

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORIA AL PROCESO
DE COMUNICACIONES**

En el sistema de gestión de calidad de Indeportes Boyacá el proceso de comunicaciones se ubica como proceso estratégico dependiente de la alta dirección, en la planta de personal las funciones de coordinar las comunicaciones no están asignados a algún funcionario, por ello en la entidad las comunicaciones están a cargo de un profesional contratado por orden de prestación de servicios. OJO periodo que abarca

OBJETIVOS

Verificar la efectividad del proceso de comunicaciones en la entidad

Efectuar seguimiento a los procedimientos documentados en el sistema de gestión de calidad por el proceso de comunicaciones

Verificar el flujo de la información y el manejo documental que hace la entidad.

Verificar la coordinación de actividades entre el jefe de prensa y la oficina de sistemas para la publicación de la información

FUNCIONARIOS AUDITADOS

En Indeportes Boyacá el proceso de comunicaciones a través de los medios de comunicación es liderado por el profesional de las comunicaciones Gonzalo Bohórquez Jiménez con el apoyo en la administración de la página web del Ingeniero Juan Bossa

...

TECNICAS DE AUDITORIAS

-Revisión documentos: Con el funcionario auditado se revisó la documentación del proceso de comunicaciones contenida en procedimientos, formatos y otros documentos, los cuales están publicados en la red intranet en el link de los procesos estratégicos

-Entrevista con los funcionarios: Se contactó a los funcionarios que interactúan en el proceso a fin de verificar las actividades previstas en cada uno de los procedimientos y de contrastarlo con lo que en la práctica sucede.

DESARROLLO

Siendo las 8:00a.m. del día 17 de julio de 2017 nos reunimos el profesional de comunicación social Gonzalo Bohórquez y el suscrito el asesor de control interno de la entidad Luis Alejandro Moreno Huérfano para dar inicio a la auditoria al proceso de comunicaciones, en la misma se precisó el alcance, los objetivos y las técnicas que guiaran la presente auditoría.

Revisión de Procedimientos: Se inició con la revisión del procedimiento PD-COM-01 “Elaboración boletines ” según lo expresado por el Señor Gonzalo Bohórquez él elabora el boletín, lo envía a la oficina de prensa de la Gobernación para revisión de estilo, allí lo publican en la web de la Gobernación, igualmente se envía correo a los funcionarios del instituto director administrativo y director de fomento, con lo cual se hace una validación de los boletines de prensa, las actividades antes descritas no se relacionan en el flujograma del procedimiento

Si bien en la web se van almacenando los boletines, no hay un control, listado o inventario que controle, identifique y facilite la búsqueda de los boletines producidos y emitidos en la web de la entidad, en el procedimiento antes citado no se especifican las actividades comentadas por el Señor comunicador social, por tanto, conviene hacer una revisión del proceso y complementarlo, en especial su difusión en canales virtuales.

El siguiente procedimiento es el PD-COM-02 “Producción de informes” acontece lo antes mencionado en el procedimiento PD-COM-01, pues no hay una clara distinción entre la elaboración de boletines y la producción de informes, no se evidencia un listado o control por inventario que ubique y facilite la consulta de los diferentes informes producidos por el proceso de comunicaciones.

En el procedimiento PD-COM-03 “comunicación interna”, en el punto 6. Desarrollo no se tiene en cuenta o se mencionan los nuevos canales de comunicación interna como correos institucionales, grupos de interés, redes sociales, la red intranet, este procedimiento tiene asociados los documentos matriz de aseguramiento de comunicación organizacional (OD-COM-01) y la matriz de aseguramiento comunicación informativa (OD-COM-02), las cuales deben incluir la interacción entre los procesos del sistema de gestión de calidad y en la segunda matriz debe incluirse y ajustar a la ley de transparencia y del derecho al acceso de la información pública.

Para verificar el flujo de la información y el manejo documental se revisaron las series documentales circulares y resoluciones, toda vez que es mediante estos documentos que la alta Gerencia comunica sus decisiones a toda la entidad.

Circulares: La carpeta de circulares del año 2016 inicia con la Circular No. 01 del 7 de enero de 2016 y termina con la circular 062 de diciembre 19 de 2016, verificando la numeración de cada una se observa que falta por incluir las circulares Nos. 4,6,7,8,9,10,12,13,18,20,21,22,23,28,53, los Nos. de circulares 45 y 60 se expidieron doble vez con objetos diferentes así

No. circular	fecha	Objeto
45	5/09/2016	Final departamental Intercolegiados 2016
	15/09/2016	Programa departamental para el fortalecimiento del ciclismo
60	1/12/2016	Fechas para cierre contable
	1/12/2016	Programa ilumina la vía

La carpeta de circulares de 2017 inicia con la circular 01 de 10/01/2017 hasta la circular 49 del 4/08/2017, revisando la numeración se observa que se repitieron los números de las circulares que se relacionan a continuación.

No. circular	fecha	Objetivo
13	28/03/2017	Adopción indicadores y gestión del riesgo
	27/03/2017	Capacitación Contraloría departamental
19	27/04/2017	Población campesina beneficiada
	27/04/2017	Manejo documental carpetas
20	27/04/2017	Programación de eventos 2017
	28/04/2017	Capacitación calidad

En la carpeta de circulares en el año de 2017 faltan las circulares 12, 16, 41.

Se observa que las circulares son firmadas por el señor Gerente, algunas por el Señor Director Administrativo y otras por el Señor Director de fomento, se lleva una sola numeración independiente de la dependencia que la produce, lo que contradice el principio de procedencia, definido como aquel según el cual cada documento debe estar situado en el fondo documental del que procede, teniendo en cuenta que debe mantenerse la unidad e independencia de cada fondo y en este la integridad y carácter seriado de los documentos.

Resoluciones: En la entidad la dependencia productora de esta serie documental es la Gerencia, en el año 2016 se expidieron 389 resoluciones organizadas en 5 carpetas, en el presente año se han expedido 116 resoluciones con corte a 21 de julio de 2017, se observa que algunas resoluciones se han notificado personalmente, la gran mayoría se publica mensualmente en la página web en el link actos administrativos, por tanto no se pudo evidenciar el cumplimiento de la ley 1437 de 2011, sus disposiciones sobre publicidad de los actos administrativos y observar el debido proceso en la notificación de los mismos.

En relación a la coordinación entre el comunicador social y el ingeniero de sistemas según lo expresado por él ingeniero, ya no le envíen el correo con el informe o nota a subir en la web, él ingeniero debe ingresar a la web de la Gobernación tomar la nota y subirla a la web de Indeportes, el flujo de información a través de la web de la Gobernación no asegura un control efectivo sobre la misma, más bien se observa que nuestro comunicador inicialmente debe proveer de información a los periodistas que cubren noticias deportivas de la Gobernación y luego si se publica en la web de Indeportes, de pronto perdiendo la primicia de las misma muy a pesar de ser el autor.

Atendiendo lo expresado por el Señor comunicador social no envía sus informes o boletines al correo del ingeniero de sistemas, debido a que los correos institucionales no tienen capacidad de almacenamiento, debilidad de nuestro sitio web reportada hace ya buen tiempo y que se aduce como la causal de las fallas en la comunicación vía correos institucionales, tanto a nivel interno entre funcionarios como a nivel externo con la comunidad, de nada sirve que se asignen correos institucionales si estos no se pueden utilizar.

HALLAZGOS

1. Los procedimientos documentados en el proceso de comunicación de la entidad no se están teniendo en cuenta en el desarrollo de las actividades, debido a que no guardan consistencia con las actividades documentadas.
2. El control implementado en la numeración de la serie documental circulares evidencia fallas, la notificación de los actos administrativos soportados en resoluciones de Gerencia no observa el cumplimiento del debido proceso, por tanto, es posible que no se surtan los efectos jurídicos esperados y dichos actos queden viciados
3. El control sobre la información publicada en la web no garantiza que posteriormente se pueda acceder fácilmente a la misma, por tanto, se puede correr el riesgo que se pierda, pues la gran profusión de información que se hace diariamente lleva a que luego no sea fácil ubicarla y acceder a la misma.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Expedir el plan de comunicaciones de la entidad fijando políticas sobre el uso de las redes sociales, contenidos a publicar, limitar las intervenciones solamente a las institucionales, garantizar la comunicación oportuna tanto interna como externamente y exigir y posibilitar el uso exclusivo de los correos institucionales redundara en una gestión de la información más útil y efectiva.

Efectuar los ajustes tecnológicos requeridos a fin de permitir el uso de los correos institucionales, facilitara la comunicación organizacional y posibilitara un mejor control al quedar la información guardada en nuestro servidor.

RECOMENDACIONES

1. Revisar y actualizar los procedimientos documentados en la intranet del proceso de comunicación de la entidad teniendo en cuenta el uso de las redes sociales y la web.
2. Diferenciar por procedencia la serie circulares generando subseries en cada dirección las que deberán numerarse en forma separada.
3. Notificar según los términos prescritos por la ley 1437 de 2011 los actos administrativos expedidos mediante las resoluciones de Gerencia.
4. Establecer controles sobre la información que se publica en la web de tal manera que se diligencien inventarios que permitan la búsqueda y el acceso a dicha información.

LUIS ALEJANDRO MORENO HUERFANO
Asesor de control interno