicia con la formulación del Plan de Comunicaciones y termina con las acciones de mejora al Proceso				
POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO					
No.	Descripción				
1	Todas las solicitudes referentes al Proceso de Comunicación Estratégica de las diferentes dependencias deben pasar por el Consejo de Redacción de la Oficina Asesora de Comunicaciones , que se lleva acabo una vez por semana, incluyendo las solicitudes de videos, programación y cubrimientos con DC RADIO, evaluando desde los Consejos de Redacción la importancia y relevancia de las necesidades presentadas por las áreas.				
2	La Administración de los portales web y de las redes sociales del IDPAC es exclusiva de la Oficina Asesora de Comunicaciones .				
3	La línea editorial de la Oficina Asesora de Comunicaciones, por ello toda la información dirigida a los diferentes grupos de interés deberá estar aprobada por el Jefe de la Oficina Asesora de comunicaciones .				

Imagen 2: Fuente documentos SIG PARTICIPO

Siendo esta una fortaleza documental del proceso, se requirió al auditado a través de correo electrónico institucional del 3 de septiembre de 2020, así:

Respecto al artículo segundo de la Resolución IDPAC No. 242 de 2016 "Por la cual se actualiza y adopta el Mapa de Procesos, la Plataforma Estratégica, Portafolio de Bienes y/o Servicios del IDPAC y la Política, los Objetivos, los Niveles de Responsabilidad y Autoridad del Sistema Integrado de Gestión", que determino que la responsabilidad o liderazgo del Proceso Comunicación Estratégica, recae sobre quien ocupa el cargo de Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones; se requieren las dos (2) últimas actas de reunión en el año 2020, suscritas por la Dra. Omaira Morales líder del proceso Comunicación Estratégica en las cuales se demuestre que se trataron temas relacionados con la operación del proceso y el tratamiento acordado para las oportunidades de mejora encontradas en esas reuniones.

El auditado, mediante correo electrónico del día 8 de septiembre de 2020, dio respuesta en los siguientes términos:

Respuesta: Para el aspecto N° 2 "Liderazgo proceso", se adjuntan las actas de los 2 últimos consejos de redacción liderados por al Jefe de Oficina Omaira Morales, del 27 de agosto y del 3 de septiembre de 2020.

Unido al correo electrónico del día 8 de septiembre de 2020, se enviaron en una carpeta con el nombre "RE-Evidencias_documentales_auditoria" los siguientes documentos:

- "N° 2 Acta 27-08-2020 Consejo de Redacción"
- "N° 2 Acta 3-09-2020 Consejo de Redacción"

Una vez, examinados los documentos, antes citados, se evidenció que los mismos fueron suscritos por el líder del proceso estipulado en la Resolución IDPAC No. 242 de 2016 y en la caracterización del Proceso Comunicación Estratégica.

5.3.1.3. Productos y/o servicios

En la caracterización del proceso, donde están identificados los rasgos diferenciadores del mismo, que permite ver de manera integral y secuencial la esencia del proceso y el aporte que hace a los objetivos institucionales, a partir del establecimiento de su objetivo y demás atributos, entre ellos las "salidas (Productos / Servicios)", que son los resultados de la transformación que hace el Proceso Comunicación Estratégica, se encontraron los siguientes:

No.	Salidas (Productos / Servicios)
1	Plan de Comunicaciones
2	Plan Estratégico de Comunicación Interna
3	Consejos de Redacción
4	Piezas Gráficas
5	Productos Radiales
6	Notas de prensa

Tabla No. 1 Salidas (Productos / Servicios) – Fuente: Caracterización del Proceso

En el mismo documento de la caracterización del Proceso Comunicación Estratégica, adicionalmente, se encuentran listadas las “*actividades claves o principales*”, donde algunas por su naturaleza, no lo son, y más bien son herramientas administrativas o de gestión del proceso. Estas son: “*Realizar seguimiento y monitoreo a todas y cada una de las actividades y acciones del Plan de Comunicaciones, con el fin de verificar su cumplimiento y la implementación del mismo*” y “*Evaluar informes trimestrales y cuatrimestrales del seguimiento al Plan de Comunicaciones y establecer acciones de mejora*”, por tanto no se incluyen en este ejercicio, veamos:

ACTIVIDADES CLAVES O PRINCIPALES EN LA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
1. Formular y diseñar el Plan de Comunicaciones de la entidad identificando el objetivo principal, los objetivos específicos, el alcance, la estrategia de comunicación y el seguimiento a la implementación del mismo.
2. Elaborar el Plan de Comunicación Interna de la entidad identificando el objetivo, las acciones, el alcance, el modelo de comunicación organizacional y la Política de Comunicación Interna, en el marco del Plan de Comunicaciones.
3. Recoger y administrar las solicitudes de las diferentes áreas y dependencias de la entidad referentes al proceso de Comunicación Estratégica, con el fin de construir estrategias de difusión y divulgación.
4. Elaborar y diseñar piezas gráficas en el marco del Plan de Comunicaciones a partir de la línea editorial y la línea gráfica aprobada.
5. Elaborar y diseñar productos radiales (programas, transmisiones en vivo, promocionales, cuñas, especiales...) en el marco del Plan de Comunicaciones a partir de la línea editorial aprobada.
6. Elaborar y publicar notas de prensa en los portales web con los que cuenta el IDPAC, en el marco del Plan de Comunicaciones y a partir de la línea editorial aprobada.

Tabla No. 2 Actividades claves o principales – Fuente: Caracterización del Proceso

Al efectuar un ejercicio de correlación entre las Salidas (Productos / Servicios)” que genera el proceso y las “*actividades claves o principales*” del mismo, definidas en la Proceso Comunicación Estratégica - código: IDPAC-CE-CA-01 Versión 3 del 14/05/2019, se obtuvo el siguiente resultado:

Salidas (Productos / Servicios)	ACTIVIDADES CLAVES O PRINCIPALES EN LA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
1. Plan de Comunicaciones	1. Formular y diseñar el Plan de Comunicaciones de la entidad identificando el objetivo principal, los objetivos específicos, el alcance, la estrategia de comunicación y el seguimiento a la implementación del mismo.

Salidas (Productos / Servicios)	ACTIVIDADES CLAVES O PRINCIPALES EN LA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
2. Plan Estratégico de Comunicación Interna	2. Elaborar el Plan de Comunicación Interna de la entidad identificando el objetivo, las acciones, el alcance, el modelo de comunicación organizacional y la Política de Comunicación Interna, en el marco del Plan de Comunicaciones.
3. Consejos de Redacción	
4. Piezas Gráficas	3. Elaborar y diseñar piezas gráficas en el marco del Plan de Comunicaciones a partir de la línea editorial y la línea gráfica aprobada.
5. Productos Radiales	4. Elaborar y diseñar productos radiales (programas, transmisiones en vivo, promocionales, cuñas, especiales...) en el marco del Plan de Comunicaciones a partir de la línea editorial aprobada.
6. Notas de prensa	5. Elaborar y publicar notas de prensa en los portales web con los que cuenta el IDPAC, en el marco del Plan de Comunicaciones y a partir de la línea editorial aprobada.
	6. Recoger y administrar las solicitudes de las diferentes áreas y dependencias de la entidad referentes al proceso de Comunicación Estratégica, con el fin de construir estrategias de difusión y divulgación.

Tabla No. 3 Coherencia entre las actividades claves o principales y Salidas (Productos / Servicios) – Fuente: Oficina de Control Interno

Finalizado el ejercicio anterior, se evidencia que de un total de seis (6) salidas (Productos / Servicios) cotejadas, cinco (5) presentan correlación con las “actividades claves o principales”, tomando como patrón su redacción y analogía.

Aunque no se emite observación, se recomienda definir acciones para garantizar que los “*productos / servicios*” que genera el Proceso Comunicación Estratégica, definidos en la caracterización del proceso, presenten homogeneidad con las “*actividades claves o principales*” referidas en la misma caracterización del proceso. Las acciones que se definan deberán ser actualizadas en todos los documentos del proceso que lo requieran.

5.3.1.4. Procedimientos

La estructura de la caracterización del proceso permite identificar gráficamente las generalidades, entradas, actores, actividades claves, entregables o salidas, usuarios, mecanismos de medición, documentos y procedimientos asociados. Al mismo tiempo, las actividades claves delimitan el desarrollo o transformación de las entradas o insumos en productos y servicios, que operativamente se expresa en las actividades definidas en los procedimientos del proceso, las cuales estarán ordenadas dentro del ciclo de la gestión (PHVA).

Al revisar la Caracterización del Proceso Comunicación Estratégica - código: IDPAC-CE-CA-01 Versión 3 del 14/05/2019, se encontraron las siguientes actividades claves o principales de transformación; las cuales deben estar armonizadas con los productos y/o servicios que genera el proceso:

1. Formular el Plan Anual de Comunicaciones
2. Ejecutar el Plan Anual de Comunicaciones
3. Medición y Evaluación

En el mismo sentido, al extraer las mismas actividades del “*Diagrama de Proceso*”, diseñado en la caracterización del Proceso Comunicación Estratégica - código: IDPAC-CE-CA-01 Versión 3 del 14/05/2019, se encontraron las siguientes actividades claves o principales:

1. Formular y diseñar el Plan de Comunicaciones de la entidad identificando el objetivo principal, los objetivos específicos, el alcance, la estrategia de comunicación y el seguimiento a la implementación del mismo.
2. Elaborar el Plan de Comunicación Interna de la entidad identificando el objetivo, las acciones, el alcance, el modelo de comunicación organizacional y la Política de Comunicación Interna, en el marco del Plan de Comunicaciones.
3. Recoger y administrar las solicitudes de las diferentes áreas y dependencias de la entidad referentes al proceso de Comunicación Estratégica, con el fin de construir estrategias de difusión y divulgación.
4. Elaborar y diseñar piezas gráficas en el marco del Plan de Comunicaciones a partir de la línea editorial y la línea gráfica aprobada.
5. Elaborar y diseñar productos radiales (programas, transmisiones en vivo, promocionales, cuñas, especiales...) en el marco del Plan de Comunicaciones a partir de la línea editorial aprobada.
6. Elaborar y publicar notas de prensa en los portales web con los que cuenta el IDPAC, en el marco del Plan de Comunicaciones y a partir de la línea editorial aprobada.
7. Realizar seguimiento y monitoreo a todas y cada una de las actividades y acciones del Plan de Comunicaciones, con el fin de verificar su cumplimiento y la implementación del mismo.
8. Evaluar informes trimestrales y cuatrimestrales del seguimiento al Plan de Comunicaciones y establecer acciones de mejora.

De modo idéntico en la plataforma SIG-PARTICIPO – módulo “*Documentos*” del Proceso Comunicación Estratégica, se hallaron los siguientes procedimientos:

1. IDPAC-CE-PR-02 versión 07 - *Solicitud de desarrollo creativo.*
2. IDPAC-COM-01 versión 06 - *Elaboración y distribución de periódico institucional.*
3. IDPAC-COM-02 versión 06 - *Producción y emisión de productos audiovisuales televisión*
4. IDPAC-COM-04 versión 06 - *Elaboración Boletín de Prensa*
5. IDPAC-COM-06 versión 06 – *Publicación de Notas o Documentos en el Portal de la Participación*

Ahora bien, al realizar un ejercicio de relación entre las actividades claves o principales y los procedimientos documentados del Proceso Comunicación Estratégica, se obtuvo:

ACTIVIDADES CLAVES O PRINCIPALES EN LA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	PROCEDIMIENTOS EN PLATAFORMA SIG-PARTICIPO
1. Formular y diseñar el Plan de Comunicaciones de la entidad identificando el objetivo principal, los objetivos específicos, el alcance, la estrategia de comunicación y el seguimiento a la implementación del mismo.	
2. Elaborar el Plan de Comunicación Interna de la entidad identificando el objetivo, las acciones, el alcance, el modelo de comunicación organizacional y la Política de Comunicación Interna, en el marco del Plan de Comunicaciones.	

ACTIVIDADES CLAVES O PRINCIPALES EN LA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	PROCEDIMIENTOS EN PLATAFORMA SIG-PARTICIPO
3. Recoger y administrar las solicitudes de las diferentes áreas y dependencias de la entidad referentes al proceso de Comunicación Estratégica, con el fin de construir estrategias de difusión y divulgación.	IDPAC-CE-PR-02 versión 07 - Solicitud de desarrollo creativo.
4. Elaborar y diseñar piezas gráficas en el marco del Plan de Comunicaciones a partir de la línea editorial y la línea gráfica aprobada.	
5. Elaborar y diseñar productos radiales (programas, transmisiones en vivo, promocionales, cuñas, especiales...) en el marco del Plan de Comunicaciones a partir de la línea editorial aprobada.	
6. Elaborar y publicar notas de prensa en los portales web con los que cuenta el IDPAC, en el marco del Plan de Comunicaciones y a partir de la línea editorial aprobada.	IDPAC-COM-04 versión 06 - Elaboración Boletín de Prensa IDPAC-COM-06 versión 06 – Publicación de Notas o Documentos en el Portal de la Participación
7. Realizar seguimiento y monitoreo a todas y cada una de las actividades y acciones del Plan de Comunicaciones, con el fin de verificar su cumplimiento y la implementación del mismo.	
8. Evaluar informes trimestrales y cuatrimestrales del seguimiento al Plan de Comunicaciones y establecer acciones de mejora.	
	IDPAC-COM-01 versión 06 - Elaboración y distribución de periódico institucional.
	IDPAC-COM-02 versión 06 - Producción y emisión de productos audiovisuales televisión

Tabla No. 4 Coherencia entre las actividades claves o principales y los procedimientos documentados – Fuente: Oficina de Control Interno

Similarmente, al realizar un ejercicio de coherencia entre las salidas (productos / servicios) que genera el Proceso Comunicación Estratégica, según la caracterización - código: IDPAC-CE-CA-01 Versión 3 del 14/05/2019 y los procedimientos documentados en la plataforma SIG-PARTICIPO – módulo “Documentos” del mismo proceso, se obtuvo:

SALIDAS (Productos / Servicios) SEGÚN LA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	PROCEDIMIENTOS EN LA PLATAFORMA SIG-PARTICIPO
Plan de Comunicaciones	
Plan Estratégico de Comunicación Interna	
Consejos de Redacción	
Piezas Gráficas	
Productos Radiales	
Notas de prensa	IDPAC-COM-04 versión 06 - Elaboración Boletín de Prensa IDPAC-COM-06 versión 06 – Publicación de Notas o Documentos en el Portal de la Participación
	IDPAC-CE-PR-02 versión 07 - Solicitud de desarrollo creativo.

SALIDAS (Productos / Servicios) SEGÚN LA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	PROCEDIMIENTOS EN LA PLATAFORMA SIG-PARTICIPO
	IDPAC-COM-01 versión 06 - Elaboración y distribución de periódico institucional.
	IDPAC-COM-02 versión 06 - Producción y emisión de productos audiovisuales televisión

Tabla No. 5 Coherencia entre las salidas (productos / servicios) según la caracterización del Proceso y los procedimientos documentados en la plataforma SIG-PARTICIPO – Fuente: Oficina de Control Interno

Finalizado este ejercicio, se evidencia discordancia entre las actividades claves o principales definidas en la caracterización del Proceso Comunicación Estratégica - código: IDPAC-CE-CA-01 Versión 3 del 14/05/2019, frente a las referidas en el “Diagrama de Proceso” de la citada caracterización del Proceso.

Se evidencia, al ver la Tabla No. 4, que de cinco (5) procedimientos documentados en la plataforma SIG-PARTICIPO – módulo “Documentos” del Proceso Comunicación Estratégica, tres (3) guardan relación con las actividades claves o principales, denominadas: “Recoger y administrar las solicitudes de las diferentes áreas y dependencias de la entidad” y “Elaborar y publicar notas de prensa en los portales web con los que cuenta el IDPAC”, mientras dos queda sin relación. A su vez seis (6) actividades claves o principales, quedan sin su correspondiente procedimiento.

Se evidencia, en la Tabla No. 5, que las salidas (productos / servicios) que genera el Proceso Comunicación Estratégica, según la caracterización - código: IDPAC-CE-CA-01 Versión 3 del 14/05/2019 y los procedimientos documentados en la plataforma SIG-PARTICIPO – módulo “Documentos” del mismo proceso, solo se encuentra debidamente relacionado dos procedimientos con un producto y/o servicios, mientras los demás procedimientos no tienen afinidad con ninguna de las salidas (productos / servicios).

A pesar que la situación anterior no genera observación, se recomienda realizar un ejercicio de coherencia y articulación entre las salidas (productos / servicios) que genera el Proceso Comunicación Estratégica, según la caracterización - código: IDPAC-CE-CA-01 Versión 3 del 14/05/2019 y los procedimientos documentados en la plataforma SIG-PARTICIPO – módulo “Documentos” del mismo proceso.

Igualmente, se recomienda realizar un ejercicio de correlación entre las acciones claves o principales del Proceso Comunicación Estratégica, según la caracterización - código: IDPAC-CE-CA-01 Versión 3 del 14/05/2019 y los procedimientos documentados en la plataforma SIG-PARTICIPO – módulo “Documentos” del mismo proceso, de tal forma que coincida la información contenida en la columna denominada “Principales actividades” de la caracterización antes referida con los procedimientos del proceso.

Se recomienda revisar los procedimientos de forma que se establezca la pertinencia para que al final de los mismos, se obtengan las salidas (productos / servicios) que genera el Proceso Comunicación Estratégica.

5.3.1.5. Actividades de control

Son las acciones establecidas a través de políticas de operación y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las directrices de la primera línea de defensa del MIPG para mitigar los riesgos que inciden en el cumplimiento de los objetivos del proceso y consecuentemente los estratégicos.

Las actividades de control se encuentran definidas en las políticas de operación y en los procedimientos, sin embargo es de aclarar que una política por sí sola no es un control. Los controles se despliegan a través de los procedimientos documentados y una actividad de control debe por sí sola mitigar o tratar la causa del riesgo y ejecutarse como parte del día a día de las operaciones realizadas por los servidores que las ejecutan desde cada puesto de trabajo.

Debido a que los procedimientos son los que llevan dichas políticas a la práctica, se hace necesario evaluar las actividades de control que tiene definido el Proceso Comunicación Estratégica en sus procedimientos y analizar su correlación con las registradas y documentadas en la plataforma SIG-PARTICIPO – módulo “Gestión de Riesgos” del mismo proceso, disponibles en la siguiente dirección: http://137.117.81.71/suiteve/rsk/riskve?soa=1&mdl=rsk&_sveVrs=866620200506&link=1&mis=rsk-D-128 del sitio: <https://intranetidpac.azurewebsites.net/>.

A continuación se presenta el listado de actividades de control definidas para cada uno de los riesgos de gestión del Proceso Comunicación Estratégica:

RIESGO	ACTIVIDAD DE CONTROL	DOCUMENTADA EN	
		UN PROCEDIMIENTO	OTRO DOCUMENTO
R3. Difusión incompleta y/o inoportuna de la información institucional	C1. Diligenciar el Brief para la elaboración de las piezas gráficas	IDPAC-CE-PR-02 - Solicitud de Desarrollo Creativo	
	C2. Publicar las piezas mediante los diferentes medios de comunicación con los que cuenta la Entidad.	IDPAC-CE-PR-02 - Solicitud de Desarrollo Creativo	
	C3. Realizar sesiones del consejo de redacción		Reglamento de Operación del Consejo de Redacción

Tabla No. 6 Listado de actividades de control definidas para cada uno de los riesgos de gestión del Proceso – Fuente: Oficina de Control Interno

Ahora se listan las actividades de control definidos en los procedimientos documentados por el Proceso Comunicación Estratégica en la plataforma SIG-PARTICIPO – módulo “Documentos”.

PROCEDIMIENTO	ACTIVIDADES DE CONTROL DEFINIDAS
IDPAC-CE-PR-02 versión: 07 - Solicitud de desarrollo creativo	No. 2 Revisar que el brief este completamente No. 4 Estudiar la viabilidad de la producción de la pieza No. 9 Recibir la aprobación de la pieza comunicativa por parte del
IDPAC-COM-01 versión 6 - Elaboración y distribución de periódico institucional.	No. 10 Verificar el diseño y contenido del periódico. No. 11 Verificar el diseño y contenido del periódico. No. 16 Verificar que el contrato existente se encuentre vigente y que su objeto contractual permita la impresión de los periódicos. No. 25 Verificar que el proceso de impresión no presente inconvenientes. No. 27 Verificar que las entregas se estén realizando oportunamente.
IDPAC-COM-02 versión 06 - Producción y emisión de productos audiovisuales televisión	No. 7 Verificar que se trasmita el programa. No. 8 Verificar registro de visitas al portal. No. 9 Verificar comportamiento del rating

PROCEDIMIENTO	ACTIVIDADES DE CONTROL DEFINIDAS
IDPAC-COM-04 versión 06 - Elaboración Boletín de Prensa	No. 5 Revisar el contenido del boletín
IDPAC-COM-06 versión 06 – Publicación de Notas o Documentos en el Portal de la Participación	No. 2 Sin descripción No. 4 Sin descripción No. 7 Sin descripción

Tabla No. 7 Listado de actividades de control definidas en los procedimientos documentados por el Proceso – Fuente: Oficina de Control Interno

Realizado el análisis para ver la concordancia entre las tres (3) actividades de control definidas en el riesgo de gestión versus las quince (15) actividades de control definidas en los procedimientos documentados por el Proceso Comunicación Estratégica en la plataforma SIG-PARTICIPO – módulo “Documentos” y relacionados en la tabla anterior, se evidencio que no hay similitud de unas con las otras.

Aunque la anterior situación, no genera observación, se recomienda ajustar las actividades de control establecidas para la mitigación de los riesgos, definidas en los cinco (5) procedimientos y en el riesgo del Proceso Comunicación Estratégica para que sean uniformes en ambas fuentes documentales y debidamente documentadas y actualizadas en los procedimientos del proceso.

6. CONCLUSIONES

Se evidencio que el proceso auditado, tiene documentados los aspectos requeridos para realizar su gestión con un enfoque por procesos, así:

Definido el objetivo del proceso.

Identificadas las entradas y salidas del proceso.

Definida la secuencia de las diferentes actividades del proceso en procedimientos.

Definido el responsable del proceso.

Identificados los riesgos del proceso con los controles correspondientes a cada uno.

Definidos los mecanismos de medición y seguimiento.

Documentado y formalizado el proceso en el aplicativo SIG-PARTICIPO.

No obstante lo anterior, y respecto a la gestión operativa del proceso, se evidencio que existen debilidades relacionadas con sus herramientas administrativas, como son: La falta de indicadores para medición del objetivo del proceso, divergencia entre documentos que reglamentan el proceso, procedimientos que no apuntan a la generación de los productos y/o servicios y disparidad entre las actividades de control establecidas en las fichas de los riesgos y los procedimientos.

De acuerdo con las verificaciones efectuadas en cumplimiento del objetivo de esta auditoría, se evidenció que el proceso presenta situaciones susceptibles de mejora, asociadas a la normatividad interna que le asigna funciones a la Oficina Asesora de Comunicaciones, como lo es el Acuerdo Interno de Junta Directiva 002 de 2007.

En el cuerpo de este informe se consigna la observación y recomendaciones respectivas, en procura de la mejora continua de la gestión institucional.

7. DIFICULTADES PRESENTADAS

Se deja constancia que no se presentó ninguna dificultad una vez iniciada la auditoria.

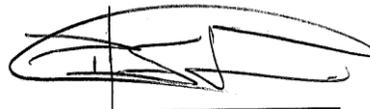
Aprobado: 30-09-2020

Elaboró y verificó



ENRIQUE ROMERO GARCIA
Profesional Universitario 219-03

Revisó y aprobó



PEDRO PABLO SALGUERO LIZARAZO
Jefe Oficina de Control Interno