

MEMORANDO



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20221100055493**

Página 1 de 1

Bogotá D.C., 29-09-2022

PARA: **JULIÁN CAMILO AMADO VELANDIA**
Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales

DE: Oficina de Control Interno

ASUNTO: Comunicación Informe de Auditoría – Gestión de las Comunicaciones

Respetado doctor Julián Amado:

Un cordial saludo.

En cumplimiento del Plan de Auditoría del asunto, cuyo objetivo es “Analizar y verificar la aplicación y cumplimiento de los procedimientos de comunicación Interna y Comunicación Externa, en el área de la Gestión de Comunicaciones de la UAESP.”, por medio del presente memorando, se le comunica el informe de la auditoría realizada.

Teniendo en cuenta que, en el presente informe se dejaron relacionadas observaciones que requieren la formulación de acciones de mejora, se solicita que estas sean analizadas por el proceso y enviadas a la OCI dentro del término de diez (10) días hábiles siguientes al recibido de este documento.

Desde la Oficina de Control Interno, agradecemos la atención y colaboración prestada por parte de las personas designadas por la OACRI para atender la auditoría.

Atentamente,

Sandra Beatriz Alvarado Salcedo
Firmado digitalmente por Sandra Beatriz Alvarado Salcedo
Fecha: 2022.09.29 16:57:55 -05'00'
SANDRA BEATRIZ ALVARADO SALCEDO
Jefe de la Oficina de Control Interno
Correo electrónico: sandra.alvarados@uaesp.gov.co

Anexos: Informe de Auditoría (1 archivo digitalizado)

Elaboró: Angie Sofia López Flórez – Contratista
Eduardo José Ballesteros Castro –PU 219-12, OCI.
Revisó: Sandra Beatriz Alvarado Salcedo –Jefe(a) OCI
Aprobó: Sandra Beatriz Alvarado Salcedo –Jefe(a) OCI

ENFOQUE DE LA AUDITORÍA INTERNA	GESTIÓN Y RESULTADOS	ANÁLISIS FINANCIERO Y CONTABLE	LEGAL	SISTEMA DE GESTIÓN
		X		
INFORME	Auditoría a la Gestión de las Comunicaciones			
PROCESO, PROCEDIMIENTO, Y/O DEPENDENCIA	Gestión de las Comunicaciones Procedimiento GCO-PC-04 V6 Comunicación Interna Procedimiento GCO-PC-05 V2 Comunicación Externa			
RESPONSABLE Y/O AUDITADOS	Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales (OACRI)			
OBJETIVO	Analizar y verificar la aplicación y cumplimiento de los procedimientos de comunicación Interna y Comunicación Externa, en el área de la Gestión de Comunicaciones de la UAESP.			
ALCANCE	Verificación de las actuaciones cursadas desde el mes de enero al 30 de julio del 2022, sobre la aplicación de los procedimientos de Comunicación Interna y Comunicación Externa, específicamente revisando el desarrollo de cada una, basado en su cuadro de actividades y estrategias para realizar la comunicación y divulgación de la información institucional de interés a nivel interno y externo de la UAESP.			
PERIODO DE EJECUCIÓN	Del 18 de agosto al 30 de septiembre 2022			
EQUIPO AUDITOR	Eduardo José Ballesteros – Anggie Sofia López Flórez			
DOCUMENTOS ANALIZADA	<ul style="list-style-type: none"> • GCO-PC-04 V6 Comunicación Interna • GCO-PC-05 V2 Comunicación Externa • GCO-PL-01 V6 Plan Estratégico de Comunicaciones • Matriz Seguimiento Plan Estratégico de Comunicaciones • Matriz 2022 de balance de seguimiento de acciones periódicas • Informe de piezas graficas • Informe de piezas internas y externas • Tablas de retención documental OACRI 			

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

1.1. Aspectos generales de la auditoría

El propósito de la presente auditoría es analizar y verificar la aplicación y cumplimientos de los procedimientos de Comunicación Interna y de Comunicación Externa, dentro del proceso de la Gestión de las Comunicaciones, a cargo de la Oficina Asesora de comunicaciones y relaciones interinstitucionales (OACRI). Se precisa que, de acuerdo con el alcance de la auditoría, solo se verificaron las evidencias de actividades realizadas dentro del primer semestre de la vigencia 2022.

Para el desarrollo de este ejercicio de auditoría se descendieron, en el sitio electrónico de la UAESP, dentro del mapa de procesos de la Entidad en el microsítio del MIPG, los procedimientos vigentes denominados GCO-PC-04 V6 Comunicación Interna y GCO-PC-05 V2 Comunicación Externa.

Asimismo, mediante correo electrónico del 01/09/2022, se le solicitó al personal designado para atender la auditoría la información correspondiente a las matrices de productos de piezas comunicacionales (productos de comunicación interna y de comunicación externa) o documento equivalente. Como respuesta, la OACRI presentó una matriz en formato *Excel* denominada “*Matriz*”

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

2022 de balance de seguimiento de acciones periodísticas”, en donde se relacionan los productos de piezas multimedia; también se presentó el informe de piezas gráficas (del último trimestre), el informe de piezas internas y externas, y la tabla de retención documental de la OACRI.

Para poder realizar la verificación de la aplicación y cumplimiento de los procedimientos auditados, inicialmente se calculó una muestra estadística de 55 trámites según la metodología determinada en el formato “ECM-FM-13 V1 Cálculo de la muestra”, para solo los productos registrados en la matriz de balance de seguimiento de acciones periodísticas. Sin embargo, de acuerdo con los soportes que evidencian el cumplimiento de los procedimientos y teniendo en cuenta lo manifestado por el proceso, en la entrevista en sitio realizada durante los días 07 y 09 de septiembre de 2022, en donde se indicó expresamente que los únicos soportes que documentaba la dependencia respecto de los registros de las actividades de los procedimientos auditados eran las solicitudes de comunicación y los productos finales correspondientes, el equipo auditor consideró tomar una muestra no estadística.

Esta se realizó durante la entrevista con el proceso, de manera aleatoria, tomando cinco (5) productos de comunicación multimedia/audiovisuales interna y cinco (5) productos de comunicación multimedia/audiovisuales externa. También se verificaron diez (10) productos de piezas gráficas comunicacionales. A continuación, se relacionan los ítems tomados como muestra representativa:

MATRIZ DE BALANCE DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES PERIODISTICAS 2022									
Fecha	Fuente (Subdirección)	Tema	Producto	URL del Producto	Canales de divulgación				
					Medios Masivos	Web	Redes Sociales	Canales Internos	Otros, ¿cuál?
3/02/2022	Externa - SSFAP	Proceso de Modernización Alumbrado Publicado Ciclorruta Canal Torca en la localidad de Usaquén.	video	https://twitter.com/Uaesp/status/1489305552719163396?t=mHxywHMJRli4c44mkUxsA&s=08		X	X	X	
7/02/2022	Externa - SSFAP	Hurto y vandalismo al sistema de alumbrado público de Bogotá.	Video y Nota página	https://www.uaesp.gov.co/noticias/ayudanos-cuidar-alumbrado-publico-bogota-0		X	X		
8/03/2022	Interna	Conmemorar el 8M - Oportunidades para las mujeres	video	https://www.youtube.com/watch?v=6CJSkQpwI8I			X	X	
10/03/2022	RBL	Operativo lavado de puentes juntos cuidamos suba	video	https://fb.watch/cb94t94pE7/		X	X		
1/04/2022	SAPROV	VII Mesa Distrital de Recicladores	Video Nota	https://twitter.com/uaesp/status/1510047625957019655?s=21&t=foqqSiZHR6h4bQLfKMxPQ - https://www.uaesp.gov.co/noticias/vii-mesa-distrital-recicladores	X	X	X	X	
25/04/2022	Interna	El ataque de Firulais	video	https://www.youtube.com/watch?v=QIRg0Cu0hNU				X	
26/05/2022	Interna	Actividad de SST	Video	https://www.youtube.com/watch?v=UhdWk_ubca8				X	
3/06/2022	Interna	Reconocimiento a los gestores de integridad	Video	https://www.youtube.com/watch?v=26D0_3FpZU8				X	
11/07/2022	SAPROV	Mesa de Plástico	Nota: video - escrita	https://www.uaesp.gov.co/noticias/asi-fue-la-iv-mesa-industrial-plastico-bogota		X	X	X	
18/07/2022	Interna	Conoce al equipo de conductores	Video	https://www.youtube.com/watch?v=-nzp6nZfIME				X	

(Fuente: Extracto de los papeles de trabajo de la auditoría)

1.2. Limitaciones de la auditoría

Teniendo en cuenta que el proceso de Gestión de las Comunicaciones manifestó al equipo auditor que los únicos soportes que ha venido documentando con relación a los registros de las actividades de los procedimientos auditados son las solicitudes de comunicación y los productos finales

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

correspondientes y que, según los soportes presentados como evidencias por la OACRI, solo se allegaron los archivos y/o enlaces de los productos finales; para efectos de los resultados y análisis de la verificación de la aplicación y cumplimiento de los procedimientos de comunicación interna y externa, este hecho se constituye como una limitación de la auditoría, toda vez que el equipo auditor no pudo verificar adecuadamente, debido a la insuficiencia de dichos soportes, la aplicación y cumplimiento de los procedimientos auditados en cada uno de los pasos contenidos en este.

1.3. Resultados y análisis de la verificación de la aplicación y cumplimiento del procedimiento de Comunicación Interna

Producto de la verificación a los ítems tomados como muestra representativa, a continuación, se presentan los resultados y análisis correspondientes:

De acuerdo con el actual procedimiento de Comunicación Interna (GCO-PC-04 V6 Comunicación Interna), el objeto es *“Establecer las actividades para realizar la comunicación interna en la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP- mediante el diseño y desarrollo de estrategias de comunicación, la producción de contenidos y la divulgación de información institucional y de interés al interior de la entidad.”*; asimismo, el alcance de este procedimiento indica que *“El procedimiento inicia con la identificación de la necesidad de comunicación interna, a partir de la recepción de las solicitudes realizadas por las diferentes áreas o con el reconocimiento de una información de interés general que se debe dar a conocer a los colaboradores de la entidad, y finaliza, según sea el caso, con la realización de eventos internos, ejecución de campañas o estrategias de comunicación o la divulgación de contenidos comunicativos en los medios internos de comunicación.”*.

Según este procedimiento, los medios de comunicación interna son los siguientes:

- Correo electrónico institucional
- Pantallas digitales
- Página web
- Papel tapiz
- Espacios de la infraestructura de la entidad

Y los productos internos de comunicación son:

- Boletín digital interno “UAESP en contacto”
- Noticiero interno “La UAESP te cuenta”
- Newsletter #EnLasRedesNosVemos

Dentro de la descripción de las actividades previstas dentro del procedimiento de Comunicación Interna, se reportan once (11) actividades que se soportan con sus respectivos registros, diez (10) de ellas siempre aplicables frente a cada solicitud o necesidad de comunicación interna.

Se considera oportuno señalar que, en la actividad 8, como registro documental, se indica el diligenciamiento y trámite del formato GCO-FM-04 Release - Autorización de uso de imagen; no obstante, el proceso, manifestó que este formato no aplica para todos los casos, sino solo para los que se requiera autorización de uso de imagen.

Ahora bien, una vez realizada la verificación a los trámites tomados como muestra, para el caso del procedimiento de Comunicación Interna, se pudo evidenciar que, de las diez actividades descritas dentro del procedimiento, el proceso de Gestión de las Comunicaciones solo documenta y deja trazabilidad de la actividad número 10, la cual corresponde a la publicación del producto.

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

En la entrevista en sitio, el proceso señaló que contaba con el repositorio de información de los productos de comunicación requeridos por las diferentes áreas, y que también contaban con las solicitudes iniciales de necesidad de comunicación, en su mayoría a través de correo electrónico, debido a que la plataforma *HelpPeople* venía presentando inconvenientes y actualmente no se presentan solicitudes por este canal. Sin embargo, revisadas las evidencias remitidas por la OACRI el día 13/09/2022, el equipo auditor pudo verificar que se encuentran todos los productos de los trámites tomados como muestra, pero esta era la única actividad con registro documentado, es decir, el proceso solo documenta el producto final y su publicación, para las demás actividades, no se conforma un expediente como repositorio de información de los registros de cada actividad que comprende el procedimiento de Comunicación Interna.

1.4. Resultados y análisis de la verificación de la aplicación y cumplimiento del procedimiento de Comunicación Externa

Conforme al actual procedimiento de Comunicación Externa (GCO-PC-05 V2 Comunicación Externa), el objeto es *“Establecer las actividades para realizar la comunicación externa integral y adecuada que permita de las actividades, programas, proyectos e iniciativas de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, a través de los medios de comunicación de la entidad y los medios de comunicación institucionales con el fin de posicionar su imagen ante los diferentes grupos de interés”*; asimismo, el alcance de este procedimiento indica que *“El procedimiento inicia con la identificación de la necesidad, requerimientos o propuestas de comunicación externa, continúa con la definición de las acciones a ejecutar y finaliza, según sea el caso, con la puesta en marcha de campañas y estrategias de comunicación o con la realización de eventos, la producción de contenidos de comunicación o la divulgación de la información en los medios de comunicación externos de la entidad o medios de comunicación masivos institucionales.”*.

Según dicho procedimiento, la línea gráfica y audiovisual debe responder a los lineamientos establecidos en el Manual de Imagen Institucional de la UAESP y de la Alcaldía Mayor de Bogotá, siendo la OACRI la responsable del diseño y la producción de los contenidos de comunicación; en este mismo procedimiento se indica que ninguna pieza comunicativa o contenido audiovisual puede ser divulgado sin previa aprobación y autorización del jefe de esta oficina.

Dentro de la descripción de las actividades previstas dentro del procedimiento de Comunicación Externa, se relacionan doce (12) actividades que deben soportarse con sus respectivos registros definidos en el mismo procedimiento, de las cuales once (11) están directamente relacionadas con cada solicitud o necesidad de comunicación externa.

Es preciso indicar que, en la actividad 10, como registro documental, se indica el diligenciamiento y trámite del formato “GCO-FM-03 Entrega material de divulgación”; sin embargo, el proceso, en la entrevista en el sitio, manifestó que este formato solo aplica para productos impresos.

Ahora bien, se verificaron los trámites tomados como muestra, y como resultado de tal verificación se pudo evidenciar que, al igual que para el procedimiento de Comunicación Interna, el proceso de Gestión de las comunicaciones solo documenta los registros de una de las actividades referida a la producción de los contenidos comunicacionales, es decir, que solo documenta el producto o entregable final; para el resto de las actividades, no se lleva un expediente o repositorio de información de los registros correspondientes a las actividades que componen el procedimiento de Comunicación Externa.

1.5. Contexto y normativa sobre los expedientes de las actuaciones administrativas

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, específicamente en cuanto a lo que se refiere a las debilidades en la conformación de los expedientes y/o repositorios de la información de los documentos producidos en la aplicación y desarrollo de los procedimientos auditados, y para realizar

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

un análisis adecuado de los resultados obtenidos en la verificación de los puntos anteriores, se considera pertinente, relevante y oportuno abordar la temática enunciada en este punto.

La conformación de los expedientes de las actuaciones, trámites y procedimientos de la administración reviste de suma importancia para la gestión documental de las entidades públicas, quienes, por normativa, deben asegurar el soporte documental de las actuaciones realizadas con ocasión a un determinado procedimiento, en donde se consigna la debida aplicación y cumplimiento de un procedimiento definido, y en donde reposa la información de cada actuación o actividad de la administración. Asociado a lo anterior, el artículo 1 y subsiguientes del Acuerdo 2 de 2014 del Archivo General de la Nación, estableció lo siguiente con relación a la finalidad del expediente y su conformación:

“ARTÍCULO 1°. Finalidad del expediente. **El expediente además de ser la esencia de las actuaciones de la administración, pues reúne de manera orgánica los documentos que se producen o reciben en desarrollo de un mismo trámite o actuación** y se acumulan de manera natural reflejando el orden en que dicho trámite es ejecutado, es la base de la organización archivística sobre la cual se establecen las series y subseries documentales que conforman un archivo.

(...) ARTÍCULO 4°. Obligatoriedad de la conformación de los expedientes y unidades documentales simples. **Todas las entidades públicas están obligadas a crear y conformar expedientes de archivo con la totalidad de los documentos y actuaciones que se gestionen en desarrollo de un mismo trámite o procedimiento, teniendo en cuenta los principios de procedencia, orden original e integridad**, así como a conformar las unidades documentales simples en el caso de documentos del mismo tipo documental.

De igual forma, **están obligadas a clasificar, organizar, conservar, describir y facilitar el acceso y consulta de sus unidades documentales durante todo el ciclo de vida.**

ARTÍCULO 5°. Creación y conformación de expedientes. **Los expedientes deben crearse a partir de los cuadros de clasificación documental adoptados por cada entidad y las tablas de retención documental, desde el primer momento en que se inicia un trámite, actuación o procedimiento hasta la finalización del mismo, abarcando los documentos que se generen durante la vigencia y prescripción de las acciones administrativas, fiscales y legales.**

PARÁGRAFO. **Los expedientes se conformarán con la totalidad de los documentos de archivo agrupados en desarrollo de un mismo trámite, actuación o procedimiento, independientemente del tipo de información, formato o soporte y deben agruparse formando series o subseries documentales.** (El subrayado y negrita no es de la cita)

Asimismo, resulta relevante reseñar lo dispuesto en los artículos 7 y 13 y subsiguientes del Acuerdo 3 de 2015 del Archivo General de la Nación, así:

“Artículo 7°. Conformación de expedientes electrónicos de archivo. **El expediente electrónico de archivo se conformará con la totalidad de los documentos de archivo generados en desarrollo de un mismo trámite, actuación o procedimiento, independientemente del tipo de información y formato, y deben agruparse formando series o sub-series documentales.**

Artículo 14°. Disponibilidad de los documentos electrónicos de archivo. **Los documentos electrónicos de archivo se pondrán a disposición de las personas interesadas en formatos que permitan de forma gratuita la lectura, comprobación de la firma electrónica y el descifrado**, sin perjuicio de las disposiciones legales de reserva legal, en concordancia con lo reglamentado en la Ley 1712 de 2014.

Artículo 16°. Preservación digital. **Las autoridades deberán adoptar las políticas, medidas y estándares necesarios para asegurar la conservación a largo plazo de los documentos electrónicos y expedientes electrónicos de archivo, independientemente del sistema informático que los generó, tramitó o en el cual se conservan, para facilitar su consulta en el tiempo.**” (El subrayado y negrita no es de la cita)

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

Tal como lo señalan las normas anteriormente referidas, los expedientes son la esencia de las actuaciones de la administración, y las entidades públicas están obligadas a crear y conformar expedientes de archivo con la totalidad de los documentos y actuaciones que se gestionen en desarrollo de un mismo trámite o procedimiento, teniendo en cuenta los principios de procedencia, orden original e integridad. En razón a esto, resulta necesario que las dependencias de la UAESP documenten de manera adecuada y completa sus actuaciones, teniendo de presente, además, que el archivo de los registros documentales es importante para la administración y la cultura porque sirve de memoria histórica, de antecedentes para la toma de decisiones en la gestión administrativa, de medio probatorio para actuaciones administrativas y judiciales, entre otras funciones; asimismo, se recuerda que los servidores públicos y los particulares son responsables de la organización, conservación, uso y manejo de los documentos (literal d) del artículo 4 de la Ley 594 del 2000.

Para esta auditoría, de manera general se evidenció que el proceso, aun cuando cuenta con procedimientos claramente definidos, no guarda los registros que aseguran su total aplicación tal como se describen de tal forma que se pueda demostrar tanto la trazabilidad de los servicios prestados como de toda la gestión que de manera detallada y juiciosa realiza el proceso; los cuales si son documentados permiten el cumplimiento de los aspectos antes mencionados.

1.6. Verificación del estado sobre el cumplimiento del Plan Estratégico de Comunicaciones

De acuerdo con el capítulo “Presentación del Plan Estratégico de Comunicaciones”, se brinda los lineamientos para gestionar las comunicaciones internas y externas de la entidad a partir de la definición puntual de las acciones que se alinean con los objetivos de la Dirección General. El objetivo de este Plan Estratégico es *“Establecer las acciones para lograr una comunicación integral y adecuada que permita divulgar a los grupos de interés internos y externos la gestión institucional de la UAESP a través de los medios de comunicación más idóneos. Así como fortalecer el posicionamiento de su imagen y diseñar estrategias de cultura ciudadana y pedagogía social frente al cuidado del medio ambiente y de la ciudad.”*. Este Plan inicia con el diseño de las acciones o estrategias comunicativas que permitan divulgar a los grupos de interés internos y externos la gestión institucional de la UAESP.

Para realizar la verificación de este criterio de auditoría, el quipo auditor revisó y analizó el contenido del archivo denominado “Matriz de seguimiento Plan Estratégico de comunicaciones”, documento que, según la dependencia auditada, es el instrumento mediante el cual la OACRI realiza el control y seguimiento de las acciones contempladas dentro de su Plan Estratégico de Comunicaciones.

Producto de la verificación de esta matriz, se evidenció que la OACRI, si bien registra y describe los productos relacionados con acciones del Plan Estratégico de Comunicaciones, no tiene una herramienta apropiada para determinar cuantitativamente el estado del cumplimiento de las acciones que componen el Plan, pues, en el archivo en formato Excel, para todas las actividades reportadas se tiene una “Línea Base para la Actividad” de un “100%”, y el porcentaje de la ejecución de la actividad no tiene una referencia numérica que permita establecer una relación entre lo proyectado o programado versus lo ejecutado.

Se observó que todas las actividades reportadas en la matriz, con corte al tercer trimestre de la presente vigencia, tienen un porcentaje de ejecución del 25%, sin embargo, tal como se manifestó en el párrafo anterior, al no existir un indicador con su fórmula claramente definido por cada una, no es clara la relación de estos avances reportados por el proceso, debido a que no hay una referencia objetiva, medible y verificable, lo cual impide hacer una valoración precisa y verídica con respecto del avance y estado de ejecución de las actividades y del Plan Estratégico.

2. CONFORMIDADES Y FORTALEZAS

De acuerdo con las verificaciones realizadas, se presentan las siguientes conformidades y fortalezas:

2.1. Durante el desarrollo de este ejercicio de auditoría a la Gestión de las Comunicaciones, se destaca y reconoce la buena disposición y colaboración por parte del personal designado y encargado para atender la auditoría, quienes presentaron la información con la debida oportunidad y brindaron el apoyo requerido al equipo auditor en las reuniones y entrevistas realizadas.

2.2. Se verifica que el proceso de Gestión de las Comunicaciones realiza la entrega y publicación de los productos de solicitud de comunicaciones de manera efectiva, especialmente los productos relacionados con las piezas multimedia y las piezas gráficas.

3. OBSERVACIONES

Conforme a los resultados y análisis de las verificaciones de la presente auditoría, se presentan las siguientes observaciones:

3.1. Con relación a la aplicación y cumplimiento de los procedimientos de Comunicación Interna y de Comunicación Externa, se observó que el proceso de Gestión de las Comunicaciones presenta debilidades puntuales frente a los soportes de los registros de cada actividad contemplada dentro de los procedimientos, pues solo se documentan los productos finales de las solicitudes y/o necesidades de comunicación. Estas debilidades no permiten comprobar ni determinar la aplicación y el cumplimiento de las actividades descritas en los procedimientos.

3.2. Con respecto a la conformación de los expedientes de los procedimientos de Comunicación Interna y Externa, se observaron falencias sustanciales, por cuanto no se evidenció un repositorio de información apropiado que contenga la información y soportes correspondientes a los registros de cada actividad relacionada con los procedimientos de comunicación interna y externa. Lo anterior implica el incremento del riesgo de la pérdida de la información, aunado a un difícil acceso a la información completa.

3.3. Se observó que la matriz de seguimiento al Plan Estratégico de Comunicaciones no cuenta con una referencia cuantitativa que permita determinar, con certeza y veracidad, el nivel o estado de avance o cumplimiento de las actividades definidas y planificadas dentro del Plan. Este hecho puede conllevar, como consecuencia, que el proceso incumpla las actividades propuestas dentro de su propio plan estratégico.

4. SOLICITUD DE CORRECCIÓN Y ACCIONES CORRECTIVAS

No aplica.

5. CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados y análisis de las verificaciones realizadas, se tienen las siguientes conclusiones:

5.1. La OACRI cumple con la entrega y publicación de los productos de solicitud de comunicaciones interna y externa de manera efectiva, particularmente los productos relacionados con las piezas multimedia y las piezas gráficas.

5.2. El proceso de Gestión de las Comunicaciones no soporta la totalidad de los registros de las actividades que comprenden los procedimientos auditados, debido a la falta de documentación y conformación de los expedientes respectivos.

5.3. Se evidenció que las solicitudes de comunicación por parte de las dependencias de la UAESP, actualmente se realizan a través del correo electrónico institucional, y que la herramienta *Help People*, debido a su poco uso, ha sido cancelada.

6. RECOMENDACIONES

De conformidad con las verificaciones realizadas y teniendo en cuenta las observaciones descritas en el presente informe, como recomendaciones a la dependencia auditada, se le sugieren las siguientes:

6.1. Con relación a la aplicación y cumplimiento de los procedimientos auditados, se le recomienda a la OACRI, como una buena práctica de autocontrol, que evalúe la conveniencia y pertinencia de modificar y/o actualizar estos procedimientos y/o que determine las acciones concretas que le permitan fortalecer y dar cumplimiento a la debida documentación de los procedimientos de Comunicación Interna y de Comunicación Externa.

6.2. Con respecto a las falencias en la conformación de los expedientes de los procedimientos de Comunicación Interna y Externa, se le sugiere a la OACRI que contemple la conveniencia y viabilidad de incluir dentro de su matriz de riesgos, bien en los de gestión, o bien en los de seguridad de la información, el riesgo de la pérdida de información relacionada con la documentación de las actividades y registros establecidos en sus procedimientos, con el propósito de elevar las acciones de control periódico y planes de manejo del riesgo.

6.3. Se le recomienda a la OACRI que determine las acciones que estime pertinentes encaminadas al uso de las Tabla de Retención Documental, especialmente las relacionadas con las series y subseries documentales de los procedimientos de Comunicación Interna y de Comunicación Externa.

6.4. Se le sugiere a la dependencia auditada que revise la conveniencia de ajustar la descripción, dentro de los procedimientos de Comunicación Interna y de Comunicación Externa, del uso o aplicación de los formatos denominados "GCO-FM-03 Entrega material de divulgación" y "GCO-FM-04 Release", puesto que, tal como se encuentran descritos actualmente en los procedimientos, se interpreta que su diligenciamiento y aplicación se requiere en cada solicitud de comunicación.

6.5. Se le recomienda a la OCARI que verifique y ajuste (si aplica) el instrumento de seguimiento al Plan Estratégico de Comunicaciones, específicamente en la forma como se mide y determina el porcentaje de ejecución de las actividades y del Plan Estratégico. Para ello, se aconseja determinar los topes o cantidades programadas o proyectadas, o que la cantidad de las actividades sea determinable para un periodo establecido, para poder hacer una relación numérica que de cuenta de un porcentaje de ejecución objetivo, medible y verificable.

APROBACIÓN

Sandra
Beatriz
Alvarado
Salcedo

Firmado
digitalmente por
Sandra Beatriz
Alvarado Salcedo
Fecha: 2022.09.29
16:51:10 -05'00'

Sandra Beatriz Alvarado Salcedo
Jefe(a) de Oficina de Control Interno



Angie Sofia López Flórez
Auditor Interno



Eduardo José Ballesteros Castro
Auditor Interno

FECHA: 29/09/2022