

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA PROCESO DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
"Gestión para resultados con Valores"
Octubre de 2019

PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

🐦 @uniquindio 📍 universidaddelquindio 📷 uniquindioconectada

www.uniquindio.edu.co

1. INTRODUCCIÓN:

La Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”, señala en su artículo 12, frente a las funciones de los auditores internos:

“(…) d) Verificar que los controles asociados con todas y cada una de las actividades de la organización estén adecuadamente definidos, sean apropiados y se mejoren permanentemente, de acuerdo con la evolución de la entidad; (...)”

De otro lado, la Ley 1753 en su artículo 133, indicó:

“ARTÍCULO 133. Integración de Sistemas de Gestión. *Intégrense en un solo Sistema de Gestión, los Sistemas de Gestión de la Calidad de que trata la Ley 872 de 2003 y de Desarrollo Administrativo de que trata la Ley 489 de 1998. El Sistema de Gestión deberá articularse con los Sistemas Nacional e Institucional de Control Interno consagrado en la Ley 87 de 1993 y en los artículos 27 al 29 de la Ley 489 de 1998, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de control al interior de los organismos y entidades del Estado.*

El Gobierno Nacional reglamentará la materia y establecerá el modelo que desarrolle la integración y articulación de los anteriores sistemas, en el cual se deberá determinar de manera clara el campo de aplicación de cada uno de ellos con criterios diferenciales en el territorio nacional.

Una vez se reglamente y entre en aplicación el nuevo Modelo de Gestión, los artículos 15 al 23 de la Ley 489 de 1998 y la Ley 872 de 2003 perderán vigencia.”

Fue así como con el Decreto 1499 de 2017, “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015” se adoptó el nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, que articula el Modelo Estándar de Control Interno, el cual sirvió de base para la elaboración de la Guía de Auditoría para entidades públicas, utilizada como referente en este proceso de auditoría interna.

En el mismo sentido, el Consejo Superior de la Universidad del Quindío en el Acuerdo 040 del 27 de mayo de 1994, “Por el cual se establece el Sistema de Control Interno en la Universidad del Quindío y se reestructura la Oficina de Auditoría interna”, menciona en su artículo 3°, que dentro de los objetivos del Sistema de Control Interno se encuentran los siguientes:

“a. Proteger los recursos de la Organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que la afecten.

b. Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional. (...)”

“(...) d. Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional. (...)

“(...) f. Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos. (...)”

Es así como el Comité de Coordinación de Control Interno de la Universidad del Quindío, en sesión del 10 de junio de 2019, aprobó modificación al Plan Anual de Auditoría de la vigencia 2019 para la institución, en el sentido de definir los procesos objeto de auditoría resultado de una metodología de asignación de riesgos y en el cual quedó seleccionado el proceso de Comunicación Estratégica.

Por lo anterior, la Oficina Asesora de Control Interno realizó la auditoría interna proceso de Comunicación Estratégica, utilizando el marco normativo existente y cumpliendo con el propósito fundamental del proceso auditor de agregar valor y mejorar las operaciones de la entidad, aportando al logro de los objetivos institucionales.

2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA INTERNA

Verificar el ambiente de control, la gestión de riesgos, el diseño y aplicación de controles, y el grado de eficiencia, eficacia y efectividad en la gestión del proceso de Comunicación Estratégica.

3. ALCANCE

Primer semestre de la vigencia 2019.

4. CRITERIOS DE AUDITORÍA:

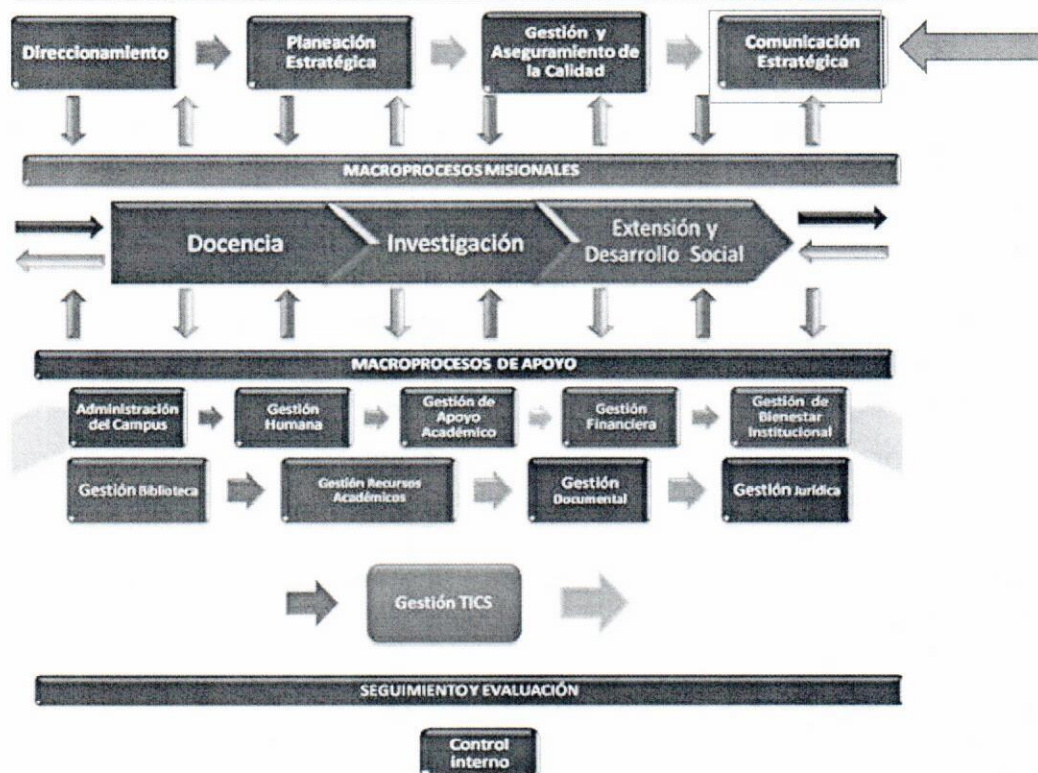
Se presentan en el Plan de Auditoría Interna enviado al área (Ver Anexos 1 y 2)



5. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA AUDITORÍA INTERNA

El proceso de Comunicación Estratégica se encuentra incluido dentro del Macro proceso Estratégico, de acuerdo con el mapa de procesos de la Universidad del Quindío (Ver gráfico 1).

Gráfico 1. Mapa de procesos institucional, Universidad del Quindío



Fuente: Tomado del Sistema Integrado de Gestión, www.uniquindio.edu.co

De acuerdo con la caracterización del proceso, incluida dentro del Sistema Integrado de Gestión, el objetivo de este es:

“Generar, administrar y suministrar información de manera efectiva y oportuna, con el fin de mantener fluidez y transparencia en las relaciones con la comunidad universitaria y la sociedad en general al comunicar sus actividades y gestión institucional.”

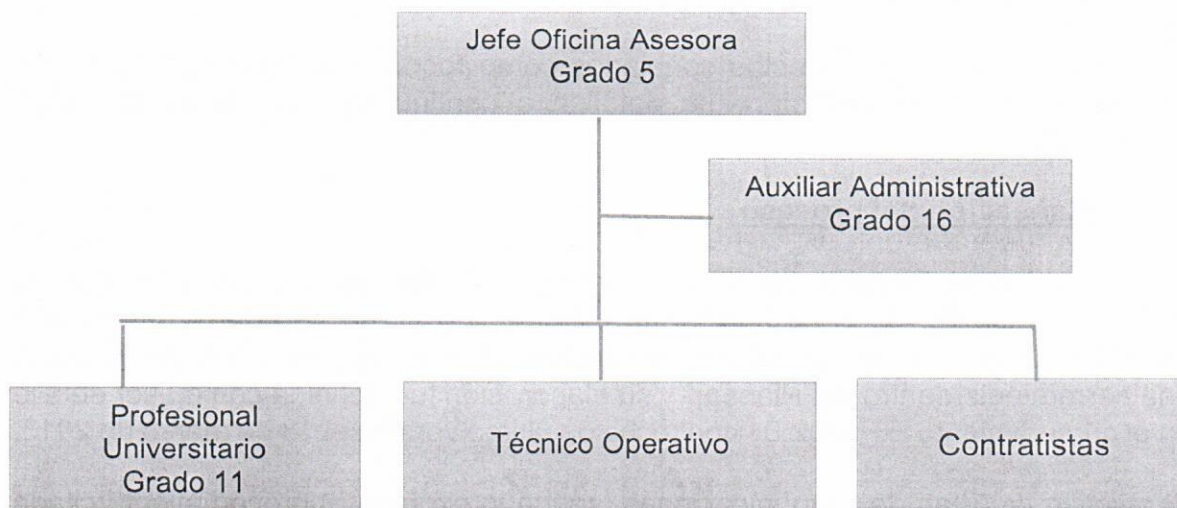
En consideración con la caracterización vista y los riesgos identificados del proceso, la auditoría se centró en los siguientes aspectos:

1. Planeación del proceso
2. Cumplimiento normativo
3. Gestión de la calidad

Luego de enviar el respectivo Plan de Auditoría al jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones (Ver anexo 2), se realizó la reunión de apertura el día 25 de septiembre de 2019, con la asistencia del Jefe de la Oficina de Control Interno y a partir de esta se inició el trabajo de campo a cargo de la funcionaria de la Oficina de Control Interno Diana María Arcila Soto.

Del trabajo de campo se identificó la estructura organizacional sobre la cual recae la responsabilidad del cumplimiento del proceso (Ver gráfico 2).

Gráfico 2. Organización del talento humano en la Oficina Asesora de Comunicaciones



5.1 Fortalezas del proceso

- Disposición del equipo para recibir el proceso de auditoría como oportunidad para la mejora continua.
- Experiencia y formación del equipo de trabajo.
- En las trazabilidades del procedimiento se observó en la muestra aleatoria el cumplimiento en la respuesta a los clientes del proceso.
- Se aprecia división de funciones en el proceso de tal forma que se procura el cumplimiento de las obligaciones respectivas.
- Se observó la conservación de evidencias digitales de las actividades realizadas por el equipo de trabajo lo cual fomenta la gestión de información y conocimiento.
- Se evidencian avances en la gestión del proceso, especialmente en el manejo de redes sociales e interacción con las partes interesadas a través

de este medio, la administración de la página web y la elaboración de distintas piezas digitales.

- En el procedimiento de la administración del portal web institucional se observó el uso de una base de datos que permite seguimiento y control a las solicitudes, lo cual es una buena práctica de gestión que puede replicarse al resto de solicitudes de área.
- Utilización del boletín “Así va la U”, como buena práctica que permite generar eficiencia en la comunicación a las partes interesadas a través del correo electrónico y la página web de la Universidad.
- Acompañamiento a las áreas de la Universidad en sus necesidades de comunicación, lo cual ha permitido generar diferentes proyectos por demanda, como la Cátedra del Servidor Uniquindiano.

5.2 Observaciones del proceso auditor

Para cada uno de los aspectos señalados como foco de la Auditoría Interna se realizó el respectivo análisis y se detallan a continuación los elementos más importantes:

a. Planeación del proceso

La planeación es fundamental para el logro de los objetivos en cualquiera de los procesos al interior de la institución, en este sentido el proceso de Comunicación Estratégica dentro de su caracterización incluye el “Plan de Comunicaciones” como una herramienta dentro del Planear, y su elaboración fue definida con mayor detalle en el procedimiento E.PE-02.01 con fecha de última versión el 18 de marzo de 2013.

El objetivo del Plan de Comunicaciones, según lo expresa el procedimiento citado es:

“Planear con criterios de oportunidad, eficiencia y eficacia, las estrategias comunicacionales para optimizar el flujo de información relevante de la Universidad con el objeto de desarrollar sus procesos internos, el cumplimiento de sus ejes misionales y la consolidación de su imagen institucional dentro y fuera de ella.”

Frente al Plan de Comunicaciones formulado por el área, se envió como respaldo un documento digital denominado “Plan Estratégico de Comunicación”, con fecha de formulación del año 2018, y en este se incluyen canales de comunicación, públicos objetivos, además de un plan estratégico de redes sociales. Adicionalmente se incluye dentro del documento un cuadro de productos de la OFAC (Oficina Asesora de Comunicaciones), el cual señala los productos, área de trabajo, frecuencia de la emisión, canal y responsable.

Respecto al seguimiento al Plan de Comunicaciones, en la etapa de consulta realizada durante la reunión de apertura se solicitó informar el estado de avance de

dicho plan para la vigencia 2019, recibiendo como respuesta del equipo de la OFAC que este se encontraba en un 70%.

Al respecto no se encontró un seguimiento que diera cuenta de dicho avance frente a las actividades indicadas en el Plan, haciendo la aclaración que dicho plan tiene fecha de formulación 2018 y no cuenta con un cronograma establecido para la realización de las actividades para el año 2019, (según lo contemplado en el procedimiento dicho Plan es anual) de tal forma que esta auditoría no pudo corroborar el avance señalado por el área y no encontró evidencia de un proceso sistemático de seguimiento al Plan.

Cabe mencionar que el Plan de Comunicaciones se encuentra dentro de las metas estratégicas institucionales, la meta 8.2 del Plan Estratégico de la Universidad del Quindío señala que para el año 2016 se tenía contemplado el diseño de un Plan de Comunicaciones y para las otras vigencias la implementación del mismo, en este sentido se hace fundamental que además de la fundamentación técnica que se encuentra en el documento del Plan de Comunicaciones enviado, este se articule con la Planeación estratégica de la institución e incluya, además de las actividades diarias que por demanda resultan, actividades o proyectos estratégicos con fechas de realización y responsables de tal forma que se pueda hacer un monitoreo a su ejecución y se pueda concluir un porcentaje de avance del mismo.

Uno de los temas evidenciados en el proceso auditor es el avance de la Oficina Asesora de Comunicaciones en la creación de procedimientos, instructivos y protocolos, los cuales son de gran ayuda dentro del proceso de comunicación estratégica pero los cuales deberán ser formalizados mediante una política de comunicaciones institucional, esto ayudará a minimizar riesgos asociados con pérdida de la imagen institucional a causa de no tener definidos lineamientos claros para todas las dependencias de la Universidad.

Adicionalmente, frente al componente de planeación, esta Oficina consultó con la Oficina de Planeación y Desarrollo y fue informado que la Oficina de Comunicaciones no cuenta con Acuerdo de Gestión para la vigencia 2019, según lo mencionado en Acuerdo N° 005 de 2010 del Consejo Superior, por medio del cual se establecen las fechas para la suscripción de los acuerdos de gestión.

Observación 1: Debilidades en la etapa de planeación del proceso de comunicación estratégica, evidenciado esto en la falta de definición de políticas de comunicación institucionales, seguimiento sistemático al Plan de Comunicaciones y la no formulación del Acuerdo de Gestión del área para la vigencia 2019, lo cual podría generar riesgos en la gestión del proceso.

b. Cumplimiento normativo

Frente a este aspecto, en la Auditoría Interna se analizó el riesgo identificado por la Auditoría Regular de la Contraloría General del Quindío vigencia 2018, frente al pago extemporáneo del uso del espectro electromagnético de la Emisora La UFM. Al respecto cabe mencionar que el objetivo de esta auditoría interna es de carácter preventivo, y en este sentido se analizaron las funciones del Jefe de Comunicaciones establecidas en la Resolución de Rectoría N°4275 de 2018 por medio de la cual se ajusta el manual de funciones y de competencias laborales para los cargos de los niveles directivo, asesor, profesional, técnico y asistencial establecidos en la planta global de personal administrativo de la Universidad del Quindío, entre las cuales se menciona:

(...) 13. Dirigir la emisora institucional con el propósito de apoyar la difusión académica, científica y cultural de la institución y el departamento"

Al respecto, en el proceso de consulta se identificó que la OFAC no realiza actualmente actividades relacionadas con el direccionamiento de la emisora y esta cuenta con personal distinto para su administración.

Observación 2: Dentro de las funciones establecidas para el cargo de Asesor Código 1020 grado 5, se encuentra la de "dirigir la emisora Institucional con el propósito de apoyar la difusión académica y científica y cultural de la institución y el departamento", no obstante, dicha función se lleva a cabo por otro funcionario, lo cual puede configurar un riesgo de gestión.

Ahora bien, dentro de la auditoría también se revisó la integración de órganos de gobierno encargados de las decisiones estratégicas del proceso, identificando que mediante Resolución de Rectoría 0331 de 2014 se creó el Comité de Comunicación Estratégica y Mercadeo de la Universidad del Quindío, el cual tiene como función básica, señalada en el artículo tercero, la siguiente:

"Trabajar de manera unificada en favor de los procesos de comunicación, circulación y apropiación social del conocimiento, así como en la unificación de criterios de promoción y mercadeo de la Universidad del Quindío, orientando y regulando los productos de la comunicación interna y externa, a través del monitoreo permanente de las actividades y procesos de divulgación académica, publicidad y mercadeo, que se sean necesarios para interactuar de manera efectiva con diversas comunidades, en torno al desempeño institucional, brindando transparencia a la gestión universitaria"

Frente a esta función, en el proceso de consulta la OFAC señaló que el Comité de Comunicación Estratégica y Mercadeo no se encontraba operando y que debería ser eliminado por considerarse no necesario. No obstante, esta auditoría considera necesario que la función ya señalada, independiente de la decisión que se tome frente a la continuidad del Comité, se encuentre explícita dentro de las funciones del área por considerar elementos fundamentales como la apropiación social del conocimiento y el mercadeo.

Observación 3: El Comité de Comunicación Estratégica y Mercadeo creado mediante Resolución de Rectoría N°0331 de 2014, no se encuentra en funcionamiento, generando riesgos en la toma de decisiones estratégicas y el cumplimiento de las funciones establecidas para dicha instancia de gobierno dentro del proceso.

c. Gestión de la Calidad

La política de calidad de la Universidad del Quindío señala que el Sistema Integrado de Gestión busca, entre otros, el mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos, en este sentido fomenta las prácticas de auto control y auto evaluación al interior de la institución utilizando herramientas como la documentación de los procesos y procedimientos, la realización y actualización continua del normograma y la generación de indicadores de gestión. Es así como esta auditoría revisó cada uno de estos componentes que contribuyen al aseguramiento de la gestión institucional dentro del proceso de Comunicación Estratégica.

En primer lugar, frente a la vigencia del normograma utilizado, se encontró que este tiene fecha última de cargue del 16 de julio de 2015, encontrando que no incorpora normatividad reciente que puede incidir en la labor de las comunicaciones, por ejemplo, la actualización del Modelo Estándar de Control Interno y lo que este menciona frente a los temas de información y comunicación. Frente a esto, los funcionarios del área mencionan que han solicitado apoyo al área de Jurídica para la actualización, pero no han recibido respuesta alguna.

De otro lado, frente a la actualización documental dentro del Sistema Integrado de Gestión, se hizo la trazabilidad del procedimiento denominado "Promoción y publicidad", encontrando que la OFAC viene adelantando distintas reuniones con los programas para adelantar campañas asociadas a la promoción de los mismos, lo cual es importante en aras de aumentar la demanda a las distintas alternativas que se generan en la institución.

No obstante, el procedimiento que se encuentra hoy documentado en el Sistema Integrado de Gestión incluye una serie de etapas relacionadas con un diagnóstico

de los programas de pregrado con menor demanda y la información de los perfiles de los estudiantes en cada uno de estos con efectos de generar las estrategias de promoción y publicidad respectivas, elementos de los cuales no se encontró evidencia en el proceso auditor.

Adicionalmente, en el Sistema Integrado de Gestión se evidenciaron los siguientes documentos con fecha última de actualización 2015: *E.GAC-02.01. F04, E.CE.01.02, E. CE-01.04, E. CE-01.05, E.EE-02.01.*

Observación 4: Se encontró documentación dentro del Sistema Integrado de Gestión asociada al proceso de Comunicación Estratégica desactualizada, al no corresponder en su totalidad con las actividades realizadas por la OFAC, particularmente el procedimiento de “Promoción y Publicidad” y el normograma, lo cual puede generar riesgo en la gestión del área.

Finalmente, uno de los elementos básicos en la gestión de la calidad es la auto evaluación, para lo cual el uso de indicadores de gestión es muy importante en la toma de decisiones, al respecto el área reportó evidencias relacionadas con la publicación de noticias, la información estadística del portal web, interacción en redes sociales, entre otros que reposan en el anexo 6 (Evidencias) de este informe.

Frente a la auto evaluación, revisando la ficha de indicadores del proceso de Comunicación Estratégica dentro del SIG, se encontró que el indicador 3, denominado “interacciones en redes sociales institucionales” deberá revisarse en cuanto a su fórmula e identificación de la meta, puesto que según su fórmula se trata de una razón entre el número de interacciones de la vigencia anterior y el de la vigencia actual, y en la meta del periodo se señala un número entero de 40.000, lo cual no tiene correspondencia. Al respecto, es evidente que el uso de las redes sociales, y la interacción en estas, se ha convertido en una herramienta muy útil de las comunicaciones en la Universidad por lo tanto se hace necesario la formulación de un buen indicador que permita hacer un monitoreo adecuado.

Ahora bien, frente al indicador 5, denominado “Porcentaje de estudiantes que en la encuesta califican la calidad y transparencia en los procesos de asignación de apoyos e incentivos económicos en la Universidad.”, no se encontró reporte y seguimiento del mismo.

Finalmente, no se observa la medición de un indicador de impacto, el cual determine si las políticas y planes del proceso de Comunicación Estratégica están cumpliendo el objetivo de posicionar la Universidad dentro de sus partes interesadas, esto es, a nivel local, regional y nacional con los diferentes actores, entre ellos; estudiantes, egresados, gobierno territorial y nacional, tercer sector, gremios y ciudadanía en general.

Observación 5: Se observan debilidades en el reporte de indicadores de la gestión del proceso de Comunicación Estratégica, específicamente en la falta de un indicador de impacto y en la formulación del indicador 3 y la falta de reporte del indicador 5, esto podría generar riesgos en la gestión asociadas a la falta de auto evaluación y mejora continua.

6. CONCLUSIONES

- A. El proceso de Comunicación Estratégica viene en un proceso de fortalecimiento del talento humano que le ha permitido consolidar el uso de redes sociales, la actualización constante de la página web institucional, la elaboración de piezas digitales haciendo buen uso de la imagen institucional, la eficiencia en la publicación de noticias a través del boletín “Así va la U”, entre otras estrategias de generación de contenidos.
- B. La Auditoría Interna al proceso de Comunicación Estratégica se llevó a cabo bajo un ambiente de colaboración por parte de todos los funcionarios de la Oficina Asesora de Comunicaciones lo cual permitió que se desarrollara con normalidad y en procura de la generación de valor y el mejoramiento continuo institucional.
- C. Aunque el proceso de Comunicación Estratégica viene adelantando esfuerzos frente a la definición de protocolos, instructivos, plantillas institucionales que ayudarán dentro del proceso de comunicaciones a la mitigación de riesgos asociados con el deterioro de la imagen institucional, estos no se encuentran debidamente formalizados en políticas institucionales.
- D. El Proceso de Comunicación Estratégica cuenta con oportunidades de mejora en aspectos relacionados con la Planeación del proceso y el aseguramiento de la gestión, las cuales se mencionan en 5 observaciones encontradas dentro del proceso auditor y que deberán gestionarse mediante un Plan de Mejoramiento suscrito en los 10 días hábiles posteriores al envío de este informe.



7. RECOMENDACIONES

- A. Generar un Plan Anual de Comunicaciones que permita articular la estrategia con la operación, donde se definan objetivos estratégicos, estrategias, actividades, indicadores y metas anuales que midan la gestión y el impacto de las mismas, con sus respectivos responsables.
- B. Diseñar e implementar políticas de comunicaciones para la Universidad con las cuales se proteja la imagen institucional y se formalicen los distintos manuales de uso de redes sociales, plantillas, guiones, entre otros, de tal manera que se procure la eficiencia del proceso en la parte operativa y se fortalezca la gestión estratégica.
- C. Diseñar e implementar una herramienta de evaluación del macro proceso que permita medir el impacto de las acciones desarrolladas, por ejemplo, en materia de percepción de partes interesadas sobre la gestión y calidad de la institución.
- D. Realizar una revisión de funciones del área en conjunto con el área de Planeación y Desarrollo y Gestión Humana que permita delimitar las competencias de la Oficina Asesora de Comunicaciones, en especial frente a la Emisora La UFM y realizar la actualización en los actos administrativos correspondientes.
- E. Realizar un plan de actualización documental y de indicadores dentro del Sistema Integrado de Gestión que contribuya a la gestión de la calidad dentro del proceso.

Cordialmente,



ERWIN FABIÁN ÁLVAREZ ROJAS

Jefe Oficina Asesora de Control Interno

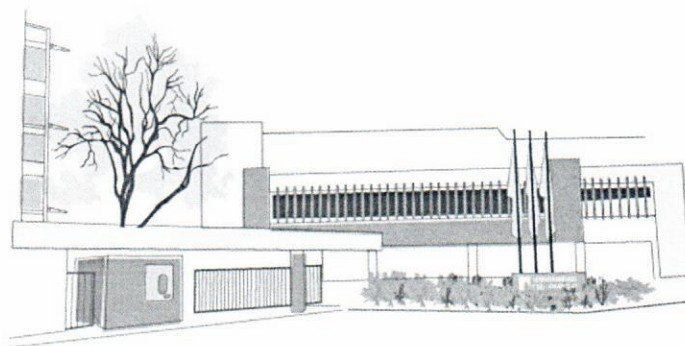
Elaboró: Diana María Arcila Soto



LISTA DE ANEXOS

- Anexo 1. Memorando de notificación de auditoría interna
- Anexo 2. Plan de Auditoría Oficina Asesora de Comunicaciones
- Anexo 3. Plan de Comunicaciones 2018
- Anexo 4. Lista de verificación cuestionario
- Anexo 5. Administración del Portal Web Institucional
- Anexo 6. Evidencias
- Anexo 7. Registros de Asistencias
- Anexo 8. Informe de Gestión
- Anexo 9. Evaluación de auditores internos





OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Tel: (57) 6 735 9324 Ext. 324

Carrera 15 Calle 12 Norte


Armenia, Quindío – Colombia

control@uniquindio.edu.co

PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

 @uniquindio

 universidaddelquindio

 uniquindioconectada