



INFORME DE AUDITORIA

Auditoría no.

09-18

Fecha del informe

Día

Mes

Año

06

07

2018

Informe

Preliminar

Final

1. INFORMACIÓN GENERAL

Tipo de Informe	<input checked="" type="checkbox"/>	Auditoría	<input type="checkbox"/>	Seguimiento
Procesos auditado /Evaluado	Comunicación Institucional			
Auditor líder	Marcela Pardo Beltrán	Equipo Auditor	Marcela Pardo Beltrán	
Responsable del proceso, dependencia, área o actividad auditada /evaluada	Luis Ricardo Morantes Africano			

2. OBJETIVO

Evaluar la gestión del proceso Comunicación Institucional conforme a los requisitos legales e institucionales.

3. ALCANCE

Verificar cumplimiento de los procedimientos, instructivos, manuales, políticas, riesgos y planes estratégicos definidos en el proceso de Gestión Institucional, correspondientes a la vigencia 2017 y 2018 a la fecha.

4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Para el desarrollo de la auditoria se efectuó solicitud de información al área de Comunicaciones relativa a planes, diagnósticos de necesidades, presupuesto, indicadores y actividades propias del área. De lo anterior se efectuaron revisiones sobre:

1. Fue verificada la caracterización del proceso con respecto a la Resolución de creación de dependencias y Manual de Funciones, con el fin de identificar entradas y salidas del proceso. El resultado de esta verificación hace parte de las No Conformidades del informe.
2. Plan Estratégico de Comunicaciones año 2017 y 2018, sobre el cual se revisó el documento, el diagnóstico de necesidades y el presupuesto del área, adicionalmente, la ejecución y mediciones del mismo. El resultado de este análisis es parte de las No Conformidades y Recomendaciones del informe.
3. Plan de Medios año 2017 y 2018 establecido para la Entidad. El resultado de esta actividad hace parte de las No Conformidades y Recomendaciones de la auditoria.

4. Se requirió información respecto al monitoreo a medios que derivan en posibles aperturas de oficio de Procesos Ético Profesionales. El resultado de esta verificación hace parte de las No Conformidades y Recomendaciones.
5. Las mediciones de indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad, entre las cuales se encuentra la encuesta de percepción realizada para los años 2016 y 2017, por el área de Comunicaciones. El resultado de esta actividad hace parte de las No Conformidades y Recomendaciones.
6. El uso de página web, informes y estadísticas generadas por parte del área de Comunicaciones. El resultado de esta verificación hace parte de las No Conformidades.
7. Las actividades desarrolladas en el marco de la Rendición de Cuentas, la estrategia, ejecución e impacto. El resultado de estas actividades son parte de las Conformidades con Recomendación del informe.
8. Adicionalmente, se revisó y contrastó con la información publicada en la página web con la matriz de verificación de Ley de Transparencia. El resultado de la actividad es parte de las Conformidades con Recomendación.

5. HALLAZGOS

Para la presente auditoria fueron verificados 10 criterios de los cuales 5 son Conformidades y 5 No Conformidades.

5.1 REQUISITOS CON CUMPLIMIENTO – CONFORMIDADES CON OBSERVACION

Criterio	Evidencia
Ley 1712 de 2014. Artículo 9. Artículo 9. Información mínima obligatoria respecto a la estructura del sujeto obligado.	Fueron verificados 163 ítems de la matriz de cumplimiento de la Ley de Transparencia y se observó el registro de la información en la página web. Sin embargo, se identificó criterios que no está actualizados. Anexo 1. Ver matriz de Ley de Transparencia. Ver observaciones.
Criterio	Evidencia
CI-cp-01 Caracterización del Proceso de Comunicación Institucional, Ley 1474 de 2011 Art. 78, manual único de rendición de cuentas DAFP. Coordinar rendición de cuentas. Coordinar	A través de la Evaluación de Rendición de Cuentas efectuada por la Oficina de Control Interno se llevó a cabo la verificación de criterios de la coordinación y ejecución de la estrategia de Rendición de Cuentas, en la cual se evidenció la ejecución de las actividades programadas. Sin

<p>la audiencia pública de rendición de cuentas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar y difundir la convocatoria a los grupos de interés - Elaborar y publicar el documento de memorias del evento de rendición de cuentas. - Divulgar a la ciudadanía y a los servidores públicos para participar en la rendición de cuentas en los componentes de información, diálogo e Incentivos. - Atender las consultas realizadas por la ciudadanía al informe de gestión de rendición de cuentas. 	<p>embargo, no se observó la capacitación a los funcionarios sobre la rendición de cuentas, el diagnóstico de rendición de cuentas, estrategia de comunicación para motivar o movilizar la ciudadanía en torno a la Rendición de Cuentas a la ciudadanía y el inventario de capacidad operativa.</p> <p>Ver observaciones.</p>
Criterio	Evidencia
<p>Caracterización del Proceso. Planear</p> <p>Planear. Definir plan estratégico de comunicación organizacional</p>	<p>Se observó Plan estratégico 2017 y ejecución de las actividades. Sin embargo, se identificó debilidad en los soportes asociados a los eventos y reuniones, adicionalmente se observaron actividades cumplidas con porcentaje de cumplimiento por encima del 100%.</p> <p>Ver anexo 2. PECO 2017</p> <p>Ver recomendaciones.</p>
Criterio	Evidencia
<p>Manual Específico de Funciones, requisitos. Numeral 13.</p> <p>NTC-ISO 9001:2015</p> <p>7.4 Comunicación</p> <p>Numeral 13. Realizar monitoreo de medios, reportando semanalmente a la dirección general los hechos relevantes que puedan generar aperturas investigaciones de oficio a nivel nacional o regional.</p> <p>7.4 Comunicación. La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión</p>	<p>Una vez verificados los soportes del monitoreo de medio para el año 2017 y 2018, se observa la remisión de 30 correos para el año.</p> <p>Ver recomendaciones.</p>

de la calidad que incluyan...	
Criterio	Evidencia
<p>Manual Específico de Funciones, requisitos. Numeral 7 y 20.</p> <p>Numeral 7. Realizar la medición de los impactos de planes ejecutados por el área de comunicaciones.</p> <p>NTC-ISO 9001:2015</p> <p>7.4 Comunicación</p>	<p>Respecto a la verificación realizada se observan aplicación de encuestas de percepción año 2016 y 2017, que según lo informado buscan evaluar el reconocimiento del COPNIA a nivel nacional. Sin embargo no se observa como a través de las mediciones fueron insumo para el desarrollo de la estrategia.</p> <p>Asimismo, no se observa medición de impacto sobre estrategias de comunicación interna.</p> <p>Ver Recomendaciones</p>

5.2 REQUISITO DE NO CUMPLIMIENTO – NO CONFORMIDADES

Código NC	Descripción de la No Conformidad	
	Criterio	No Conformidad
	<p>Caracterización del Proceso.</p> <p>NTC-ISO 9001:2015</p> <p>4.4.1 Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos</p>	<p>Desactualización de la caracterización del proceso de Comunicación Institucional.</p>
01-0918	Descripción de Criterio	Evidencia
	<p>4.4.1 Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos ... Debe:</p> <p>a) Determinar las entradas requeridas y salidas esperadas de los procesos;...</p> <p>g) Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados</p>	<p>Se verificó la caracterización del proceso observando que insumos tales como, diagnostico de necesidad de comunicación interna y externa no están identificados, asimismo resultados de indicadores y encuestas. No se observan salidas y productos como Plan Estratégico de Comunicaciones, Plan de medios, informes estadísticos de página web, encuesta de percepción, Estrategia de Rendición de Cuentas.</p>

	previstos...	
	Criterio	No Conformidad
	<p>Resolución Interna No 362 de 30 de marzo de 2016. Artículo 5 Numerales 1 y 2.</p> <p>Caracterización del Proceso. Planear</p> <p>Resolución 364 de 30 marzo de 2016. Manual Específico de Funciones, requisitos. Numeral 2</p> <p>NTC-ISO 9001:2015</p> <p>7.4 Comunicación</p>	<p>No se observó del Plan Estratégico de Comunicaciones 2018 y diagnóstico de necesidades de comunicación.</p>
	Descripción de Criterio	Evidencia
02-0918	<p>1. Diseñar estrategias y proponer políticas de comunicación articuladas al Plan Estratégico de la Entidad.</p> <p>2. Elaborar y ejecutar el Plan Estratégico de Comunicaciones, de acuerdo con los recursos existentes y los resultados de los diagnósticos de necesidades de comunicación que realice el área.</p> <p>Planear. Definir la estrategia y demás instrumentos de comunicaciones.</p> <p>Definir plan estratégico de comunicación organizacional</p> <p>Identificar las necesidades de información de la población objetivo</p> <p>Numeral 2. Elaborar y ejecutar el Plan de Comunicaciones de la entidad, de acuerdo con los recursos</p>	<p>En la información remitida por parte del área de Comunicación Institucional, no se observó el Plan de Comunicaciones 2018.</p> <p>Asimismo, no se observó el diagnóstico de necesidades de comunicación de la entidad año 2017 y 2018.</p>

	<p>existentes y los resultados del diagnóstico de necesidades de comunicación que realizase el área.</p> <p>7.4 Comunicación. La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad que incluyan...</p>	
	Criterio	No Conformidad
	<p>Resolución Interna No 362 de 30 de marzo de 2016. Artículo 5 Numerales 3.</p> <p>Manual Específico de Funciones, requisitos. Numeral 3.</p> <p>NTC-ISO 9001:2015</p> <p>7.4 Comunicación</p>	<p>No se observó del Plan de Medios de la Entidad años 2017 y 2018.</p>
	Descripción de Criterio	Evidencia
03-0918	<p>Numerales 3. Elaborar, coordinar y ejecutar planes de medios de comunicación interna y externa, para proyectar el reconocimiento del COPNIA a nivel nacional, teniendo en cuenta los recursos existentes y los resultados del diagnóstico de comunicaciones</p> <p>Numeral 3. Elaborar y ejecutar el Plan de Medios de Comunicación Interno y Externos, de acuerdo con las estrategias establecidas.</p>	<p>No se reportó por parte del área de comunicaciones el Plan de Medios de la Entidad año 2017 y 2018.</p>
04-0918	Criterio	No Conformidad

	<p>Manual Específico de Funciones, requisitos. Numeral 16 y 17.</p> <p>NTC-ISO 9001:2015</p> <p>7.4 Comunicación</p>	<p>No se observó de análisis estadístico del uso de la página web</p>
	<p align="center">Descripción de Criterio</p> <p>Numeral 16. Elaborar estadísticas de acceso a los sitios Web del COPNIA para ofrecer una herramienta de medición y control a la gestión.</p> <p>Numeral 17. Elaborar los documentos, informes y reportes de carácter técnico relacionados con los sitios web del COPNIA para mantener actualizada la documentación relacionada y ofrecer conceptos técnicos tendientes a mejorar el desempeño y disponibilidad de los sitios web.</p> <p>7.4 Comunicación. La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad que incluyan...</p>	<p align="center">Evidencia</p> <p>No se observa registro documental y/o soporte del análisis estadístico de uso de la página web e intranet de la entidad. Así como informes, documentos y reportes de carácter técnico sobre los sitios web.</p>
05-0918	<p align="center">Criterio</p> <p>Manual Específico de Funciones, requisitos. Numeral 22.</p> <p>NTC-ISO 9001:2015</p> <p>7.4 Comunicación</p> <p align="center">Descripción de Criterio</p> <p>Numeral 22. Desarrollar y llevar a la práctica programas de entrenamiento en comunicación a cliente interno.</p> <p>7.4 Comunicación. La organización</p>	<p align="center">No Conformidad</p> <p>No se observó del programa de entrenamiento del cliente interno.</p> <p align="center">Evidencia</p> <p>No se observó programa de entrenamiento en comunicación para el cliente interno.</p>

debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad que incluyan...

6. EVALUACIÓN DEL RIESGO

Riesgo identificado / Posible riesgo	Observación	Responsable del análisis del riesgo
Emitir información errada, imprecisa, poco comprensible o de difícil acceso.	Se efectuó verificación sobre la información asociada a los controles definidos para el riesgo: El vocero en medios es definido por el Presidente o el Director General de la entidad. Comunicados de prensa avalados por el Director General o quien se designe para tal efecto; Seguimiento al esquema de publicaciones para mantener actualizada la información en el portal web; Se tienen usuarios definidos con perfiles específicos para el manejo de la página web. Una vez verificada la información remitida por el área se observa la documentación y aplicación de los controles establecidos.	Profesional de Gestión del Área de Comunicaciones

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De la lista de criterios establecida, el área de Comunicaciones tuvo un 50% de cumplimiento.

El proceso de Comunicación Institucional se encuentra enmarcado dentro de los procesos estratégicos del COPNIA, razón por la cual se recomienda el fortalecimiento y el empoderamiento del área, toda vez que observó un enfoque operacional el cual no permite visualizar el impacto de la actividad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos.

De acuerdo con lo anterior, se recomienda analizar los ciclos de información del área a partir de ciclo PHVA y de la definición y construcción de diagnósticos de comunicación organizacional internos y externos que permitan visualizar y generar actividades concretas a través del PECO, con su respectivo impacto y medibles a través de indicadores no solo de cumplimiento, sino de eficacia y efectividad sobre los objetivos estratégicos, desde la gestión del área misma.

Asimismo, es importante efectuar los respectivos seguimientos y controles a la ejecución del PECO y del presupuesto asignado por la Entidad, así como el desarrollo de actividades coordinadas con los Seccionales a través de los temas de divulgación.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		09-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		06	07	2018

Respecto a la Ley de Transparencia se recomienda efectuar la actualización y el desarrollo de los ítems pendientes o que están en construcción.

En cuanto a la Estrategia de Rendición de Cuentas, se recomienda generar el respectivo diagnostico con el fin de enfocar los esfuerzos en la población objetivo que tenga mayor relevancia para el COPNIA y grupos de ciudadanos, asimismo propiciar los espacios e incentivos de comunicación con el ciudadano y las capacitaciones con el cliente interno, respecto a la importancia de desarrollar esta actividad en el marco de la transparencia de la gestión del Estado y en especial del COPNIA. Lo anterior, con el fin de generar mayor satisfacción frente al dialogo de las partes interesadas de la actividad de rendición.

En cuanto al Plan de Medios, se recomienda generar un instrumento por cada vigencia que permita abordar las diferentes alternativas de comunicación, toda vez que se comprende las limitaciones de pautar en medio de comunicación masivo, sin embargo en la actualidad existen medios digitales que permite a "costo cero" generar mensaje masivos. Asimismo, establecer el tipo de contenido que se quiere generar y cuál es el objetivo del mismo, con el fin de impactar en la imagen y percepción de los ciudadanos sobre la gestión que realiza el COPNIA. Esta actividad igualmente se puede empatar con el monitoreo a medios, en este momento se observa una coyuntura en los temas de ingeniería de gran impacto para el Estado y que deben observarse desde un punto de vista misional del COPNIA.

Por otro lado y teniendo en cuenta que uno de los enfoques estratégicos del área es la comunicación interna, es importante generar una estrategias en este sentido, con el fin de generar y mejorar los canales de comunicación entre la diferentes dependencias del COPNIA. Igualmente, generar las capacitaciones que, inclusive en coordinación con el área de Talento Humano se puedan llevar a cabo con el fin de abordar este componente. Asimismo, instrumentalizar los medios de comunicación de los cuales dispone la Entidad a través de informes y estadísticas que permitan la toma de decisiones sobre información documentada para generar los esfuerzos pertinentes sobre los temas en los cuales se encuentre debilidad, sobre esto la Entidad ya ha generado avances en cuanto a los diagnósticos contratados a través de la empresa Great Place to Work.

De otra parte, se recomienda a través de la encuesta de percepción efectuar una caracterización sobre los grupos de valor del COPNIA a los cuales se le va a dirigir la encuesta, con el fin de medir la percepción por grupos de interés de impacto, por ejemplo tomar como base los análisis de bases de datos efectuados por el área de Registro sobre dinámicas y análisis de egresados por tipo de universidad, niveles y profesiones, asimismo determinar el nivel de confianza de la encuesta como dato estadístico. Por otro lado en la encuesta de percepción es posible regionalizar los datos para determinar el tipo de estrategia conforme a los sectores y Seccionales del COPNIA, esto hace parte de la caracterización de los grupos de valor.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		09-18
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		06	07	2018

En cuanto al monitoreo a medios se sugiere determinar las aperturas de oficio que de estas comunicaciones se deriven, con el fin de determinar la gestión por parte de los seccionales y respecto a esta actividad, esto en coordinación con la Subdirección de Planeación Control y Seguimiento.

Respecto a la medición de indicadores de proceso, se informa que el indicador del área está siendo rediseñado desde el mes de marzo y a la fecha, por tanto se recomienda mayor celeridad en la actualización del mismo, adicionalmente la Oficina de Control Interno no observa como a través de la encuesta de percepción se rediseña las estrategias de comunicación, por otro lado frente a la mediciones de impacto de la comunicación interna se recomienda la implementación de instrumentos de medición una vez se establezca el Plan de Comunicaciones. Lo anterior en el marco de la adecuada y eficaz comunicación del sistema de control interno.

8. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO

El área de comunicaciones no tiene asociado plan de mejoramiento.

9. ANEXOS NO CONFORMIDADES

- Anexo 1. Ver matriz de Ley de Transparencia.
- Anexo 2. PECO 2017

Elaborado por: Viviana Marcela Pardo Beltrán