

## INFORME DE AUDITORÍA

### 1. INFORMACIÓN BÁSICA DE LA AUDITORÍA

<b>CÓDIGO AUDITORÍA:</b>	AUD-1914	<b>TIPO DE AUDITORÍA:</b>	AUDITORÍA INTEGRAL
<b>FECHA INFORME:</b>	DE Noviembre 6 de 2019	<b>PROCESO DEPENDENCIA AUDITADA:</b>	/ GESTIÓN DE COMUNICACIONES
<b>FECHA AUDITORÍA:</b>	DE 30/09/2019 Sitio: octubre 22 al 28 de 2019	<b>AUDITORES:</b>	Auditor Líder: Ana Yancy Urbano Velasco Equipo Auditor: Enrique Fernández Monsalve

### 2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Evaluar la gestión integral del Proceso: Gestión de Comunicaciones en cumplimiento de los requisitos del MIPG (Decreto 1499 de 2017), atributos de calidad (ISO 9001:2008), y normatividad vigente aplicable al Proceso.

### 3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La evaluación se realizará a la gestión adelantada por el Proceso de Gestión de Comunicaciones del 01/09/2018 al 30/09/2019.

Nota Aclaratoria: se incluirá la verificación de la eficacia del Plan de Mejoramiento N° PM1900007 (AUD1836).

### 4. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA

Se tendrán como criterios a tener en cuenta los siguientes:

- Ley 594 de 2000 "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones".
- Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
- Decreto Ley 897 de 2017 "Por el cual se modifica la estructura de la Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 4138 de 2011 "Por el cual se crea la Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas y se establecen sus objetivos y estructura".
- Decreto 1499 de 2017 (Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG).
- Norma Técnica Colombiana NTCISO9001: 2008 (Sistemas de Gestión de la Calidad).
- Caracterización y demás documentos inscritos en el SIGER (procedimientos, instructivos, manuales y formatos).
- Conpes 3931 de 2018.
- Normatividad del Proceso (leyes, decretos, resoluciones y acuerdos y demás normatividad que le aplique al proceso) y
- Planes de Mejoramiento del Proceso.

## 5. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

La Auditoría Integral al Proceso de Gestión de Comunicaciones se ejecutó conforme a los procedimientos de auditoría previamente definidos en el Diseño de Pruebas y en el Plan de Auditoría. En el desarrollo de la misma se adelantaron los siguientes procedimientos:

- Cumplimiento del Protocolo de Solicitud de Información pactado con el auditado (efectuado entre el 30 de septiembre y el 28 de octubre de 2019).
- Reunión de Apertura de la Auditoría realizada el día 22 de octubre de 2019.
- Charla de Autocontrol y Prevención de la Corrupción impartida por el Asesor de Control Interno de Gestión el 22 de octubre de 2019.
- Revisión *In Situ* de los temas y aclaraciones respecto de los aspectos evidenciados en las muestras de auditoría (23, 24 de octubre y 28 de octubre de 2019).
- Reunión de Cierre realizada el día 31 de octubre de 2019.

En este punto es importante resaltar que, debido a las limitaciones de cualquier estructura de control interno, puede incurrirse en imprecisiones e irregularidades que no hayan sido detectados bajo la ejecución de los procedimientos de auditoría previamente planeados; conforme a ello, la Entidad y el Proceso son responsables de establecer y mantener un adecuado Sistema de Control Interno para prevenir irregularidades y materialización de riesgos.

### 5.1 TEMAS VERIFICADOS

#### 5.1.1 Verificación Avance Gestión Plan de Acción Institucional e Indicadores del Proceso (con corte al Tercer Trimestre de la Vigencia 2019)

Durante lo corrido de la Vigencia 2019, la Oficina Asesora de Comunicaciones, planificó un total de un (1) producto en el Plan de Acción Institucional y dos (2) indicadores de Proceso; de acuerdo con lo anterior, en esta auditoría se procedió a la revisión de cada una de las evidencias que soportan las actividades realizadas y que se encuentran en la carpeta compartida dispuesta para este fin. En la revisión *In Situ* se evidenció lo siguiente:

- **Plan Acción Institucional (Indicador 58 del Plan de Acción 2019)**

‘Nivel de avance en la formulación e implementación del Plan Estratégico de Comunicaciones 2019’; se evidencia que se ha venido cumpliendo con sus respectivos registros; sin embargo, al indagar por el producto de este Indicador denominado ‘*Plan Estratégico de Comunicaciones*’ se observa que, a la fecha la Oficina Asesora de Comunicaciones, no cuenta con un avance en el producto esperado. En este caso se observa el registro de seguimiento para el tercer trimestre de la siguiente manera:

“...Durante el tercer trimestre de 2019 se realizó la publicación del proceso CM-ARN-496-2019, cuyo objeto era “Realizar el diagnóstico del estado de la comunicación y definición del plan estratégico de comunicaciones 2020-2022 de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización-ARN, en cumplimiento de su objeto misional.”, sin embargo, ninguno de los proponentes cumplió con los requisitos, razón por la cual se declaró desierto mediante Resolución No. 3266 de 2019...”

Teniendo en cuenta lo anterior, se observa que puede haber un incumplimiento de lo programado para este indicador pues, se puede materializar el riesgo debido al:

- a) No cumplimiento del producto esperado.
- b) No cumplimiento a la ejecución presupuestal frente al producto esperado.

### • Indicadores del Proceso

Se observa que los indicadores planteados para el Proceso de Gestión de Comunicaciones no permiten dar cuenta de la medición del objetivo total planteado para el Proceso el cual es: “Visibilizar y posicionar la gestión institucional de la ARN, a través de la implementación de un marco de comunicación que contribuya al cumplimiento de la misión y el mejoramiento de la cultura organizacional de la entidad.”. Por otra parte, al verificar el detalle de estos indicadores frente a sus evidencias se encontró que:

- a) Indicador 1: “**Incremento en la utilización de canales de comunicación interna 2019**”; se efectuó revisión de:
  - ✓ **Oportunidad:** se evidencian el registro de seguimiento de este indicador en el Sistema Integrado de Gestión para la Reintegración (SIGER) dentro de las fechas establecidas.
  - ✓ **Calidad:** existen evidencias en la carpeta compartida que no cumplen con los lineamientos impartidos en el Manual de Seguimiento a la Planeación y la Gestión Institucional (Código DE-M-03, V-7 y fechado el 2019-09-10) como es el caso de los archivos:
    - i. Primer Trimestre: 1) Evidencia Plan PECO\_Gestión\_Ambiental\_2019.xlsx (sin logo; sin título; sin quien elaboró; sin quien revisó; y, sin fecha de elaboración); 2) Conclusiones-Recomendaciones de mejoramiento.xlsx (sin logo; sin título; sin quien elaboró; sin quien revisó; y, fecha de elaboración); y, c) Públicos y medios.xlsx (sin logo; sin título; sin quien elaboró; sin quien revisó; y, sin fecha de elaboración).
    - ii. Segundo Trimestre: Resultados Encuesta Intranet.xlsx (sin logo; sin título; sin quien elaboró; sin quien revisó; y, sin fecha de elaboración).
  - ✓ **Resultado:** al efectuar el seguimiento al resultado de las actividades no es posible evidenciar el 100% de lo programado con el fin de llegar al resultado establecido del 80% de acuerdo con lo evidenciado para el primer, segundo y tercer trimestres de la Vigencia 2019. Por otra parte, no se pudieron validar las actividades realizadas en lo relacionado con Comunicación Interna por parte de las sedes regionales como fue el caso de: 1) Acciones de Comunicación Interna GT Bolívar.docx; 2) Acciones de Comunicación Interna GT César.docx; 3) Acciones de Comunicación Interna GT- CORDOBA.docx; 4) Acciones de Comunicación Interna GT Huila.docx; y, 5) Acciones de Comunicación Interna GT Magdalena Guajira.docx dado que las evidencias no se almacenan

en la carpeta compartida. Se observa que la meta establecida para cada trimestre corresponde al 80%, siendo este el 100% de lo programado.

b) Indicador 2 “**Nivel de difusión en medios de comunicación externa 2019**” se efectuó revisión de:

- ✓ **Oportunidad:** se evidencian el registro de seguimiento de este indicador en el SIGER dentro de las fechas establecidas.
- ✓ **Calidad:** existen evidencias en la carpeta compartida que no cumplen con los lineamientos impartidos en el Manual de Seguimiento a la Planeación y la Gestión Institucional como es el caso de los archivos:
  - i. Primer Trimestre: 1) Evidencia IND CO-92 Matriz boletines de prensa ARN 1er Trimestre 2019 (sin logo; sin título; sin quien elaboró; sin quien revisó; y, sin fecha de elaboración); 2) Evidencia IND CO-92 Seguimiento publicaciones OAC 1er Trimestre 2019 DEF.xlsx (sin logo; sin título; sin quien elaboró; sin quien revisó; y, sin fecha de elaboración); 3) Matriz acciones comunicación web OAC 1er Trimestre 2019.xlsx (sin logo; sin título; sin quien elaboró; sin quien revisó; y, sin fecha de elaboración); y, 4) Matriz piezas divulgación externa OAC 1er Trimestre 2019.xlsx (sin quien elaboró; sin quien revisó; y, sin fecha de elaboración).
  - ii. Segundo Trimestre: 1) SMS\_AvanzaLaReincorporacion 2do TRIMESTRE.xls (sin logo; sin título; sin quien elaboró; sin quien revisó; y, sin fecha de elaboración); 2) evidencia Plan PECO DPR 2019.xlsx (sin quien elaboró y sin quien revisó).
  - iii. Tercer Trimestre: 1) Consolidado\_Metricas.xlsx (sin logo; sin título; sin quien elaboró; sin quien revisó; y, sin fecha de elaboración); 2) Consolidado\_Metricas\_2019.xlsx (sin logo; sin título; sin quien elaboró; sin quien revisó; y, sin fecha de elaboración); 3) SMS\_AvanzaLaReincorporacion 3er TRIMESTRE.xlsx (sin logo; sin título; sin quien elaboró; sin quien revisó; y, sin fecha de elaboración).
- ✓ **Resultado:** al efectuar el seguimiento al resultado de las actividades no es posible evidenciar el 100% de lo programado con el fin de llegar al resultado del 80% de acuerdo con lo evidenciado para el primer, segundo y tercer trimestres de la Vigencia 2019. Se observa que la meta establecida para cada trimestre corresponde al 80%, siendo este el 100% de lo programado.

En este punto es de aclarar que algunas de las evidencias no cumplen con los lineamientos establecidos en el numeral 5.4 (Gestión de Evidencias), literal i (Evidencias propias de la ARN) del Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional que indica:

[...]- Los documentos en Word y Excel deben contener: logo de la entidad, título, fecha de elaboración, nombre de quien elaboró el documento, nombre de quien revisó el documento. En caso de elaborar un documento borrador colocar marca de agua y versión del documento.

- Los archivos en Excel, como bases de datos, matrices, entre otros, deben tener encabezado que contenga el logo de la ARN, título del documento, nombre de quien lo elaboró, nombre de quien revisó el documento y fecha de elaboración en la parte inferior del archivo. [...]

### 5.1.2 Revisar la aplicación y/o atributo del Control de los Documentos al proceso de Gestión de Comunicaciones

Dentro de la Auditoría se revisa diferentes documentos que se encuentran publicados en el SIGER así:

- **Normograma:** se evidencia que este documento se encuentra actualizado con fecha de octubre 7 de 2019; sin embargo, se recomienda hacer revisión constante del mismo con el fin mantenerlo actualizado.
- Documento Complementario:
  - **COMPONENTE COMUNICACIÓN MATRIZ DE ADMINISTRACIÓN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN:** se evidencia que se nombra al Proceso como *Gestión de Comunicación*, pero el nombre correcto es *Proceso Gestión de Comunicaciones*. Adicionalmente hacen mención al termino de colaboradores y el correcto es: Funcionarios y Contratistas.
  - **COMPONENTE COMUNICACIÓN PÚBLICA – MATRIZ DE FLUJOS DE INFORMACIÓN:** se debe validar con la oficina Asesora de Planeación dado que ellos se encuentran adelantando la actualización de esta matriz con el fin de tener una sola versión.
  - **PO Comunicaciones:** este documento no se aplica a este Proceso dado que corresponde al Plan Operativo de la Vigencia 2015, por lo que se requiere efectuar la solicitud a la Oficina Asesora de Planeación con el fin de actualizar los documentos vigentes y eliminar los obsoletos.
- Formatos:
  - **FORMATO AUTORIZACIÓN DE USO, REPRODUCCIÓN, CESIÓN DERECHOS DE AUTOR DE PROPIA IMAGEN Y OTROS – ADULTOS:** dentro de la ficha que se encuentra en el SIGER no se encuentra asociado a ningún documento; por lo tanto, se requiere solicitar su actualización a la Oficina Asesora de Planeación; adicionalmente relacionan la ley 23 de 1982 la cual no se encuentra descrita en el Normograma.
  - **FORMATO AUTORIZACIÓN DE USO, REPRODUCCIÓN, CESIÓN DERECHOS DE AUTOR DE PROPIA IMAGEN Y OTROS – NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES (NNA)\*\* NUMERAL 8, ARTÍCULO 47 CÓDIGO DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA:** el auditado comenta que este documento se encuentra aplicando sin inconveniente.
- Instructivo:
  - **INSTRUCTIVO PARA LA DIFUSIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN DE CONOCIMIENTO:** este documento se encuentra desactualizado en lo relacionado con la imagen corporativa de la Agencia; adicionalmente, se menciona la norma NTC:GP 1000:2009 y, también, se menciona un Formato de *Solicitud de difusión de gestión del conocimiento* que no se encuentra codificado en el SIGER. Por otra parte, en el punto 5.1.1. Se menciona que hay un *Comité Editorial*, el cual no se encuentra definido ni en funcionamiento en la actualidad; por lo que se sugiere verificar la pertinencia de mantener este documento en el proceso.
- Manuales:

- **MANUAL DE OPERACIÓN PROCESO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES:** este documento cuenta con fecha de actualización de febrero de 2019; a la fecha este documento se aplica sin inconveniente.
- **MANUAL DE USO INSTITUCIONAL DE IDENTIDAD VISUAL:** este documento cuenta con fecha de actualización de febrero de 2019; a la fecha este documento se aplica sin inconveniente.

Lo anteriormente mencionado deja ver que el Proceso de Gestión de Comunicaciones debe continuar con la actualización de los documentos que lo constituyen con el fin de dar cumplimiento a la Sctividad 6 “Elaborar o ajustar los documentos” del *Procedimiento Control de Documentos* (Código GD-P-04, V-7, fechado el 18/03/2019) que tiene establecida la entidad para este fin.

### 5.1.3 Revisión de la aplicación y atributo del Control de Registros del Proceso de Comunicaciones (Manuales, Procedimientos, Formatos, Documentos Complementarios, Caracterización, Normograma)

Para efectos de esta auditoria se tomó como muestra el “PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE SOLICITUDES DE SERVICIO DE COMUNICACIONES” (Código CO-P-01 de fecha 2019-06-04), para lo cual se tomaron seis (6) casos de los registrados en el Aplicativo ARANDA que cumplían con las fechas de aplicación de este procedimiento arrojando el siguiente resultado, donde NC – No se cumple estrictamente y C – Se cumple estrictamente.

No. Actividad	Actividad	REGISTROS	No. CASO	59413	58447	58453	58500	59629	59480
			FECHA	22/08/2019	8/08/2019	8/08/2019	9/08/2019	27/08/2019	27/08/2019
1	Identificar la necesidad de servicio de	Correo Electrónico		NC	NC	NC	NC	NC	NC
2	Asesorar técnicamente al área con la necesidad de comunicación	Correo electrónico		NC	NC	NC	NC	NC	NC
3	Solicitar el servicio de comunicaciones	Correo electrónico Software de gestión de servicios		C	C	C	C	C	C
4	Recibir y reasignar solicitud de servicio	Correo electrónico		C	C	C	C	C	C
5	Realizar los productos o servicios de acuerdo con la solicitud de servicios	Correo electrónico.		C	C	C	NC	C	C
6	Visto bueno de Aprobación	Correo electrónico		NC	NC	NC	NC	NC	NC

No. Actividad	Actividad	REGISTROS	No. CASO FECHA	59413	58447	58453	58500	59629	59480
				22/08/2019	8/08/2019	8/08/2019	9/08/2019	27/08/2019	27/08/2019
7	¿Se aprueba el producto por parte del área solicitante?	Correo electrónico		C	C	NC	NC	NC	C
8	Entregar o Publicar producto final	Correo electrónico.		C	C	C	C	C	C
9	Cerrar solicitud de servicio	Software de gestión de servicios.		C	C	C	<i>Sin cierre</i>	C	C

La acción que se encuentra *Sin cierre* se verificó con la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) y con el Aplicativo ARANDA; para el mes de octubre se aplicaron varias actualizaciones por lo que quedaron algunas solicitudes con problemas de cierre por lo que la Oficina Asesora de Comunicaciones debe registrar esta situación mediante un soporte.

Con el resultado obtenido en el paso anterior se puede indicar que el Procedimiento que se encuentra documentado requiere de ajustes porque no siempre se cumple el inicio en la solicitud de los servicios. De igual manera se observó que:

- ✓ No siempre se inicia el procedimiento con la solicitud del Jefe de Dependencia o Coordinador GT/PA. (Actividad 1)
- ✓ El visto bueno de Aprobación (Actividad 6) se cumple, pero por un Profesional de la Oficina Asesora de Planeación y no estrictamente por el Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones.
- ✓ No se tienen como evidencia casi todos los correos electrónicos que se piden como registro en el procedimiento.

Teniendo en cuenta lo anterior, se observa incumplimiento con lo definido en las Actividades 1 y 6; asimismo, con la conservación de los correos electrónicos que se encuentran definidos para dar cumplimiento al Procedimiento para el Trámite de Solicitudes de Servicios de Comunicaciones (Código CO-P-01, V-2, fechado el 2019-06-04).

#### 5.1.4. Verificar la eficacia, cumplimiento y avance del Plan de Mejoramiento N° PM-19-00007 (AUD1836)

Este Plan se encuentra registrado en el Sistema desde febrero 27 de la vigencia 2019, el cual se encuentra aún vigente a raíz de la Auditoría N° AUD-1836 efectuada durante la Vigencia 2018. Este plan cuenta con cuatro (4) hallazgos que se describen de la siguiente manera:

- ✓ **H1:** el Proceso de Gestión de Comunicaciones no cumplió con los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 del 2015 para resolver las peticiones, tal como se evidenció en la solicitud con EXT18-000587 – Econometría Consultores – Permiso para uso de imagen de fecha 15/01/2018 y se respondió el febrero 16 de febrero con 24 días de tardanza. (Petición cuya fecha de respuesta es de 10 días). Este hallazgo cuenta con una acción con fecha cierre del 31/12/2019; sin embargo, se

efectuó una revisión aleatoria a los casos; EXT19-010339; EXT19-014821; EXT19-005028; EXT19-007784; y, EXT19-016106 los cuales cumplen con los tiempos de respuesta a los peticionarios.

No obstante lo anterior, se deja como recomendación que las respuestas se estructuren de tal manera que la respuesta se emita de fondo.

- ✓ **H2:** se encuentra debilidad en el control y almacenamiento de los formatos de FORMATO AUTORIZACIÓN DE USO, REPRODUCCIÓN, CESIÓN DERECHOS DE AUTOR DE PROPIA IMAGEN Y OTROS – NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES (NNA)\*\* NUMERAL 8, ARTÍCULO 47 CÓDIGO DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA y CO-F-03 FORMATO AUTORIZACIÓN DE USO, REPRODUCCIÓN, CESIÓN DERECHOS DE AUTOR DE PROPIA IMAGEN Y OTROS - ADULTOS, como se evidenció en la carpeta compartida establecido, donde sólo reposa información hasta el mes de febrero incumpliendo el control de registros. Este hallazgo cuenta con tres (3) acciones de las cuales la primera acción se encuentra cerrada y las siguientes dos (2) se encuentran en proceso dado que su fecha de cierre corresponde al 31/12/2019.
- ✓ **H3:** No conformidad Potencial (Observación), debilidad en la supervisión de los contratos, dado que se observa que, con corte al 30 de septiembre de 2018, solo se ha ejecutado el 5% de los recursos asignados, lo cual puede incurrir en la materialización los riesgos financieros y las disposiciones emitida por el Ministerio de Hacienda, así como el cumplimiento de las funciones de supervisión establecidas BS-M-01 MANUAL DE CONTRATACION Y SUPERVISIÓN E INTERVENTORÍA V6 en su numeral 7.3. Funciones de la Supervisión. Este hallazgo tiene dos (2) acciones las cuales se cierran el próximo 31/12/2019.
- ✓ **H4:** el Plan de Mejoramiento PM-16-00079 se determinó que no fue eficaz, como se evidenció en la auditoría practicada al proceso, donde algunas acciones implementadas no se están aplicando adecuadamente; esta se detalla en el informe de auditoría presentado, incumpliendo así el Numeral 8.5.2. Acción Correctiva literal f) Revisar la eficacia correspondiente a la norma ISO 9001:2008. Este hallazgo cuenta con siete (7) acciones de las cuales seis (6) se encuentran ya cerradas y una (1) relacionada con el seguimiento a los procesos se encuentra abierta y con fecha de cierre 31/12/2019.

De acuerdo con lo anteriormente mencionado, se determina que algunas de las acciones implementadas para este Plan de Mejoramiento tienen fecha de cumplimiento 31/12/2019 y, por lo tanto, no se puede verificar en esta auditoría su eficacia. Así las cosas, esta actividad deberá ser validada en la próxima auditoría a realizar.

#### **5.1.5. Verificar la Implementación MIPG. (Autodiagnóstico, FURAG y Plan de Acción).**

El día 28/10/2019 se indagó sobre el resultado del Formulario Único Reporte de Avance de la Gestión (FURAG) y el Plan de Acción/ Plan de Mejora del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) que la Agencia está trabajando con el fin de implementarlo; resultado de la entrevista realizada se obtuvo el siguiente resultado:

- **Resultados FURAG:** la Oficina Asesora de Comunicaciones no conocía el resultado obtenido por la Entidad frente a esta evaluación y, por consiguiente, se procedió a dar a conocer los resultados obtenidos en los siguientes términos:

Índice de Desempeño Institucional	D1: Talento Humano	D2: Direccionamiento Estratégico y Planeación	D3: Gestión para Resultados con Valores	D4: Evaluación de Resultados	D5: Información y Comunicación	D6: Gestión del Conocimiento
88,5	87,9	83,3	88,1	89,2	92,6	89,6

Como se puede observar el resultado obtenido en la dimensión de Información y Comunicación fue **92.6** lo que correspondió a una de las calificaciones más altas que obtuvo la ARN.

En el mismo orden de ideas, se evidenció la carpeta compartida dispuesta para las evidencias de FURAG; esta contiene las evidencias aportadas para soportar las respuestas solicitadas en el mencionado Formulario.

- **Plan Acción y/o Mejora del MIPG**

El entrevistado informó que nueve (9) personas integrantes de la Oficina Asesora de Comunicaciones efectuaron el curso del MIPG; sin embargo, al indagar sobre las acciones que se encuentran en curso para la implementación del MIPG respondió que no tienen acciones en el actual Plan de Mejora (PM-19-00023) que fue inscrito por la Oficina de Asesora de Comunicaciones con el fin de dar continuidad a la implementación del MIPG en la Entidad. Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda que esta Oficina continúe apoyando en la implementación del Modelo.

## 5.2 CONFORMIDADES

Dentro del ejercicio de auditoría practicada al proceso de Gestión de Comunicaciones se encontró que:

- La Oficina Asesora de Comunicaciones cuenta con personal receptivo a la información que comunica el Equipo Auditor.
- Se evidenció que las Peticiones, Quejas, Reclamos, Soluciones y/o Denuncias (PQRS-D) están siendo atendidas dentro de los términos establecidos por la ley.

## 5.3 NO CONFORMIDADES

**No Conformidad 1:** El Proceso de Gestión de Comunicaciones presenta documentos desactualizados como se evidenció en:

- Documento Complementario “COMPONENTE COMUNICACIÓN MATRIZ DE ADMINISTRACIÓN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN”; en el mismo se menciona que el *Proceso es Gestión de Comunicación* y el nombre correcto del Proceso es: *Proceso Gestión de Comunicaciones*.
- INSTRUCTIVO PARA LA DIFUSIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN DE CONOCIMIENTO; este documento se encuentra desactualizado en cuanto a su imagen corporativa; adicionalmente, se menciona la Norma NTC:GP 1000:2009 y esta ya se encuentra abolida; por otra parte, menciona el Formato de Solicitud de Difusión de gestión del conocimiento que no se encuentra codificado en el

SIGER; y, finalmente, en el punto 5.1.1. indica que hay un Comité Editorial el cual, al indagar con el auditado, no se encuentra definido ni en funcionamiento en la actualidad.

En consecuencia, estos documentos incumplen con lo establecido en la Actividad 6 “Elaborar o ajustar los documentos” del Procedimiento Control de Documentos (Código GD-P-04, V-7, fechado el 18/03/2019).

**No Conformidad 2:** El Proceso de Comunicaciones no está aplicando adecuadamente el Procedimiento para el Trámite de Solicitudes de Servicio de Comunicaciones (Código CO-P-01, V-2, fechado el 2019-06-04), como se evidenció los siguientes casos:

Validando la información de seis (6) solicitudes registradas en ARANDA con servicios dirigidos a la Oficina Asesora de Comunicaciones se encontró que no se cuentan con los registros soporte de las actividades en los casos: 59413; 58447; 58453; 58500; 59629 y 59480. Lo anterior incumple lo establecido en la Actividad 1 “Identificar la necesidad comunicativa que se requiere y contactar al enlace de la Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC). Nota: la necesidad debe ser informada por el Jefe de Dependencia, Coordinador de Grupo Territorial (GT) o Punto de Atención (PA) solicitante y en ella delegar al encargado de la misma, quien será el contacto con la OAC”; Actividad 2: “Asesorar al área para revisar la necesidad de comunicación y definir de manera conjunta con el solicitante los productos comunicativos pertinentes, sus tiempos de entrega y los insumos necesarios para su elaboración. Nota: dentro de la revisión de los insumos de información para dar cumplimiento a la necesidad de comunicación se determinan las herramientas, metodología, insumos y requisitos técnicos de las piezas comunicativas correctas, para la optimización de los tiempos para la entrega de los productos”; y, Actividad 6:” Presentar producto final para visto bueno del Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones antes de presentar al solicitante. Lo anterior incumple con las actividades 1, 2 y 6 del Procedimiento para el Trámite de Solicitudes de Servicio de Comunicaciones (Código CO-P-01, V-2, fechado el 2019-06-04).

**NO CONFORMIDAD 3:** Las evidencias que soportan los indicadores del Proceso de Gestión de Comunicaciones no cumplen con los lineamientos establecidos en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional en los siguientes casos:

Indicador 1: “**Incremento en la utilización de canales de comunicación interna 2019**”

- ✓ Primer Trimestre: 1) Evidencia Plan PECO\_Gestión\_Ambiental\_2019.xlsx (sin logo; sin título; sin quien elaboró; sin quien revisó; y, sin fecha de elaboración); 2) Conclusiones–recomendaciones de mejoramiento.xlsx (sin logo; sin título; sin quien elaboró; sin quien revisó; y, sin fecha de elaboración); y, 3) Públicos y medios.xlsx (sin logo; sin título; sin quien elaboró; sin quien revisó; y, sin fecha de elaboración).
- ✓ **Segundo Trimestre:** Resultados Encuesta Intranet.xlsx (sin logo; sin título; sin quien elaboró; sin quien revisó; y, sin fecha de elaboración).

Indicador 2 “**Nivel de difusión en medios de comunicación externa 2019**” se efectuó revisión de:

- ✓ Primer Trimestre: 1) Evidencia IND CO-92 Matriz boletines de prensa ARN 1er Trimestre 2019 (sin logo; sin título; sin quien elaboró; sin quien revisó; y, sin fecha de elaboración); 2) Evidencia

- IND CO-92 Seguimiento publicaciones OAC 1er Trimestre 2019 DEF.xlsx (sin logo; sin título; sin quien elaboró; sin quien revisó; y, sin fecha de elaboración); 3) Matriz acciones comunicación web OAC 1er Trimestre 2019.xlsx (sin logo; sin título; sin quien elaboró; sin quien revisó; y, sin fecha de elaboración); y, 4) Matriz piezas divulgación externa OAC 1er Trimestre 2019.xlsx (sin quien elaboró; sin quien revisó; y, sin fecha de elaboración).
- ✓ Segundo Trimestre: 1) SMS\_AvanzaLaReincorporacion 2do TRIMESTRE.xls (sin logo; sin título; quien elaboró; sin quien revisó; y, sin fecha de elaboración); y, 2) Evidencia Plan PECO\_DPR\_2019.xlsx (sin quien elaboró y sin quien revisó).
  - ✓ Tercer Trimestre: 1) Consolidado\_Metricas.xlsx (sin logo; sin título; sin quien elaboró; sin quien revisó; y, sin fecha de elaboración); 2) Consolidado\_Metricas\_2019.xlsx (sin logo; sin título; sin quien elaboró; sin quien revisó; y, sin fecha de elaboración); y, 3) SMS\_AvanzaLaReincorporacion 3er TRIMESTRE.xlsx (sin logo; sin título; sin quien elaboró; sin quien revisó; y, sin fecha de elaboración).

Lo anteriormente, incumple lo establecido en el numeral 5.4 “Gestión de Evidencias”, Literal i “Evidencias propias de la ARN” del Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (Código DE-M-03, V-7, y fechado el 2018-09-10 que dice:

- [...]- Los documentos en Word y Excel deben contener: logo de la entidad, título, fecha de elaboración, nombre de quien elaboró el documento, nombre de quien revisó el documento. En caso de elaborar un documento borrador colocar marca de agua y versión del documento.
- Los archivos en Excel, como bases de datos, matrices, entre otros, deben tener encabezado que contenga el logo de la ARN, título del documento, nombre de quien lo elaboró, nombre de quien revisó el documento y fecha de elaboración en la parte inferior del archivo. [...]

#### 5.4 OBSERVACIONES

Es importante que el proceso de Gestión de Comunicaciones verifique los riesgos que se pueden estar materializando al momento de no cumplirse la acción que se tiene en el Plan de Acción Institucional “*Nivel de avance en la formulación e implementación del Plan Estratégico de Comunicaciones 2019*”; pues, a la fecha, no se cuenta con un avance en el producto esperado por cuanto el registro para el tercer trimestre es:

[...]Durante el tercer trimestre de 2019 se realizó la publicación del proceso CM-ARN-496-2019, cuyo objeto era “Realizar el diagnóstico del estado de la comunicación y definición del plan estratégico de comunicaciones 2020-2022 de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización-ARN, en cumplimiento de su objeto misional.”, sin embargo, ninguno de los proponentes cumplió con los requisitos, razón por la cual se declaró desierto mediante Resolución No. 3266 de 2019[...]

Este resultado alerta el posible incumplimiento del producto esperado para la Vigencia de 2019 que es: “Plan Estratégico de Comunicaciones”; y la ejecución presupuestal proyectada para este producto.

#### 5.5 ASPECTOS PARA FORTALECER

- Los escritos de respuestas a las PQRS-D deben respuesta completa y de fondo a lo solicitado, pues en verificaciones se evidenció que las respuestas eran muy generales.
- Los documentos FORMATO AUTORIZACIÓN DE USO, REPRODUCCIÓN, CESIÓN DERECHOS DE AUTOR DE PROPIA IMAGEN Y OTROS – ADULTOS no cuentan con el diligenciamiento en la ficha del documento en el SIGER correspondiente a la parte de Documentos Asociados.

## 5.6 CONCLUSIONES

- La auditoría se ejecutó de acuerdo con lo previsto en el Plan de Auditoría y, a la vez, se cumplió con el objetivo y alcance programado gracias a la disposición de los colaboradores del Proceso de Gestión de Comunicaciones.
- Finalmente, y resultado de la Auditoría, se observó que la gestión adelantada por sus colaboradores se realiza de manera razonable dentro del marco regulatorio aplicable y vigente. En el Proceso se aplican procedimientos y formatos que le permiten adelantar su función; cuenta con funcionarios públicos competentes y comprometidos con el cumplimiento de los objetivos institucionales y con la mejora continua.

## 5.7 ANEXOS

Listado de asistencia del cierre de auditoría.

**Nota:** el presente informe no requiere firma por parte del Auditor Líder ni del Auditado teniendo en cuenta que su aprobación se realiza a través del Sistema de Gestión para la Reintegración (SIGER).