



MinMinas
Ministerio de Minas y Energía

PROSPERIDAD
PARA TODOS

EVALUACIÓN AL PROCESO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA OFICINA DE CONTROL INTERNO

EVALUACIÓN AL PROCESO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL Con corte a 15 de Febrero de 2014

Bogotá, D.C., Marzo de 2014

OCI-INFORME-008-2014
TRD 14 - 02 Evaluación al Proceso de Comunicación Institucional





TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE	3
3. CLIENTES	3
4. EQUIPO DE TRABAJO.....	3
5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	3
6. METODOLOGÍA.....	4
6.1 MEDICIÓN DEL RIESGO	5
6.2 MEDICIÓN DEL CONTROL	5
6.3 MEDICIÓN DE LA GESTIÓN	6
6.4 VALIDACIÓN.....	6
7. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN	6
7.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	7
7.1.1 Documentación de Procedimientos	7
7.1.2 Verificación de la Documentación de las Etapas del PHVA.....	12
7.2. PLAN OPERATIVO.....	16
7.2.1 Plan Operativo por Objetivos.....	17
7.2.2 Plan Operativo por Procesos.....	21
7.3 MODELO ESTANDA DE CONTROL INTERNO	23
8 VALORACIÓN DEL RIESGO, EFICIENCIA DEL CONTROL Y EFECTIVIDAD DE LA GESTIÓN.....	28





EVALUACIÓN AL PROCESO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

1. OBJETIVO

Evaluar el Proceso de Comunicación Institucional, abordando los temas de Sistema de Gestión de Calidad, Plan Operativo 2013, Participación del Proceso en el Modelo Estándar de Control Interno y Riesgos.

2. ALCANCE

La evaluación con alcance al 15 de febrero de 2014 cubrió los siguientes temas:

- Plan Operativo: Verificación de lo reportado en el cuarto trimestre del Plan Operativo 2013.
- Sistema de Gestión de la Calidad: Documentación de procedimientos y caracterización en el Sistema de Gestión de Calidad. Verificación del ciclo PHVA en los procedimientos CI-P01 y CI-P03.
- Participación del Proceso en el Modelo Estándar de Control Interno: Análisis del elemento Medios de Comunicación del componente Comunicación Pública del MECI.
- Riesgos.

3. CLIENTES

Los clientes de la evaluación son el Despacho del Ministro y el Grupo de Comunicación y Prensa.

4. EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo está conformado por Ingrid Cecilia Espinosa Sánchez, Jefe de la Oficina de Control Interno, quien supervisó la evaluación realizada por Luisa Fernanda Berrocal Negrete, contratista de la misma Oficina.

5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Constitución Política Artículos 23, 74, 86, 87 Y 88.



- Ley 87 de 1993, "Por la cual se establecen normas para el ejercicio de control interno en la entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones".
- Resolución 18 1531 de 2008, "Por la cual se crea el Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Minas y Energía -SIGME- y se conforman las instancias para la implementación, desarrollo y mejoramiento continuo de los Sistemas de Control Interno, Gestión de la Calidad y de Desarrollo Administrativo".
- Resolución 90190 del 14 de Marzo de 2013, "Por la cual se adoptan los documentos del Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio de Minas y Energía y se deroga la resolución 180259 del 28 de febrero 2012".
- Resolución 18 1207 del 25 de Septiembre de 2006. "Por la cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 en el Ministerio de Minas y Energía".
- Resolución 142 de 2006. "Por la cual se adopta el Manual de Implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 en el Estado Colombiano".
- Decreto 1599 de 2005, "Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano".
- Decreto 2621 de 2006, "Por el cual se modifica el Decreto 1599 de 2005 sobre el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado colombiano".
- Decreto 4110 de 2004. "Por el cual se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004".
- Decreto 4485 de 2009. "Por el cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública".
- Directiva Presidencial 01 de 1997. "Desarrollo del Sistema de Control Interno".
- Ley 872 de 2003, "Por la cual se crea el Sistema de Gestión de Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras Entidades prestadoras del servicio".
- Manual de Implementación del Modelo de Control Interno para Entidades del Estado. 2006.
- Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2009).
- Plan Operativo del Proceso Comunicación Institucional, vigencia 2013.
- Plan Operativo del Proceso Comunicación Institucional vigencia 2014.
- Programa Anual de Auditoría Interna de Gestión Independiente de la Oficina de Control Interno, vigencia 2014.

6. METODOLOGÍA

La evaluación se realizó mediante mesas de trabajo, entrevistas, solicitud de información, consultas a la página Web del Ministerio de Minas y Energía y verificación documental.



6.1 MEDICIÓN DEL RIESGO

Se procedió a determinar si la variable analizada cuenta con riesgo identificado en el Mapa de Riesgos. Cuando no se encontró documentado el riesgo, la Oficina de Control Interno procedió a identificarlo con base en el criterio normativo aplicable, para posteriormente analizarlo, valorarlo y determinar su **materialización**.

El criterio aplicado para establecer la materialización del riesgo de las variables analizadas, correspondió a los siguientes parámetros de valoración y medición del nivel del riesgo:

Nivel del Riesgo	
Bajo	
Mediano	
Alto	

Bajo: Se refiere a que el tópico analizado muestra un grado de desarrollo importante y aporta de manera sustancial al logro de los objetivos. De manera no significativa, presenta algunas dificultades, pero los resultados finales se obtienen sin mayor contratiempo. *No presenta Materialización de Riesgo* respecto del cumplimiento normativo y del procedimiento establecido.

Mediano: Es cuando el tópico analizado muestra un grado de desarrollo. Su aporte al logro de los objetivos no es sustancial y presenta dificultades operativas que retrasan la ejecución de las metas previstas. *Presenta algún grado de Materialización de Riesgo* respecto del cumplimiento normativo y del procedimiento establecido.

Alto: Significa que el tópico muestra un desarrollo, pero su funcionamiento causa problemas para la normal ejecución de la gestión. Si bien no impide el logro de los resultados, los retrasa de manera importante y sólo se obtienen de manera parcial. *Presenta Materialización de Riesgo* respecto del cumplimiento normativo y del procedimiento establecido.

6.2 MEDICIÓN DEL CONTROL

Se procedió a determinar si la variable analizada cuenta con control identificado en el Mapa de Riesgos o en el procedimiento documentado. Cuando no se encontró documentado el control, la Oficina de Control Interno procedió a describirlo con base en el riesgo identificado, para posteriormente analizarlo y determinar su **eficiencia**.

El criterio aplicado para determinar la *Eficiencia* o *Ineficiencia* del control descrito de la variable evaluada, correspondió a los siguientes parámetros de medición del control.



Control Eficiente: Cuando el control contribuye con la prevención de la materialización del riesgo inherente, indica que el control se aplica o es apropiado.

Control Ineficiente: Cuando el control no contribuye con la prevención de la materialización del riesgo inherente, indica que el control no se aplica, es ineficaz o inapropiado.

6.3 MEDICIÓN DE LA GESTIÓN

Con base en el análisis e impacto del resultado alcanzado por el ejecutor de la variable analizada, la materialización del riesgo inherente y la eficiencia del control, la Oficina de Control Interno procedió a establecer la **efectividad** de la gestión.

El criterio aplicado para determinar la Efectividad o No Efectividad de la gestión del ejecutor de la variable evaluada, correspondió a los siguientes parámetros.

Gestión Efectiva: Cuando la acción realizada condujo al logro de los resultados programados, a la observancia normativa o al cumplimiento del procedimiento establecido, a través del uso óptimo de los recursos utilizados¹, la no materialización del riesgo inherente o la eficiencia del control.

Gestión No Efectiva: Cuando la acción realizada no condujo al logro de los resultados programados, a la observancia normativa o al cumplimiento del procedimiento establecido, viéndose afectada por la no utilización óptima de los recursos, la materialización del riesgo inherente o la ineficiencia del control.

6.4 VALIDACIÓN

La información contenida en el presente informe, fue validada con el Grupo de Comunicación y Prensa, mediante mesa de trabajo el día 3 de marzo de 2014, cuyos comentarios fueron incluidos en este documento.

7. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

La Oficina de Control Interno, a través de Memorando 2014005577 del 29 de enero de 2014, informó al Grupo de Comunicación y Prensa, el inicio de la Evaluación, indicando su alcance. Así mismo, solicitó la designación de la persona canal de comunicación durante el desarrollo de la misma. El grupo de Comunicaciones mediante radicado 2014010231 con fecha del 19 de febrero, remitió a la OCI la información solicitada.

¹ Desde el punto de vista de la Economía, definida como la ausencia de desperdicio en la obtención de un resultado determinado. Glosario DAFP, del 6 de marzo de 2012.



7.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

➤ Criterio Normativo

El numeral 2.1.2 del *Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005*², establece lo siguiente respecto a “**Procedimientos**”: “Elemento de control conformado por el conjunto de especificaciones, relaciones y ordenamiento de las **tareas requeridas para cumplir con las actividades de un proceso**, controlando las acciones que requiere la operación de la entidad pública. Establece los métodos para realizar las tareas, la asignación de responsabilidad y autoridad en la ejecución de las actividades”.

El numeral 3.42 de la *Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP 1000:2009*³, define “**Procedimiento**”: “Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso”.

El numeral 4.2.1 de la *Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP 1000:2009*, establece que “La documentación del sistema de Gestión de la Calidad debe incluir: (c) los “**Procedimientos**” documentados y los registros requeridos en esta Norma”.

7.1.1 Documentación de Procedimientos

➤ Riesgos

Riesgo Identificado por la Oficina de Control Interno⁴: Que no se encuentren documentados los procedimientos y la caracterización en el Sistema de Gestión de la Calidad.

Control Identificado por la Oficina de Control Interno⁵: Documentar los procedimientos y la caracterización en el Sistema de Gestión de la Calidad.

❖ Caracterización de Procesos

El Mapa de Procesos del Ministerio de Minas y Energía, contiene el proceso de Comunicación Institucional, con código CI-C-01, ejecutado por el Grupo de Comunicación y Prensa.

² Adoptado mediante el Decreto 1599 de 2005.

³ Adoptado mediante el Decreto 4110 de 2004.

⁴ Teniendo en cuenta que en el Mapa de Riesgos no se encuentra registrado riesgo alguno, respecto del tema analizado, la OCI procedió a identificarlo con base en el criterio normativo, con miras a su análisis, valoración y establecer la materialización.

⁵ Con base en el riesgo identificado por la OCI, se procedió a establecer un control para la mitigación del mismo, con miras a analizarlo y determinar su efectividad.



El objetivo de este proceso es: *“Divulgar y socializar la temática institucional y sectorial mediante la difusión de la información, la interlocución y la ampliación de los canales de comunicaciones con los públicos internos y externos, para garantizar el correcto flujo y acceso a la información sectorial”*.

Verificación de la Oficina de Control Interno: La Caracterización de Procesos *“Comunicación Institucional”*, se encontró debidamente publicada en la página Web del Ministerio de Minas y Energía⁶.

El Grupo de Comunicación y Prensa en el proceso estratégico de Comunicación Institucional, estableció seis procedimientos así:

❖ **Procedimiento para el suministro de la información que genera el Ministerio para los diferentes grupos de interés.**

- Código: CI-P-01.
- Versión: 02.
- Fecha: 18/02/2013.

✓ Objetivo: Establecer los canales de comunicación institucionales para el manejo de la información de interés general que suministra el Ministerio de Minas y Energía para los diferentes grupos de interés de la entidad.

✓ Alcance: Toda aquella información de carácter público que genera el Ministerio de Minas y Energía, el Ministro, el Viceministro y los directores técnicos de la entidad, que pueda ser transmitida por parte de periodistas acreditados ante medios de comunicación regionales, nacionales e internacionales, a través de la prensa escrita, internet, radio y televisión.

✓ Responsable: Asesor de Comunicaciones / Contratista.

Verificación de la Oficina de Control Interno: El “Procedimiento para el suministro de la información que genera el Ministerio para los diferentes grupos de interés”, se encontró debidamente publicado en la página Web del Ministerio de Minas y Energía⁷.

❖ **Procedimiento para el suministro de la información que genera el Ministerio para los funcionarios de la Entidad.**

- Código: CI-P-02.
- Versión: 02.

⁶ Consultada el 12 de febrero de 2013 Pagina web Minminas - Sistema integrado de gestión - Mapa de Procesos.

⁷ Consultada el 12 de febrero de 2013 Pagina web Minminas - Sistema integrado de gestión - Mapa de Procesos.



- Fecha: 18/02/2013.
- ✓ **Objetivo:** Establecer los canales de comunicación institucionales para el manejo de la información de interés general que suministra el Ministerio de Minas y Energía a sus clientes internos.
- ✓ **Alcance:** Toda aquella información de interés general para los funcionarios del Ministerio de Minas y Energía que pueda ser transmitida a través de los medios de comunicación internos formales del Ministerio: carteleras, Intranet, boletines institucionales, fondos de pantalla, correos electrónicos, página web y demás medios de comunicación que se consideren pertinentes.
- ✓ **Responsable:** Asesor de Comunicaciones / Encargado de Comunicaciones Internas.

Verificación de la Oficina de Control Interno: El “Procedimiento para el suministro de la información que genera el Ministerio para los funcionarios de la Entidad”, se encontró debidamente publicado en la página Web del Ministerio de Minas y Energía⁸.

❖ **Procedimiento para el manejo de la Red Social Twitter.**

- Código: CI-P-03.
- Versión: 02.
- Fecha: 18/02/2013.
- ✓ **Objetivo:** Poner a disposición de la ciudadanía este servicio informativo en tiempo real de la información que genera el Ministerio de Minas y Energía. Así mismo, suministrar información relevante de los sectores de minas, hidrocarburos, gas, biocombustibles y energía que sean de carácter positivo y propositivo. De igual forma, atender las solicitudes de los usuarios y monitorear las publicaciones y opiniones de la red social.
- ✓ **Alcance:** Este procedimiento está dirigido al ciudadano común interesado en las noticias del sector de Minas y Energía, medios de comunicación, periodistas, empresarios mineros, organizaciones, estudiantes universitarios y compañías del sector minero, energético e hidrocarburos.
- ✓ **Responsable:** Asesor de Comunicaciones / Contratista.

Verificación de la Oficina de Control Interno: El “Procedimiento para el manejo de la Red Social Twitter”, se encontró debidamente publicado en la página Web del Ministerio de Minas y Energía⁹.

⁸ Consultada el 12 de febrero de 2013 Pagina web Minminas - Sistema integrado de gestión - Mapa de Procesos.



❖ Procedimiento para el manejo de la Red Social Facebook.

- Código: CI-P-04.
- Versión: 02
- Fecha: 18/02/2013.

- ✓ Objetivo: Socializar la labor que hace el Ministerio de Minas y Energía a través de noticias, enlaces, fotos y videos positivos del sector de minas, energía, hidrocarburos, gas y biocombustibles. Atender las solicitudes de los usuarios de la red social y monitorear la actividad que se genere en el 'fan page' del Ministerio de Minas y Energía.
- ✓ Alcance: Este procedimiento está dirigido a la ciudadanía en general, entidades, gremios, universidades, asociaciones, federaciones de los distintos sectores mineros y energéticos, que estén interesados en las actividades del Ministerio.
- ✓ Responsable: Asesor de Comunicaciones / Contratista.

Verificación de la Oficina de Control Interno: El "Procedimiento para el manejo de la Red Social Facebook", se encontró debidamente publicado en la página Web del Ministerio de Minas y Energía¹⁰.

❖ Procedimiento para el manejo de la plataforma de videos YouTube.

- Código: CI-P-05.
- Versión: 01.
- Fecha: 18/02/2013.

- ✓ Objetivo: Socializar la labor que hace el Ministerio de Minas y Energía a través de los videos positivos del sector de minas, energía, hidrocarburos, gas y biocombustible. Atender solicitudes de los usuarios de la plataforma y monitorear la actividad que se genere en el 'canal' de Ministerio de Minas y Energía.
- ✓ Alcance: Este procedimiento está dirigido a la ciudadanía general, entidades, gremios, universidades, asociaciones, federaciones de los distintos sectores minero y energético, que estén interesados en las actividades del Ministerio de Minas y Energía.
- ✓ Responsable: Asesor de Comunicaciones / Contratista.

⁹ Consultada el 12 de febrero de 2013 Pagina.web Minminas - Sistema integrado de gestión - Mapa de Procesos.

¹⁰ Consultada el 14 de febrero de 2013 Pagina web Minminas - Sistema integrado de gestión - Mapa de Procesos.



Verificación de la Oficina de Control Interno: El “Procedimiento para el manejo de la plataforma de videos YouTube”, se encontró debidamente publicado en la página Web del Ministerio de Minas y Energía¹¹.

❖ **Procedimiento para el manejo de la plataforma PotCast de videos en el sitio web del Ministerio de Minas y Energía.**

- Código: CI-P-06.
- Versión: 01.
- Fecha: 18/02/2013.

✓ Objetivo: Proveer documentación audiovisual de carácter público y que provenga de la dirección del Ministerio de Minas y Energía a través del sitio web institucional.

✓ Alcance: Este procedimiento está dirigido a la ciudadanía en general, entidades, gremios, universidades, asociaciones, federaciones de los distintos sectores minero, energético, que estén interesados en las actividades del Ministerio.

✓ Responsable: Asesor de Comunicaciones / Contratista.

Verificación de la Oficina de Control Interno: El “Procedimiento para el manejo de la plataforma PotCast de videos en el sitio web del Ministerio de Minas y Energía”, se encontró debidamente publicado en la página Web del Ministerio de Minas y Energía¹².

Observación de la Oficina de Control Interno: La Caracterización del Proceso Estratégico “*Comunicación Institucional*”, y los seis (6) procedimientos documentados y registrados en el Sistema de Gestión de la Calidad se encuentran debidamente publicados en la página Web del Ministerio de Minas y Energía.

De acuerdo con el análisis efectuado a la Documentación de la caracterización y procedimientos en el Sistema de Gestión de la Calidad, correspondiente al Grupo de Comunicación y Prensa, se determinó que el riesgo “*Que no se encuentren documentados los procedimientos la caracterización en el Sistema de Gestión de la Calidad*”, no se materializó hasta la fecha 15 de febrero de 2014, ubicándose en un nivel de riesgo **Bajo**, permitiendo determinar que el control aplicado fue **Eficiente**.

Lo anterior, permite determinar que la gestión del Grupo de Comunicación y Prensa, con relación a la Documentación de los Procedimientos en el Sistema de Gestión de la Calidad, ha sido **Efectiva**.

¹¹ Consultada el 14 de febrero de 2013 Pagina web Minminas - Sistema integrado de gestión - Mapa de Procesos.

¹² Consultada el 14 de febrero de 2013 Pagina web Minminas - Sistema integrado de gestión - Mapa de Procesos.



7.1.2 Verificación de la Documentación de las Etapas del PHVA

Se revisaron aleatoriamente dos procedimientos: “Procedimiento para el suministro de información que genera el Ministerio para los diferentes grupos de interés CI-P-01” y “Procedimiento para el manejo de la red social Twitter CI-P-03”, con el objeto de identificar y verificar las etapas del PHVA¹³ de conformidad con los requisitos exigidos de la Norma NTCGP 1000:2009.

Riesgo Identificado por la Oficina de Control Interno¹⁴: Que no se encuentren documentadas todas las etapas del PHVA en los procedimientos CI-P-01 “Procedimiento para el suministro de la información que genera el Ministerio para los diferentes grupos de interés” y CI-P-03 “Procedimiento para el manejo de la red social Twitter” del proceso Comunicación Institucional.

Control Identificado por la Oficina de Control Interno¹⁵: Documentar todas las etapas del ciclo PHVA de los dos procedimientos mencionados anteriormente.

❖ **Procedimiento para el suministro de la información que genera el Ministerio para los diferentes grupos de interés.**

Verificación de la Oficina de Control Interno: La OCI en mesa de trabajo realizada el 7 de febrero de 2014 con el responsable del proceso, revisó la descripción de las actividades del procedimiento CI-P-01, Procedimiento para el suministro de información que genera el Ministerio para los diferentes grupos de interés, comparándolas con el flujograma documentado. El inicio del procedimiento se da con la solicitud de información proveniente de los grupos de interés (periodistas acreditados ante medios de comunicación regional, nacional e internacional, a través de la prensa escrita, internet, radio y televisión).

Esta solicitud se recibe por medio de correo electrónico, se le asigna a la persona encargada del grupo para su trámite. Se confirma si el requerimiento es proveniente del grupo de interés y si es viable tramitarla o atenderla; de ser así, se consulta con la alta dirección presentando una posible respuesta por parte del grupo. Si la solicitud tiene el visto bueno de la alta dirección se procede a preparar la respuesta, en caso contrario se le informa al periodista que la solicitud no será atendida.

¹³ P: Planear, H: Hacer; V: Verificar; y A: Actuar.

¹⁴ Teniendo en cuenta que en el Mapa de Riesgos no se encuentra registrado riesgo alguno, respecto del tema analizado, la OCI procedió a identificarlo con base en el criterio normativo, con miras a su análisis, valoración y establecer la materialización.

¹⁵ Con base en el riesgo identificado por la OCI, se procedió a establecer un control para la mitigación del mismo, con miras a analizarlo y determinar su efectividad.



La respuesta se entrega por medio de correo electrónico (en el caso de las entrevista se hace la citación y se graban). Se guarda toda la evidencia en la carpeta SOLICITUD DE PRENSA.

Las solicitudes se registran en un cuadro de control para el respectivo seguimiento. Y mensualmente se hace el análisis del monitoreo de medios y se proyecta un Informe de Prensa. La finalidad de este análisis de monitoreo es contar con las estadísticas de las publicaciones para saber qué temas se deben abordar y reforzar y la retroalimentación del Plan Estratégico.

De acuerdo a la anterior revisión se evidencia que no todas las etapas del ciclo PHVA están claramente documentadas, tal es el caso del verificar y el actuar las cuales hay que ajustarlas y/o incluirlas de tal forma que reflejen la implementación de la norma NTCGP 1000:2009, en lo que refiere a este tema.

Observaciones de la Oficina de Control Interno: Algunas de las etapas del ciclo PHVA no están claramente documentadas en el procedimiento para el suministro de la información que genera el Ministerio para los diferentes grupos de interés, tal es el caso del verificar y el actuar, que requieren ser ajustadas y/o incluidas, de tal forma que reflejen la implementación de la norma NTCGP 1000:2009.

Oportunidades de Mejoramiento: Como resultado del análisis efectuado a la documentación del procedimiento CI-P-01, procedimiento para el suministro de la información que genera el Ministerio para los diferentes grupos de interés, la OCI sugiere algunas mejoras al flujograma contenido en la versión 2 del procedimiento:

- ✓ Incluir antes de la primera actividad un símbolo de documento el cual representa la recepción de la solicitud por parte de los grupos de interés; la tarea correspondiente a este símbolo sería *“Periodistas o grupos de interés hacen solicitudes al MME”* y se le puede agregar la aclaración que es recibida por el Asesor de Comunicaciones o por alguno de los dos profesionales de planta con los que cuenta actualmente el Grupo de Comunicación y Prensa.
- ✓ Seguido al paso anterior se propone un símbolo de toma de decisión o control que se refiere a SÍ la solicitud es viable de tramitar o atender o NO; en caso de ser viable la solicitud, se procede a la actividad de trámite la cual debe ser asignada a un profesional de planta del Grupo y no a un contratista, toda vez que ello asegura la continuidad de la gestión.
- ✓ Incluir a continuación un símbolo de actividad refiriéndose al trámite de la solicitud; en este caso la tarea se dejaría como está actualmente *“Se procede con el trámite de la solicitud. La solicitud puede referirse a preguntas de carácter general para el Ministerio o entrevistas a altos funcionarios de la entidad”*.
- ✓ Después queda la actividad *“Consultar con la alta dirección”* con su respectiva tarea ya descrita.



- ✓ El símbolo de decisión que le sigue a la actividad anterior debería estar antecedido por una actividad adicional que sería *“Preparar respuestas”*; la tarea es *“Se preparan las respuestas y se atiende la solicitud”* como está descrito actualmente. La decisión sería *“La respuesta es adecuada?”*; la opción SI conlleva a la siguiente actividad tal cual como está en el flujograma actual y si la opción es NO, *“Se le informa al periodista que por instrucciones del alto funcionario la solicitud no será atendida”* igual como lo dice la tarea de la versión actual del procedimiento.
- ✓ Los dos pasos que siguen quedan igual.
- ✓ Para cerrar el ciclo se debería incluir una actividad que corresponde al análisis de los monitoreos *“Analizar los monitoreos”* y en la tarea se explicaría que el análisis de los mismos contribuyen a la realización del Informe de prensa el cual permite detectar las acciones para la mejora continua y la toma de decisiones que ayudan a la retroalimentación del proceso y Plan Estratégico.
- ✓ Por último en el punto **“6. REGISTROS”** se debe quitar lo que está actualmente descrito lo cual corresponde a una actividad e incluir los resultados del procedimiento los cuales son publicaciones tanto en medios como en página web ya sean publicaciones escritas o entrevistas, el cuadro de seguimiento y control, y los Informes de Prensa. En el punto de ANEXOS, incluir el formato del cuadro de seguimiento y control.

❖ Procedimiento para el manejo de la Red Social Twitter.

Verificación de la Oficina de Control Interno: La oficina mediante mesa de trabajo del viernes 7 de febrero de 2014 con el responsable del proceso, verificó la descripción de las actividades del procedimiento CI-P-03 *“Procedimiento para el manejo de la red Social Twitter”*, comparándola con el flujograma documentado.

Se evidencia que: la primera actividad es la búsqueda de información positiva del Ministerio que puede ser de interés general; esta actividad está a cargo de un contratista. Una vez escogida la información que se va a anunciar, el contratista redacta el mensaje el cual debe ser aprobado por el asesor de comunicaciones antes de ser publicado. Si el mensaje es aprobado se publica en la Red Social Twitter. Si en los comentarios hechos por el público se generan solicitudes o preguntas éstas deben ser atendidas; si es una PQR debe remitirse a la dependencia de Atención al Ciudadano.

Mensualmente se hace el análisis de los informes de prensa basados en el monitoreo de Twitter. La finalidad del análisis de este monitoreo en el que se relacionan las estadísticas de las publicaciones es detectar las acciones para la mejora continua, saber qué temas se deben abordar y reforzar y la retroalimentación del Plan Estratégico.

De acuerdo a la anterior revisión se evidencia que no todas las etapas del ciclo PHVA están claramente documentadas, tal es el caso del verificar y el actuar las cuales hay



que ajustarlas y/o incluirlas de tal forma que reflejen la implementación de la norma NTCGP 1000:2009, en lo referente a este tema.

Observaciones de la Oficina de Control Interno: Algunas de las etapas del ciclo PHVA no están claramente documentadas en el procedimiento para el manejo de la red social Twitter, tal es el caso del verificar y el actuar, que requieren ser ajustadas y/o incluidas.

Oportunidades de mejoramiento: De acuerdo con el análisis efectuado a la documentación del procedimiento CI-P-03, Procedimiento para el manejo de la Red Social Twitter, la OCI sugiere algunas mejoras al flujograma contenido en la versión 2 del procedimiento:

- ✓ Unir las dos tareas tanto del inicio como la de la primera actividad en una sola descripción correspondiente al “Buscar información positiva” el responsable de esta actividad debe ser un profesional de planta del Grupo y no un contratista. El responsable del proceso se puede apoyar en los contratistas para el desarrollo del procedimiento pero la responsabilidad no debe recaer en ellos, toda vez que esto asegura la continuidad de la gestión
- ✓ El responsable de la actividad “Redactar mensaje” no debe ser el Contratista.
- ✓ El símbolo de decisión que le sigue a la actividad “Redactar mensaje” debería ser “El mensaje es aprobado?”; la opción SI conlleva a la siguiente actividad tal cual como está en el flujograma actual y si la opción es NO, pueden haber dos opciones; una en la cual se omite la información y otra opción sería volver a la actividad inmediatamente anterior en caso de que el mensaje no haya sido aprobado por errores de redacción.
- ✓ En la actividad “Atender solicitudes”, se deben establecer los términos de tiempo para responder; las palabras “lo más pronto posible” son muy subjetivas.
- ✓ En el procedimiento se debe aclarar el hecho que si se reciben PQR, deben remitirse al proceso de Atención al Ciudadano.
- ✓ Para cerrar el ciclo se debería incluir una actividad que corresponde al análisis de los monitoreos “Analizar los monitoreos” y en la tarea se explicaría que el análisis de los mismos contribuyen a la realización del Informe de Prensa el cual permite detectar las acciones para la mejora continua y la toma de decisiones que ayudan a la retroalimentación del proceso y Plan Estratégico.
- ✓ Por último en el punto “6. REGISTROS” incluir los resultados del procedimiento los cuales son aparte de la base de datos del monitoreo, la página web y los Informes de Prensa.

De acuerdo con el análisis efectuado a la documentación del ciclo PHVA en los procedimientos CI-P-01 (procedimiento para el suministro de la información que genera el ministerio para los diferentes grupos de interés) y CI-P-03 (procedimiento para el manejo de la red social Twitter), se determinó que el riesgo “*Que no se encuentren documentadas todas las etapas del PHVA en los procedimientos CI-P-01*”



“Procedimiento para el suministro de la información que genera el Ministerio para los diferentes grupos de interés” y CI-P-03 “Procedimiento para el manejo de la red social Twitter” del proceso Comunicación Institucional”, se materializó a 15 de febrero de 2014, ubicándose en un nivel de riesgo **Mediano**, permitiendo determinar que el Control Identificado por la Oficina de Control Interno no se ha aplicado en su totalidad por lo tanto No Fue **Eficiente**.

Lo anterior, permite determinar que aunque la gestión del Grupo de Comunicación y Prensa tiene un buen desarrollo; con relación a la documentación del ciclo PHVA en los procedimientos CI-P-01 y CI-P-03, no ha sido 100% **Efectiva**.

Validación por parte del Grupo de Comunicación y Prensa: En mesa de trabajo del 3 de marzo de 2014 el responsable del proceso, respecto al punto donde se sugiere que el responsable de la actividad no debe ser un contratista, argumenta que al no tener personal de planta suficiente esta responsabilidad recae sobre el contratista hasta tal punto que si no hay el recurso del contratista la actividad se suspende y se hace un plan de acción inmediato para suplir la necesidad; dicho evento se ve reflejado en el cumplimiento de metas ya que el desarrollo de este procedimiento se haría a media marcha.

Comentario de la OCI: La OCI teniendo en cuenta las consideraciones presentadas por el Grupo de Comunicación y Prensa, recomienda que el coordinador del grupo y responsable del proceso esté atento ante el evento de no contar con el recurso del contratista y agilizar el proceso de volver a tener la disponibilidad de dicho recurso inmediatamente, ya se sea con un nuevo contratista o un profesional de planta.

7.2. PLAN OPERATIVO

En este capítulo, se verifica el cumplimiento de algunas de las metas programadas por el Grupo de Comunicación y Prensa en el cuarto trimestre del Plan Operativo 2013.

➤ Criterio Normativo

Resolución 9 1879 del 28 de Diciembre de 2012, “Por el cual se adopta el Plan Estratégico del Ministerio de Minas y Energía para el año 2013, el cual contiene el plan operativo formulado por el Grupo de Comunicación y Prensa”.



➤ Riesgos

Riesgo Identificado por la Oficina de Control Interno¹⁶: Que lo reportado en el último trimestre de 2013 en el plan operativo no corresponda con las evidencias aportadas por el Grupo de Comunicación y Prensa y las encontradas en la página Web.

Control Identificado por la Oficina de Control Interno¹⁷: Verificar que las evidencias del cumplimiento de las metas programadas en el último trimestre de 2013 corresponden a lo reportado en el Plan Operativo 2013.

En el Sistema de Gestión T&MS - BPM, Módulo Plan Operativo, se evidenció el avance del Plan, correspondiente al cuarto trimestre de 2013, consultado el 13 de febrero de 2013.

De acuerdo a lo anterior se procedió a revisar el reporte de información de ejecución frente a las evidencias del Plan por Objetivos y por Procesos.

7.2.1 Plan Operativo por Objetivos

La OCI seleccionó y verificó aleatoriamente los siguientes objetivos:

OBJETIVO: *Crear una red de replicadores y validadores de las acciones del Ministerio de Minas y Energía a través de la identificación, acercamiento, información, y persuasión de líderes y formadores de opinión de medios digitales y convencionales.*

Meta: Atender como mínimo 4 entrevistas mensuales entre el Ministro o viceministros con periodistas, directores o editores de medios de comunicación.

Indicador: *Atención de Entrevistas Ministro o viceministros a medios de comunicación.*

Fórmula: Entrevistas atendidas/programadas (y/o estimadas).

Planeado: 12

Reportado: 11

Fecha cumplimiento: Diciembre 31 de 2013

Reporte Cuarto Trimestre: En el cuarto trimestre fueron atendidas 11 entrevistas por parte del Ministro y los Viceministros; todas fueron atendidas por el señor Ministro.

¹⁶ Teniendo en cuenta que en el Mapa de Riesgos no se encuentra registrado riesgo alguno, respecto del tema analizado, la OCI procedió a identificarlo con base en el criterio normativo, con miras a su análisis, valoración y establecer la materialización.

¹⁷ Con base en el riesgo identificado por la OCI, se procedió a describir el control para la mitigación del riesgo planteado, con miras a analizarlo y determinar su efectividad.



Avance ponderado a diciembre: 100%

Verificación de la Oficina de Control Interno: La OCI verificó las evidencias suministradas por el Grupo de Comunicación y Prensa en respuesta a la solicitud realizada por esta oficina; se evidenció el desarrollo de 11 entrevistas concedidas por el señor Ministro durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2013. Se constató que el avance ponderado del indicador *Atención de Entrevistas Ministro o viceministros a medios de comunicación* a 31 de diciembre de 2013 es del 100%; sin embargo, el indicador presentó un avance durante el cuarto trimestre de 2013 del 92% frente a la meta planeada.

Observación de la Oficina de Control Interno: Las evidencias suministradas por el Grupo de Comunicación y Prensa son consecuentes con lo reportado en el Plan Operativo 2013.

OBJETIVO: *Diversificar los canales de comunicación interna del Ministerio de Minas y Energía como medios al servicio de los funcionarios y contratistas de la entidad.*

Meta: Publicación en nuevos medios de comunicación con direccionamiento estratégico interno (InfoMinas Express enviado a través de correo electrónico).

Indicador: *Publicación del InfoMinas Express.*

Fórmula: InfoMinas Express publicados/programados.

Planeado: 6

Ejecutado: 7

Fecha cumplimiento: Diciembre 31 de 2013

Reporte Cuarto Trimestre: Durante el cuarto trimestre de 2013 se hicieron 7 publicaciones del News Letter del Ministerio de Minas y Energía, InfoMinas Express.

Avance ponderado a diciembre: 63%.

Verificación de la Oficina de Control Interno: La OCI verificó las evidencias suministradas por el Grupo de Comunicación y Prensa en respuesta a la solicitud realizada por esta oficina. Se revisaron las evidencias de 7 publicaciones en el InfoMinas Express frente a lo reportado en el Sistema de Gestión T&MS - BPM, Módulo Plan Operativo¹⁸, observando que:

¹⁸ Consultado el 13 de febrero de 2014.



- ✓ De las 7 evidencias 2 son del mes de septiembre, 1 es del mes de enero y sólo 4 corresponden al cuarto trimestre.
- ✓ De las 4 publicaciones correspondientes a los meses de octubre, noviembre y diciembre, sólo 3 están en el Infominas Express consultado el día 26 de febrero de 2014.
- ✓ Este indicador no muestra ningún valor en el trimestre 4 (ejecutado 0); lo que reduce el avance ponderado a 31 de diciembre de 2013 a un 63%. Sin embargo, la descripción del avance muestra una ejecución de 7 publicaciones en el InfoMinas Express.
- ✓ El indicador Publicación del InfoMinas Express, presentó un avance durante el cuarto trimestre de 2013 del 50% frente a la meta planeada, por lo cual se determina el no cumplimiento del Plan Operativo durante el cuarto trimestre de 2013.

Observación de la Oficina de Control Interno: Las evidencias suministradas por el Grupo de Comunicación y Prensa y las publicaciones revisadas en el InfoMinas Express no son consecuentes con lo reportado en el cuarto trimestre del Plan Operativo 2013.

Oportunidad de Mejoramiento:

- ✓ Se recomienda actualizar la publicación del Plan Operativo 2013 en el cuarto trimestre y tener en cuenta esta observación para los próximos reportes de avance del Plan Operativo del año en curso.
- ✓ Tener en cuenta para el cumplimiento de la meta por trimestres las publicaciones hechas durante los meses correspondientes al trimestre.
- ✓ Publicar la totalidad de los InfoMinas en los meses correspondientes según la fecha de expedición.

Meta: Actualización y reforma de las carteleras con espacios de retroalimentación para funcionarios.

Indicador: Actualización de Carteleras.

Fórmula: Actualizaciones hechas/programadas.

Planeado: 6

Ejecutado: 6

Fecha cumplimiento: Diciembre 31 de 2013

Reporte Cuarto Trimestre: En el cuarto trimestre de 2013 se actualizaron las carteleras del Ministerio en 6 oportunidades.

Avance ponderado a diciembre: 96%



Verificación de la Oficina de Control Interno: La OCI verificó las evidencias remitidas¹⁹ por el Grupo de Comunicación y Prensa las cuales demuestran la actualización de las carteleras en 6 oportunidades como se reporta en el cuarto trimestre del Plan Operativo 2013. Se constató que el avance ponderado del indicador *Actualización de Carteleras* a 31 de diciembre de 2013 es de 96%, mientras que el avance del indicador durante el cuarto trimestre fue del 100% frente a la meta planeada.

Observación de la Oficina de Control Interno: Las evidencias de 6 actualizaciones de cartelera indican que lo reportado se ajusta a lo evidenciado y que la meta planeada para los meses octubre, noviembre y diciembre de 2013 se cumplió.

OBJETIVO: Lograr mayor visibilidad de la gestión del Ministerio de Minas y Energía ante la ciudadanía a través de los medio de comunicación.

Meta: Elaborar, publicar y remitir a los medios de comunicación mínimo 20 comunicados o boletines.

Indicador: *Publicación de Comunicados y Boletines.*

Fórmula: N° de comunicados y boletines publicados/programados.

Planeado: 20

Ejecutado: 61

Fecha cumplimiento: Diciembre 31 de 2013

Reporte Cuarto Trimestre: En el cuarto trimestre de 2013 se hicieron 61 publicaciones entre los boletines 271 a 318, y los comunicados 236 a 250.

Avance ponderado a diciembre: 100%

Verificación de la Oficina de Control Interno: La OCI verificó las evidencias suministradas por el Grupo de Comunicación y Prensa en respuesta a la solicitud realizada por esta oficina. De acuerdo a estas evidencias se hicieron 61 publicaciones entre boletines y comunicados de prensa. Igualmente, se revisaron las publicaciones encontradas en la página Web, durante el cuarto trimestre de 2013 con un total de 74 publicaciones entre boletines y comunicados. De esta manera, se estableció que lo ejecutado en los últimos tres meses sobrepasa a lo planeado en un 270%.

Observación de la Oficina de Control Interno: El indicador *"Publicación del Comunicados y Boletines."* se cumplió en un 100% en el periodo con corte 31 de

¹⁹ A través de memorando el día 19 de febrero de 2014 con radicado 2014010231.



diciembre de 2013 y lo reportado en el cuarto trimestre coincidió con las evidencias remitidas por el Grupo de Comunicación y Prensa. Por otro lado, con un total de 74 publicaciones en la página y un cumplimiento de este indicador de 370% durante el cuarto trimestre de 2013; se concluye que la meta no está planeada correctamente.

De otra parte, el análisis también permitió identificar que no se tiene un control adecuado de los consecutivos tanto de boletines como de comunicados, se encontraron varios consecutivos repetidos, otros que no estaban y varios borradores igualmente enumerados.

Oportunidad de Mejoramiento:

- ✓ Revisar la meta planeada del indicador “Publicación del Comunicados y Boletines” por cuanto el objetivo tuvo un avance del 370% en el cuarto trimestre de 2013 y en la formulación del Plan Operativo de 2014²⁰ se mantiene la misma meta planeada.
- ✓ Establecer un control para los consecutivos y llevar un consecutivo independiente para los borradores y comunicados y boletines que no se publican.

Validación por parte del Grupo de Comunicación y Prensa: En mesa de trabajo del 3 de marzo de 2014, el responsable del proceso dice que mantiene su meta planeada como está actualmente ya que el número mínimo que él estableció es lo que depende directamente de él, el evento que se hagan más publicaciones del mínimo establecido depende de la administración, de la disponibilidad del Señor Ministro de emitir boletines y comunicados de prensa.

Comentario de la OCI: La OCI mantiene la observación y recomendación de revisar la meta del indicador “Publicación de Comunicados y Boletines”, por cuanto la formulación de la meta debe estar basada en el comportamiento histórico de la ejecución del objetivo.

7.2.2 Plan Operativo por Procesos

El plan operativo por procesos, consta de 1 proceso “Comunicación Institucional” y 4 procedimientos, de los cuales se revisaron los siguientes procedimientos:

Procedimiento: Procedimiento para el Manejo de la Red Social Facebook:

Indicador: Mensajes en la cuenta del MME en la Red Social Facebook.

Fórmula: Mensajes publicados en la cuenta del MME/programados.

Planeado: 20

²⁰ Formulación del Plan Estratégico 2014 consultado en la página Web en día 21 de febrero de 2014



Ejecutado: 61

Fecha cumplimiento: Diciembre 31 de 2013

Reporte Cuarto Trimestre: Durante el cuarto trimestre de 2013 se realizaron 61 publicaciones en la red social Facebook relacionadas con la institucionalidad del Ministerio.

Avance ponderado a diciembre: 100%

Verificación de la Oficina de Control Interno: La OCI verificó las evidencias suministradas por el Grupo de Comunicación y Prensa en respuesta a la solicitud realizada por esta oficina; se constataron las evidencias de 61 publicaciones en la Red Social Facebook. De acuerdo a estas evidencias, se determinó que lo ejecutado en el último trimestre de 2013 sobrepasa a lo planeado en un 205%.

Observación de la Oficina de Control Interno: El indicador "*Mensajes en la cuenta del MME en la Red Social Facebook*" se cumplió en un 100% en el periodo con corte 31 de diciembre de 2013 y lo reportado en el cuarto trimestre coincidió con las evidencias remitidas por el Grupo de Comunicación y Prensa. De otra parte, con un total de 61 publicaciones y un cumplimiento de este indicador de 305% durante el cuarto trimestre de 2013; se concluye que la meta no está planeada correctamente.

Oportunidad de Mejoramiento: Revisar la meta planeada del indicador "*Mensajes en la cuenta del MME en la Red Social Facebook*" ya que lo ejecutado sobrepasó lo planeado en un 205% en el cuarto trimestre de 2013 y en la formulación del Plan Operativo de 2014²¹ se mantiene la misma meta planeada con relación a este objetivo.

Procedimiento: Suministro de la información que genera el Ministerio para los funcionarios de la entidad:

Indicador: Información del Ministerio de interés para sus funcionarios.

Fórmula: N° de carteleras actualizadas e InfoMinas/programadas.

Planeado: 12

Ejecutado: 15

Fecha cumplimiento: Diciembre 31 de 2013

²¹ Formulación del Plan Estratégico 2014 consultado en la página Web en día 21 de febrero de 2014



Reporte Cuarto Trimestre: En el cuarto trimestre de 2013 se hicieron 15 publicaciones entre carteleras, comunicados internos e InfoMinas Express.

Avance ponderado a diciembre: 100%

Verificación de la Oficina de Control Interno: La OCI verificó las evidencias suministradas por el Grupo de Comunicación y Prensa en respuesta a la solicitud realizada por esta oficina; de las 15 evidencias de publicaciones recibidas se demostró que de los 7 InfoMinas reportados 4 corresponden al último trimestre de 2013 y sólo 3 están publicados; los 2 comunicados internos y las 6 actualizaciones de carteleras corresponden a las evidencias. Frente a las 15 publicaciones reportadas en el cuarto trimestre del 2013 sólo se constató la publicación de 11. El indicador *Información del Ministerio de interés para sus funcionarios* presentó un avance durante el cuarto trimestre de 2013 del 73.33% frente a la meta planeada.

Observación de la Oficina de Control Interno: Las evidencias de 11 publicaciones en lugar de 15, indican que lo reportado no concuerda con lo evidenciado. Los InfoMinas Express fueron 3 en lugar de 7 según las evidencias.

De acuerdo a los resultados de la verificación, se establece que, el riesgo “Que lo reportado en el último trimestre de 2013 en el plan operativo no corresponda con las evidencias aportadas por el Grupo de Comunicación y Prensa y las encontradas en la página Web”, se alcanzó a materializar en para algunos objetivos, ubicando el riesgo en un nivel **Mediano**, permitiendo determinar que el Control Identificado por la Oficina de Control Interno no fue 100% **Eficiente**.

Se establece por lo anterior que el responsable del Plan Operativo hace una buena gestión con respecto al cumplimiento del Plan; sin embargo, la gestión relacionada con el reporte de la ejecución de algunos objetivos según las evidencias, durante el cuarto trimestre de 2013, no fue 100% **Efectiva**.

7.3 MODELO ESTANDA DE CONTROL INTERNO

➤ Criterio Normativo

Las directrices generales del *Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005*²², constituye la estructura del Sistema de Control Interno. Uno de los componentes del Subsistema Control de Gestión es Comunicación Pública.

El numeral 2.3 del *Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005*²³, dictamina con respecto a los Medios de Comunicación que: “El

²² Adoptado mediante el Decreto 1599 de 2005.



Componente de Control de Comunicación Pública se fundamenta en tres elementos: Comunicación Organizacional, Comunicación Informativa y Medios de Comunicación”

El numeral 2.3.3 del *Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005*²⁴, establece que los Medios de Comunicación son: “Elemento de Control que se constituye por el conjunto de procedimientos, métodos, recursos e instrumentos utilizados por la entidad pública, para garantizar la divulgación, circulación amplia y focalizada de la información y de su sentido, hacia los diferentes grupos de interés”

➤ Riesgos

Riesgo Identificado por la Oficina de Control Interno: Que no se adopten las variables relacionadas con el elemento Medios de Comunicación del MECI.

Control Identificado por la Oficina de Control Interno²⁵: Verificar el cumplimiento de los lineamientos del elemento Medios de comunicación del MECI.

Para efectos de esta evaluación, la Oficina de Control Interno escogió el elemento Medios de Comunicación como objeto de análisis y se envió la encuesta a continuación al Grupo de Comunicación y Prensa con la finalidad de hacer las observaciones pertinentes.

El Grupo de Comunicación y Prensa en respuesta a la solicitud realizada por la OCI²⁶, remitió²⁷ el diligenciamiento de la encuesta enviada y las observaciones de sus afirmaciones (ANEXO 1). De acuerdo a las respuestas de dicha encuesta, se puede determinar que la participación del elemento Medios de Comunicación en el MECI según la calificación del responsable del Proceso Comunicación Institucional es adecuada con un puntaje total de 5 (se cumple plenamente).

²³ Adoptado mediante el Decreto 1599 de 2005.

²⁴ Adoptado mediante el Decreto 1599 de 2005.

²⁵ Con base en el riesgo identificado por la OCI, se procedió a describir el control para la mitigación del riesgo planteado, con miras a analizarlo y determinar su efectividad.

²⁶ A través de correo electrónico de fecha 18 de febrero de 2014.

²⁷ A través de correo electrónico de fecha 21 de febrero de 2014.



ENCUESTA ELEMENTO MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Califique cada afirmación de acuerdo con la siguiente escala de valoración:

VALORACIÓN	DESCRIPCIÓN
1	No se cumple
2	Se cumple insatisfactoriamente
3	Se cumple aceptablemente
4	Se cumple en alto grado
5	Se cumple plenamente

	AFIRMACIÓN	VALORACIÓN	EVIDENCIAS EN CASO DE CUMPLIRSE LA AFIRMACIÓN
1	La entidad cuenta con mecanismos de comunicación que lleguen a sus usuarios brindando información completa, sencilla y oportuna acerca de la gestión realizada. (Boletines, prensa, revistas, carteleras, intranet, periódico mural, noticiero interno)	<input type="checkbox"/>	
2	La entidad utiliza medios de comunicación que permitan a la ciudadanía el ejercicio del control ciudadano a través de la observación, entendimiento y evaluación de las decisiones y conducta de los servidores.	<input type="checkbox"/>	Relacionar cuáles son los medios de comunicación establecidos.
3	Los medios de comunicación utilizados aprovechan los recursos existentes en la entidad.	<input type="checkbox"/>	Si se cuenta con estadísticas de su uso, por favor adjuntarlas.
4	A través de los medios de comunicación se obtiene retroalimentación que genere unidad de criterio o de mejoramiento.	<input type="checkbox"/>	Cuales han sido las acciones de mejoramiento formuladas con ocasión de la retroalimentación con los usuarios de los medios de comunicación.
5	La comunicación contribuye a crear un clima organizacional de confianza brindando información oportuna, eliminando el rumor y evitando la manipulación y distorsión del mensaje.	<input type="checkbox"/>	Adjuntar evidencias de su afirmación.
6	La comunicación permite a los servidores, a la ciudadanía y a los órganos de control y vigilancia acceder a información adecuada, transparente y veraz.	<input type="checkbox"/>	
7	En la entidad hay un plan estratégico de comunicación que conlleva la adecuada existencia y utilización de medios de carácter interno y/o externo.	<input type="checkbox"/>	Adjuntar el Plan de Comunicaciones 2014. De no contar con éste favor informar cómo se encuentra el proceso de su formulación.

Fuente: Manual de Implementación MECI 1000:2005

Observaciones del Grupo Comunicación y Prensa: La entidad cuenta con mecanismos de comunicación que llegan a los usuarios, ciudadanía, servidores y organismos de control los cuales brindan información completa, adecuada, sencilla, oportuna, transparente y veraz tales como: redes sociales (facebook, twitter, flickr), página web, canal youtube, programa institucional de televisión "La Estación" a través del canal nacional Señal Institucional, boletines y comunicados de prensa, Intraminas, InfoMinas, correo institucional, comunicados internos y fondos de pantalla.

Debido a que el Grupo de Comunicación y Prensa no cuenta con recursos propios, el aprovechamiento de los recursos de la entidad se limita a la utilización de la plataforma de sistemas e informática que permite la interacción con los usuarios a través de tecnologías como intranet e internet. La oficina de Participación Ciudadana dispone los recursos de algunos canales de comunicación como el programa institucional.

Se han adoptado algunas acciones de mejoramiento obtenidas de la retroalimentación a través de los medios de comunicación tales como: a) con base en informes mensuales de mediciones de medios, se recomendó al Ministro hacer desayunos de trabajo con



periodistas más a menudo y con temas focalizados. b) Atendiendo planteamiento de Presidencia sobre retroalimentación con la ciudadanía, se graban en las regiones que visita el Ministro una pregunta de la gente y luego la respuesta del Ministro para que sea transmitida en el programa de televisión Urna de Cristal de la Presidencia de La República. c) Inicio de un Comité Editorial Interno para establecer el tratamiento y la temática concerniente al desarrollo del Plan Estratégico de Comunicación Interna.

Actualmente se está presentando una oportunidad de mejora relacionada con una propuesta del Viceministro de Minas para cambiar la percepción de la minería en el país; el Grupo de Comunicación y Prensa acompaña el desarrollo de una campaña de publicidad y estrategia de comunicación.

Se informó la adopción del Plan de Comunicaciones 2012 – 2013 a todo el personal mediante Circular N° 9 027 del 2 de noviembre de 2012 el cual se encuentra debidamente publicado en Intraminas y en la página web

<http://www.minminas.gov.co/minminas/downloads/UserFiles/File/Prensa/Estrategia%20de%20Comunicaciones/PLAN-ESTRATEGICO-COMUNICACIONES%202013.pdf>.

El Plan de Comunicaciones versión 2014 se está desarrollando trabajando actualmente.

Verificación de la Oficina de Control Interno: La OCI verificó el funcionamiento y la utilización de los medios de comunicación interna y externa con los funcionarios y la ciudadanía tales como página web, Intraminas, correo institucional, fondos de pantalla, redes sociales. De igual forma, se evidenció la interacción de la ciudadanía en las redes sociales tales como twitter y Facebook.

Por otra parte, se confirmó que las acciones de mejoramiento resultado de la retroalimentación a través de los medios de comunicación no están formuladas en el plan de mejoramiento así como no están documentadas siguiendo los lineamientos del procedimiento de Mejora Continua.

Igualmente se constató que el elemento Medios de Comunicación del componente Comunicación Pública del MECI, no cuenta con políticas y lineamientos definidos según el último documento de Políticas y Lineamientos de Operación del Ministerio de Minas y Energía con fecha Marzo de 2009.

El Plan de Comunicaciones 2012 – 2013 está debidamente adoptado, divulgado y publicado en el portal Intraminas y en la página web corroborando la información suministrada por el Grupo de Comunicación y Prensa. Sin embargo, el Plan de Comunicaciones de 2014 se encuentra todavía en etapa de formulación.

Observación de la Oficina de Control Interno: Las verificación de las evidencias y las respuestas dadas por el Grupo de Comunicación y Prensa al instrumento utilizado para la evaluación indican que las variables del elemento Medios de Comunicación del MECI no se adoptan en su totalidad.



Oportunidad de Mejoramiento:

- ✓ Formular y documentar las oportunidades de mejora y las acciones de mejoramiento según lo establecido en el procedimiento de mejora continua.
- ✓ Definir las políticas y lineamientos del elemento Medios de Comunicación del MECI dentro de las Políticas y Lineamientos de Operación del Ministerio de Minas y Energía.
- ✓ Formulación, adopción y divulgación del Plan de Comunicaciones 2014 ya que finalizó el primer bimestre del año y todavía no se cuenta con dicho Plan.

De acuerdo a los resultados de la verificación, se establece que, el riesgo “Que no se adopten las variables relacionadas con el elemento Medios de Comunicación del MECI”, se alcanzó a materializar para algunas variables, ubicando el riesgo en un nivel **Mediano**, permitiendo determinar que el Control Identificado por la Oficina de Control Interno no fue 100% **Eficiente**.

Lo anterior, permite determinar que aunque la gestión del Grupo de Comunicación y Prensa tiene un buen desarrollo; con relación a la adopción de las variables del elemento Medios de Comunicación del MECI, no ha sido 100% **Efectiva**.

Validación por parte del Grupo de Comunicación y Prensa: En mesa de trabajo del 3 de marzo de 2014, el responsable del proceso argumenta no estar de acuerdo con la calificación dada a esta variable: ineficiente y no efectiva, por cuanto el plan estratégico de comunicaciones con el que cuenta la entidad actualmente es el Plan de Comunicaciones del 2012 – 2013; el hecho de que no se haya aprobado el Plan de Comunicaciones 2014 no significa que no se tengan los lineamientos para la adecuada utilización de los medios de comunicación tanto internos como externos. En estos momentos se está desarrollando el Plan de Comunicaciones bianual 2014 – 2015 que es la carta de navegación para los próximos dos años en materia de comunicaciones. Es una tarea difícil que depende de muchas personas; en el año 2012 se adoptó para final de año, este año se tiene previsto formalizarlo en el primer semestre.

Comentario de la OCI: La OCI verificó la evidencia remitida por parte del Grupo de Comunicación y Prensa mediante correo electrónico del día 5 de marzo de 2014, la cual corrobora que el Plan de Comunicaciones para la vigencia 2014 – 2015 se encuentra en proceso de elaboración. De otra parte la vigencia 2014 aún no termina, por tanto no se puede determinar la gestión relacionada con esta variable ni la materialización del riesgo; no obstante se mantiene la recomendación de elaborar y aprobar el Plan de Comunicaciones en los primeros meses de cada vigencia.



8 VALORACIÓN DEL RIESGO, EFICIENCIA DEL CONTROL Y EFECTIVIDAD DE LA GESTIÓN

Con base en la evaluación, la Oficina de Control Interno determinó la *Eficiencia* del control para el cumplimiento de la variable analizada, la valoración del *riesgo* inherente y la *Efectividad* de la gestión realizada, cuyos resultados se resumen en el siguiente cuadro:

ÍTEM	VARIABLE ANALIZADA	VALORACIÓN DEL RIESGO	CONTROL	GESTIÓN
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Documentación de Procedimientos en el Sistema de Gestión de la Calidad	BAJO	EFICIENTE	EFFECTIVA
	Verificación de la Documentación de todas las Etapas del PHVA	MEDIANO	NO EFICIENTE	NO EFFECTIVA
PLAN OPERATIVO	Verificación de las evidencias de lo reportado en el cuarto trimestre del Plan Operativo por objetivos 2013. Reportado Vs. Evidenciado.	MEDIANO	NO EFICIENTE	NO EFFECTIVA
	Verificación de las evidencias de lo reportado en el cuarto trimestre del Plan Operativo por objetivos 2013. Reportado Vs. Evidenciado.	MEDIANO	NO EFICIENTE	NO EFFECTIVA
MODELO ÉSTANDAR DE CONTROL INTERNO	Medios de Comunicación con funcionarios y servidores del MME	BAJO	EFICIENTE	EFFECTIVA
	Medios de Comunicación con la ciudadanía.	BAJO	EFICIENTE	EFFECTIVA
	Acciones de mejoramiento	MEDIANO	NO EFICIENTE	NO EFFECTIVA
	Políticas y lineamientos del elemento Medios de Comunicación	ALTO	INEFICIENTE	NO EFFECTIVA
	Plan de Comunicaciones 2012 - 2013	BAJO	EFICIENTE	EFFECTIVA
	Plan de Comunicaciones 2014	NO CALIFICADO	NO CALIFICADO	NO CALIFICADA


INGRÍD CECILIA ESPINOSA SÁNCHEZ
 Jefe Oficina de Control Interno


LUISA FERNANDA BERROCAL NEGRETE
 Contratista Oficina de Control Interno