



**IDEAM**


Instituto de Hidrología,  
Meteorología y  
Estudios Ambientales

**INFORME DE  
AUDITORÍA INTERNA  
PROCESO GESTIÓN DE  
LAS COMUNICACIONES  
18/11/2019**

 <p><b>IDEAM</b> Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales</p>	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Código:</b> C-EM-F003
		<b>Versión:</b> 05
		<b>Fecha:</b> 29/09/2017
		<b>Página</b> 2 de 26

### TABLA DE CONTENIDO

1.	DATOS GENERALES.....	3
2.	OBJETIVO DE LA AUDITORIA.....	3
3.	ALCANCE DE LA AUDITORIA .....	3
4.	CRITERIOS DE AUDITORÍA .....	4
5.	METODOLOGÍA Y DESARROLLO DE LA AUDITORIA INTERNA .....	4
6.	FORTALEZAS .....	21
7.	NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES DETECTADAS.....	21
8.	CONCLUSIONES .....	24
9.	EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS .....	25
10.	HISTORIAL DE CAMBIOS .....	25

	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Código:</b> C-EM-F003
		<b>Versión:</b> 05
		<b>Fecha:</b> 29/09/2017
		<b>Página</b> 3 de 26

<b>Auditoría N° IAIPCOM-2019-38</b>		
<b>Fecha</b>		
<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
18	11	2019

### 1. DATOS GENERALES

<b>PROCESO(S) AUDITADO</b>	Gestión de las Comunicaciones		
<b>LIDER(ES) DE PROCESO</b>	Juan Fernando Casas Vargas	<b>CARGO</b>	Asesor Código 1020 Grado 12
<b>AUDITOR LÍDER</b>	Mónica Rocío Castro Sánchez	<b>CARGO</b>	Profesional Especializado Código 2028 Grado 13

<b>OBSERVADORES Y/O ACOMPAÑANTES.</b>	
<b>NOMBRE:</b>	<b>CARGO:</b>
<b>NOMBRE:</b>	<b>CARGO:</b>
<b>NOMBRE:</b>	<b>CARGO:</b>

<b>FECHA DE APERTURA AUDITORIA</b>	15/10/2019
<b>FECHA DE CIERRE DE LA AUDITORIA</b>	05/11/2019

### 2. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Evaluar y verificar el cumplimiento del Sistema de Control Interno y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en el proceso Gestión de las Comunicaciones.

### 3. ALCANCE DE LA AUDITORIA

Verificar el cumplimiento de los siguientes Items, durante el periodo comprendido entre 01 de enero de 2019 y 30 de septiembre de 2019:

- Las funciones establecidas en la Resolución N° 3094 de 11 de diciembre de 2018, artículo 6° numerales 1, 6, 8, 9, 12, 15, en el período comprendido entre el 01/01/2019 y 30/09/2019.
- Los compromisos establecidos en el Código de Integridad y Buen Gobierno, Resolución 2932 de 2018, Artículos 18 al 21.
- Las acciones derivadas del cumplimiento del Objetivo establecido en la Caracterización del proceso.
- Política de Comunicaciones: Numerales 3° Comunicación Interna y 4° Comunicación Externa

- Plan de Comunicaciones
- Manual de Identidad Visual.
- Comité de Comunicaciones y publicaciones del IDEAM
- Política Editorial
- Plan de Posicionamiento, Gestión del Conocimiento y Comunicaciones.
- Procedimiento Comunicación Interna y Externa E-GC- P001, E-GC-P003.
- Procedimiento Logística y apoyo de Actividades Difusión de Información.

#### **4. CRITERIOS DE AUDITORÍA**

- Ley 1755 de 2015.
- Resolución 0209 de 2009
- Resolución 3094 de 2018 (numerales 1, 6, 8, 9, 12 y 15)
- Código de Integridad y Buen Gobierno. Resolución 2932 de 2018
- Caracterización del Proceso Código
- Política de Comunicaciones
- Plan de Posicionamiento, Gestión del conocimiento y Comunicaciones Código E-GC-M001
- Política Editorial
- Manual de Identidad Visual
- Procedimiento de comunicación interna y externa del IDEAM Código E-GC-P001,
- Procedimiento de logística y apoyo de actividades de difusión de la información código E-GC- P003
- Formatos Encuesta de satisfacción de usuarios E-GC-F001
- Lista de chequeo para la planeación de un evento E-GC-F004
- Libreto para un evento E-GC- F002
- Autorización de declaraciones, registro fotográfico y /o utilización de imágenes de menor de edad E-GC-F005
- Página Web
- Intranet
- Twitter y Facebook del Instituto.
- ISO 9001 -2015

Nota: Además de la citada normatividad, se tendrá en cuenta para el desarrollo de la presente auditoria, el cumplimiento de las demás normas generales e internas del Instituto, así como los actos administrativos que adicione o modifiquen las ya relacionadas.

#### **5. DECLARATORIA**

- Esta auditoría fue realizada con base en la consecución y análisis de diferentes muestras aleatorias, seleccionadas por el auditor encargado de llevar a cabo el trabajo de aseguramiento, las cuales pueden dar una idea sobre posibles conclusiones que pudieran ser aplicables al 100% de la población.

Una consecuencia de lo anterior es la presencia del riesgo de muestreo; es decir, el riesgo de que la conclusión basada en la muestra analizada no coincida con la conclusión a que se habría llegado en caso

de haber evaluado todos los elementos que componen la población; sin embargo, la muestra genera una alerta frente a los resultados obtenidos.

- Es responsabilidad de cada líder de proceso el suministro y contenido de la información base del análisis del proceso de aseguramiento. La responsabilidad de la Oficina de Control Interno se circunscribe a producir un informe contentivo de los resultados de la auditoría ejecutada; las pruebas, procedimientos y análisis de la auditoría se practican de acuerdo con las normas legales vigentes de auditoría y las políticas y procedimientos formulados para el proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo/Oficina de Control Interno que se encuentran incluidos en el Sistema de Gestión Integrado del instituto.
- En caso, de que en el desarrollo de la auditoría se detecten asuntos no contemplados en el alcance y en los criterios de la misma, la Oficina de Control Interno tiene la obligación y el deber de informar a través del presente informe los hechos que puedan perjudicar el funcionamiento de la administración pública, de acuerdo con lo establecido en el numeral 25 del Artículo 34 de la Ley 734 de 2002, el cual determina los deberes de los servidores públicos; de igual forma, el Artículo 231 del Decreto-Ley 019 de 2012, en el que se estipula que el Jefe de la Oficina de Control Interno *“sin perjuicio de las demás obligaciones legales, deberá reportar a los organismos de control los posibles actos de corrupción e irregularidades que haya encontrado en ejercicio de sus funciones”*.
- Así mismo, el literal c) del Artículo 2.2.21.4.9 del Decreto 648 de 2017 “informes”, señala que “Los jefes de Control Interno o quienes haga sus veces deberán presentar los informes que se relacionan a continuación: ... sobre actos de corrupción, directiva presidencial 01 de 2015, o aquella que la modifique, adicione o sustituya...”.

De otra parte, el decreto 338 de 2019, por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015 Único Reglamentario del Sector de la Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Control Interno y se crea la Red Anticorrupción, en su Artículo 1 establece: *“Modificar el parágrafo 1 del artículo 2.2.21.4.7 del Capítulo 4 del Título 21 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, el cual quedara así:*

*Capítulo 4 del Título 21 Parte 2 del Libro 2 del decreto 1083 de 2015, Único reglamentario del Sector de Función Pública que establece: “Parágrafo 1.....Cuando el Jefe de Control Interno en ejercicio de sus funciones evidencie errores, desaciertos, irregularidades financieras, administrativas, desviaciones o presuntas irregularidades respecto a todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como a la administración de la información y los recursos de la entidad que evidencien posibles actos de corrupción, deberá informarlo al Representante Legal con copia a la Secretaria General de la Presidencia de la Republica y a la Secretaria de Transparencia, adjuntando a la copia de esta última instancia el formato físico o electrónico que ésta establezca para tal fin.*

*Este reporte no exime a los Jefes de Control Interno o quien haga sus veces, de la obligación establecida en los artículos 67 de la ley 906 de 2004 y 9 de la ley 1474 de 2011”.*

- Complementariamente, el Artículo 67 del Código de Procedimiento Penal, señala que el servidor público que conozca de la comisión de un delito que deba investigarse de oficio, iniciará sin tardanza la investigación si tuviere competencia para ello; en caso contrario, pondrá inmediatamente el hecho en conocimiento ante la entidad competente.

## **6. METODOLOGÍA Y DESARROLLO DE LA AUDITORIA INTERNA**

En cumplimiento al Plan Anual de Auditorías, se realizó auditoría de gestión al proceso Gestión de las Comunicaciones, anunciada mediante memorando 20191030001573, al señor Juan Fernando Casas, nombrado en propiedad en el empleo de Asesor código 1020 Grado 12, de la Dirección General y quien en la actualidad ejerce la coordinación del Grupo de Comunicaciones y Prensa perteneciente a la Secretaría General.

El proceso Gestión de las Comunicaciones, tiene como objetivo el diseño, estandarización, promoción y evaluación de las estrategias de comunicación internas y externas de Instituto, actividades que se realizan a través del funcionamiento del Grupo de Comunicaciones y Prensa perteneciente a la Secretaría General.

La metodología utilizada en el desarrollo de la auditoría, corresponde a las técnicas de auditoría que se aplican para la obtención de evidencias suficientes, sobre las cuales, se emite opinión respecto del objeto del seguimiento; tales como: entrevista con los diferentes funcionarios que intervienen en el desarrollo del proceso de Gestión de las Comunicaciones; inspecciones físicas, verificaciones y análisis documental.

De conformidad con el contenido del programa, la auditoría se desarrolló en el marco del cumplimiento de las funciones 1, 6, 8, 9, 12 y 15 establecidas en la Resolución N° 3094 de 11 de diciembre de 2018, artículo 6°, las cuales se relacionan a continuación:

*1 "Diseñar, liderar y ejecutar la estrategia de comunicaciones internas y Externas del IDEAM, a través de las diferentes herramientas establecidas para tal fin, bajo las directrices de la alta dirección"*

*6 "Coordinar con las dependencias del Instituto el diseño y desarrollo de estrategias, programas, planes y acciones de comunicaciones al interior"*

*8 "Administrar y monitorear los canales a cargo del Grupo de Comunicaciones del Instituto, como lo son la sección de noticias en intranet, redes sociales, cartelera digital, correo electrónico y sección sala de prensa en la página web, entre otros"*

*9 "Hacer seguimiento sobre el impacto en el desarrollo de estrategias, programas y planes de comunicación interna y externa"*

12 *“Proponer y aplicar métodos y procedimientos de Control Interno que garanticen la calidad, eficiencia, y eficacia en la gestión y operación del Grupo”*

15 *“Realizar actividades requeridas para el mantenimiento y actualización de los documentos y registros que forman parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), promoviendo el mejoramiento continuo de los procesos”*

El rol de liderazgo frente a las comunicaciones internas o externas ejercido por el Grupo de Comunicaciones y Prensa se visualiza a través de la emisión y aplicación de los siguientes documentos:

### **6.1. Plan de Comunicaciones**

El Plan de Comunicaciones de una entidad, es el documento en el cual se establece: el objetivo y la forma de proceder durante un periodo de tiempo, las estrategias a utilizar, se identifican los temas estratégicos que se desean comunicar a sus usuarios internos y externos, las actividades, los recursos necesarios (financieros, infraestructura, humanos, tecnológicos), cronograma y los responsables.

#### **Condición**

En el desarrollo de la auditoría el Grupo de comunicaciones y Prensa, manifestó, no haber realizado para la vigencia 2019, un Plan de Comunicaciones.

#### **Criterio**

- Resolución 2932 de 2018, artículo 18 *“COMPROMISO CON LA COMUNICACIÓN PÚBLICA. La directora General y su equipo directivo se compromete a asumir la comunicación e información como bienes públicos, a conferirles un carácter estratégico y orientarlas hacia el fortalecimiento de la identidad institucional; para ello las acciones comunicativas se efectuarán de acuerdo con los parámetros que establezcan los procesos de comunicación y el plan de comunicaciones de la entidad.”*
- Política de comunicaciones. Numeral 3.1 *“...Proceso de construcción para gestionar la comunicación Interna: “...El Grupo de comunicaciones está encargado de diseñar un Plan de comunicación interna para cada vigencia, el cual debe contener: Objetivo, Estrategia, Plan, Cronograma y Responsables.”*

#### **Hallazgo 1**

No se elaboró el plan de comunicaciones para la vigencia 2019.

#### **Recomendaciones**

Se recomienda elaborar un plan de comunicaciones plurianual, que permita diseñar, implementar y evaluar la efectividad de las estrategias y proyectos a mediano plazo, de acuerdo a los lineamientos de la alta dirección, que permitirá la realización de ejercicios de planeación ordenados, trabajo orientado a resultados, unificación

del mensaje a comunicar, fortalecimiento del equipo de trabajo, la consolidación de la imagen institucional, y tomar decisiones de manera oportuna.

## 6.2. Política Editorial

El documento denominado Política Editorial, establece los lineamientos generales que se deben tener en cuenta al interior del Instituto para la creación de contenidos, publicaciones en la página web, características de las publicaciones y los responsables de estos.

Para el caso del Grupo de Comunicaciones y Prensa, le corresponde administrar el espacio asignado a noticias, en el cual se evidencia la publicación de notas, comunicados técnicos, participación en eventos, noticias y comunicados especiales, los cuales pueden ser consultados en la opción históricos.

Figura 1. Página Web

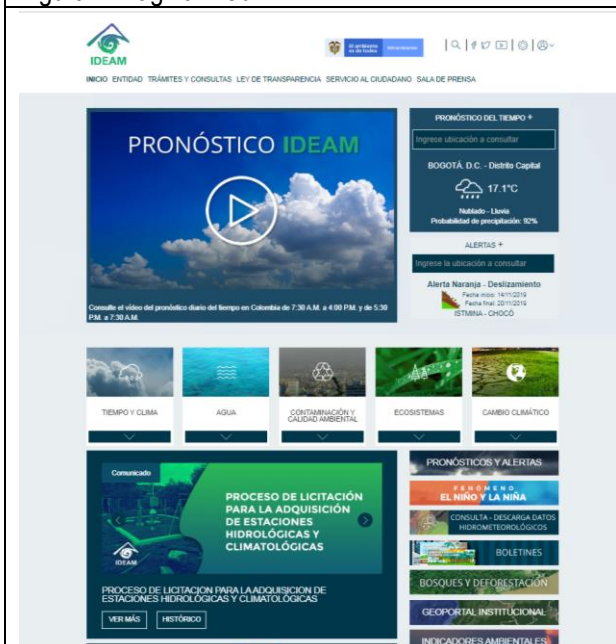


Imagen tomada de [www.ideam.gov.co](http://www.ideam.gov.co)

Figura 2. Histórico sección noticias

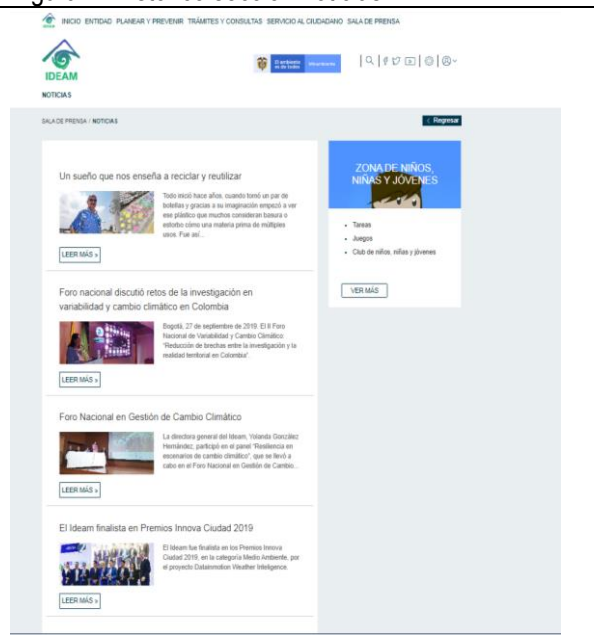


Imagen tomada de [www.ideam.gov.co/web/sala-de-prensa](http://www.ideam.gov.co/web/sala-de-prensa)



**Figura 3. Intranet**

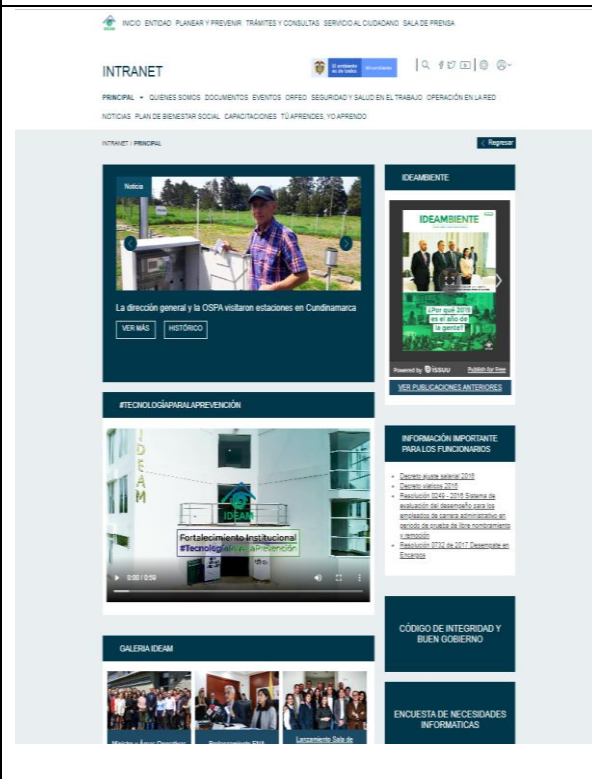


Imagen tomada de <http://intranet.ideam.gov.co/>

**Figura 4. Intranet**

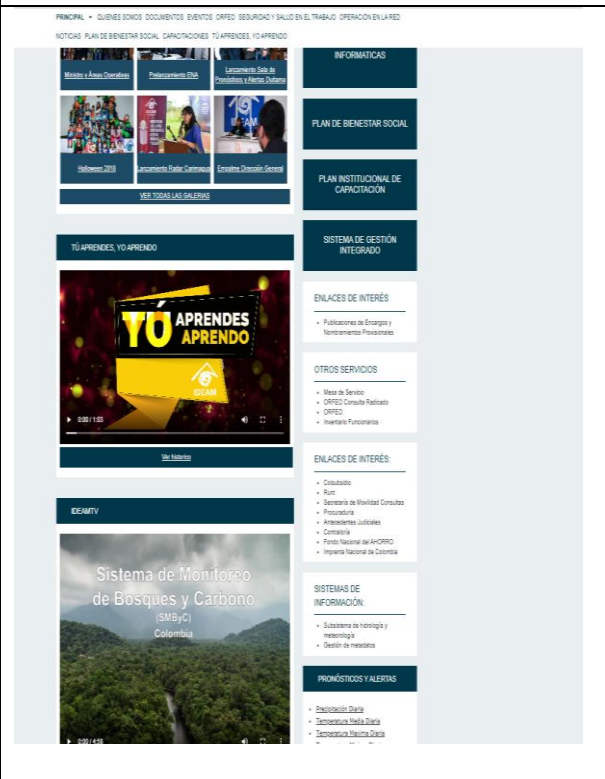


Imagen tomada de <http://intranet.ideam.gov.co/>

## Condición

Se evidencia que el Grupo de Comunicaciones y Prensa, cumple con la responsabilidad de actualizar el espacio de noticias de acuerdo al contenido de la Política Editorial, numeral 4° Responsabilidad Frente a los contenidos y colabora activamente en el monitoreo de los contenidos específicos del link ley de transparencia sin embargo el documento no se establece un responsable de monitorear que las dependencias realicen las actualizaciones correspondientes; razón por la cual en la figura 3. Se observa que en el recuadro “Información Importante para los funcionarios” se encuentra publicadas normas para la vigencia 2016 y 2017.

## Riesgo 1

De acuerdo con la situación descrita anteriormente, se identifica que existe el riesgo de mantener publicada información desactualizada en la página web y la intranet, por lo tanto, se recomienda establecer un responsable de monitorear la actualización de los contenidos publicados y cada dependencia informará los cambios o actualizaciones realizadas en sus espacios, como mecanismo de control.

## Recomendaciones

- Diseñar un Manual de Estilo, que complemente los lineamientos de la Política Editorial.
- Establecer lineamiento o instrucciones claras frente al uso de imágenes, textos y publicaciones descargadas de internet y respeto de los derechos de autor.

### 6.2.1. Comité de Comunicaciones y Publicaciones del IDEAM

Mediante Resolución 0209 de 23 febrero de 2009, se creó y reglamento el Comité de Comunicaciones y Publicaciones del IDEAM, el cual tiene por función:

- Aprobar los documentos que sean objeto de publicación
- Evaluar y aprobar el cronograma de impresos y publicaciones para cada vigencia, presentado por el coordinador del grupo de comunicaciones, dentro del primer trimestre de la vigencia.
- Revisar, analizar y evaluar la conveniencia, oportunidad, formato y medio en el cual se deben realizar las publicaciones de acuerdo con las Políticas de Comunicaciones, en todo caso se tendrá en cuenta la importancia y urgencia de su divulgación, así como las restricciones de recursos económicos, técnicos, físicos y las medidas de austeridad en el gasto.
- Aprobar la política de comunicaciones del IDEAM, presentada por el Grupo de Comunicaciones
- Determinar las características de impresión, la calidad de los materiales, la cantidad de tintas, (monocromía o bicromía), los formatos y demás aspectos asociados a la impresión, considerando y aplicando siempre las medidas de austeridad en el gasto.
- Determinar las características asociadas al formato de los artículos y documentos a publicar en los portales del IDEAM.

### Criterio

El artículo 4° de la Resolución 0209 de 23 de febrero de 2009, establece que el Grupo de Comunicaciones, ejercerá la secretaría técnica del Comité de Comunicaciones y Publicaciones del IDEAM, la cual comprende las siguientes actividades:

- Citar a reuniones del comité, tanto a sus miembros como a sus invitados y anexar el material que será objeto de estudio en la respectiva sesión.
- Elaborar, custodiar y archivar las actas del Comité de Comunicaciones y Publicaciones del IDEAM.
- Llevar registro, bases de datos, y elaborar las estadísticas sobre publicaciones efectuadas por el IDEAM.
- Las demás que le sean asignadas por el Comité.

## Condición

El Grupo de Comunicaciones, manifiesta que durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2019 y el 30 de septiembre de 2019, el Comité de Comunicaciones y Publicaciones del IDEAM, no ha sesionado; sin embargo, frente al tema de publicaciones en la sesión del 23 de Julio de 2019 del Comité Científico, se presentó un procedimiento para la edición de publicaciones.

Figura 5. Comité Científico

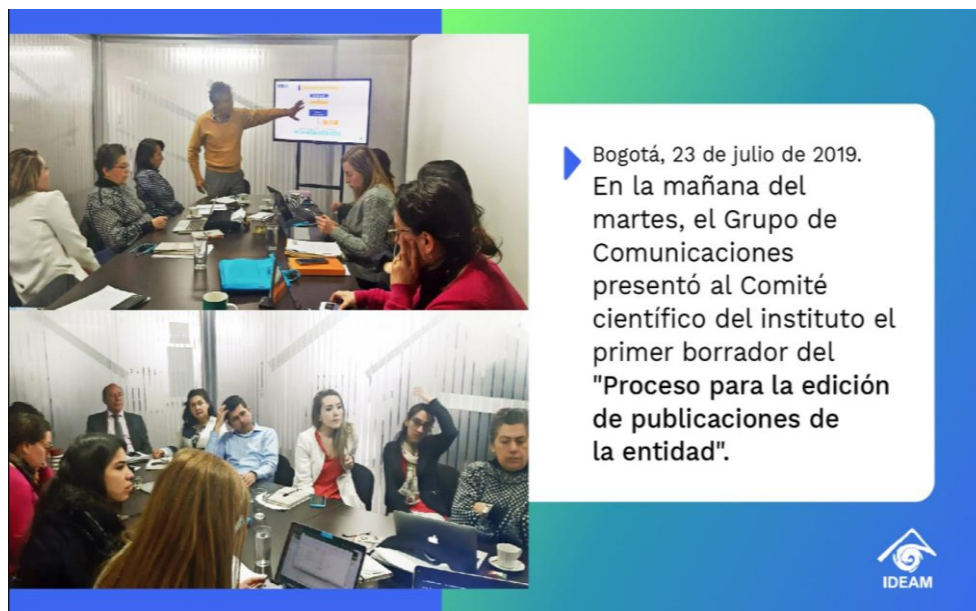


Imagen: Grupo de Comunicaciones y Prensa IDEAM

## Observación 1

Durante periodo comprendido entre el 01 de enero de 2019 y el 30 de septiembre de 2019, el Grupo de Comunicaciones y Prensa, no convocó a sesión a los integrantes del Comité de Comunicaciones y Publicaciones.

### 6.3. Política de Comunicaciones

La política de Comunicaciones del Instituto es el documento que establece las pautas para beneficiar las relaciones humanas y el sentido de pertenencia al interior del Instituto, así como la interacción comunicativa y estratégica con el público externo con información oportuna y veraz.

La comunicación en el Instituto se aborda desde la comunicación interna y externa.

### 6.3.1. Comunicación Interna

La comunicación interna es la relacionada con la información dirigida hacia los servidores del Instituto, emitida y recepcionada entre ellos; nace como respuesta a la necesidad de interactuar, compartir y coordinar acciones para el logro de unos objetivos.

El numeral 3° de la Política de Comunicaciones corresponde a la Comunicación Interna y en este numeral se establecen los tipos de comunicación (descendente, ascendente y horizontal), identificaron los niveles individual, organizacional, grupal y competitiva para fortalecer y lograr una óptima comunicación organizacional, de igual manera, enuncia los canales de comunicación: El comité Directivo, las circulares, correo electrónico, intranet, memorandos, perifoneo, televisores y plantillas de power point, formato de memorando y oficio; la política de uso del correo electrónico y la Política de seguridad del usuario.

El Grupo de comunicaciones y Prensa, dispone en el siguiente enlace, <https://bit.ly/2C8ptBj> las plantillas de memorando, oficio, y Resolución, para ser utilizadas por todos los servidores.

#### **Criterio**

El proceso cuenta con el procedimiento E-GC-P001- PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS DEL IDEAM, el cual, dentro de las políticas de operación establece, "Toda información antes de ser publicada deberá ser enviada y aprobada por el Grupo de Comunicaciones".

#### **Condición**

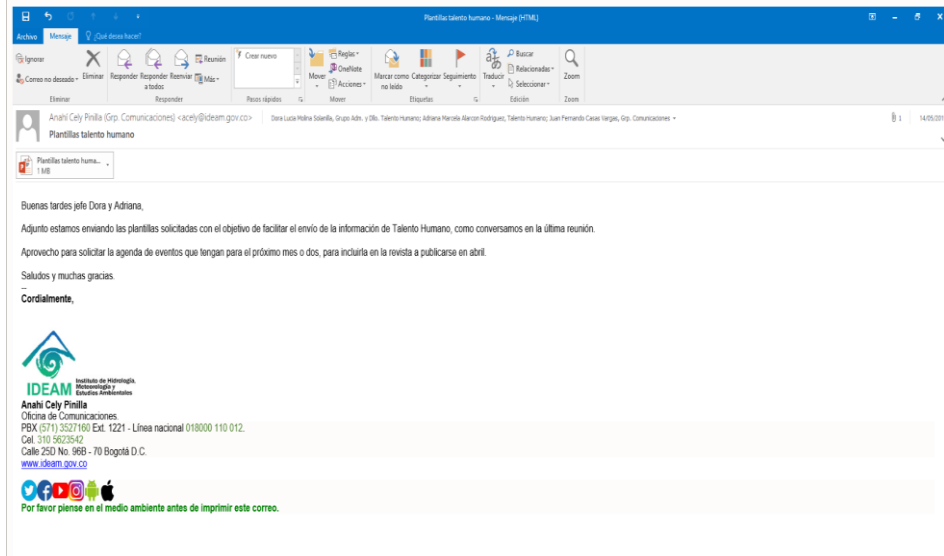
El Grupo de comunicaciones, como líder del proceso de comunicaciones internas del Instituto, tiene las facultades para publicar información y utilizar los canales de comunicación dispuestos, de igual manera es responsable que la información remitida de forma masiva a los correos electrónicos de los funcionarios cumpla con los lineamientos establecidos en la política de comunicaciones, política editorial, manual de identidad visual y demás procedimientos.

El Grupo de Comunicaciones y Prensa, informa que se autorizó él envió de correos electrónicos de forma masiva a los funcionarios del Instituto, al Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano y mediante correo electrónico de fecha 14 de mayo de 2019, (figura 6) remitió adjunto al mensaje, las plantillas que se deberán usar en la difusión de los mensajes, guardando la identidad corporativa. (Figura 7).

De forma aleatoria se seleccionaron los siguientes correos electrónicos en los cuales se evidencias debilidades en el uso de las plantillas institucionales e uso de la firma.

- Correo de 05 de agosto de 2019- Correo enviado el 05 de agosto de 2019 – asunto Campaña de Evaluación de Desempeño
- Correo enviado el 27 de agosto de 2019 - asunto Publicación 58 de 2019
- Correo enviado el 14 agosto de 2019 - asunto condolencias
- Correo enviado el 20 de septiembre de 2019 - asunto invitación a capacitación pre pensionados

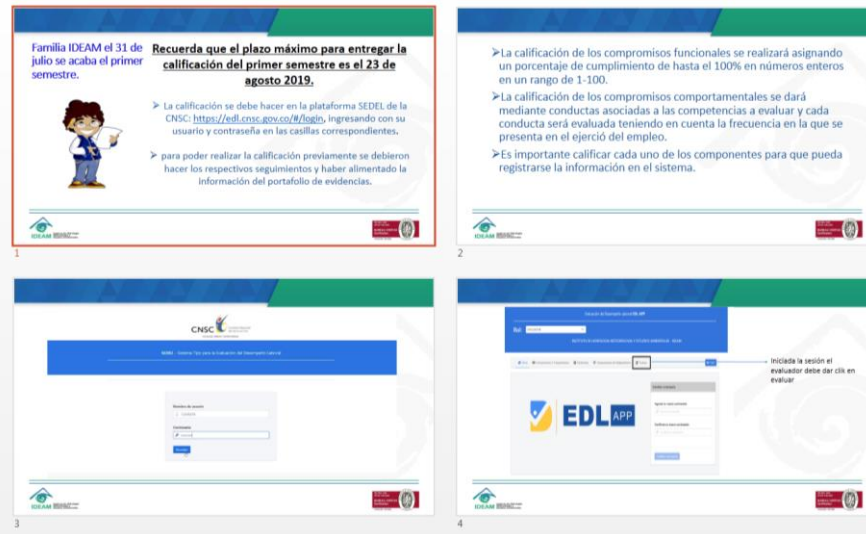
**Figura 6 Correo**



**Figura 7 Plantillas**



**Figura 8**



### Observación 2

El Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano, no aplica las directrices emitidas por el Grupo de Comunicaciones y Prensa, incumpliendo los lineamientos de imagen e identidad visual.

### Recomendaciones

Se recomienda que el Grupo de Comunicaciones y Prensa, realice las acciones pertinentes para que el Grupo de Administración y de Desarrollo del talento Humano, y en general todos los servidores del instituto, apliquen los lineamientos descritos en el Manual de Identidad Visual, Política de Comunicaciones y las plantillas de uso institucional.

#### 6.3.2. Comunicación Externa

La comunicación externa, hace referencia a los mensajes e información dirigida a usuarios externos de instituto, con el propósito de satisfacer las demandas de información de los usuarios, proyectar una imagen positiva, entregar la información producida con criterios de calidad y oportunidad.

El numeral 4° del documento Política de Comunicaciones, se determinó que los canales de comunicación externos son el Boletín de Prensa, Artículos Especiales, Cuñas de Radio, Videos Institucionales, Videos del Pronósticos del Tiempo, Aplicación mi pronóstico, Rueda de Prensa, Asesorías de comunicación, Boletines

Técnicos, Bases de Datos, Página Web, Redes Sociales y el protocolo para la atención telefónica.

El Grupo de Comunicaciones y Prensa, manifiesta que en la actualidad estos canales siguen activos, los videos del Pronósticos del Estado del Tiempo se realizan dos veces en el día y pueden ser consultados en la página web del Instituto, canal de Youtube IDEAM Colombia y redes sociales; los boletines de prensa se generan para informar sobre un tema en específico, se publican en las sección de noticias de la página web; el instituto participa en el programa de la mañana en la emisora la FM, entregando el pronóstico de día.

En compañía del Grupo de Atención al Ciudadano, se capacitación en Atención al ciudadano, en la cual se abordó el tema de protocolo telefónico, la nota al respecto puede ser consultada en el siguiente enlace <https://bit.ly/36fvSI8>. (Figura 9)

Respecto a la atención a medios, se reciben solicitudes de entrevistas, periódicos, emisoras y canales de televisión, los cuales son atendidos de acuerdo con la circular 011 de 17 de mayo de 2019, asunto Protocolo de Atención a Medios, al respecto se recomienda indicar en la página web, la línea o extensión de contacto, para la atención a medios y publicar el protocolo en la documentación del Sistema de Gestión que corresponde al proceso.

Figura 9



**Criterio**

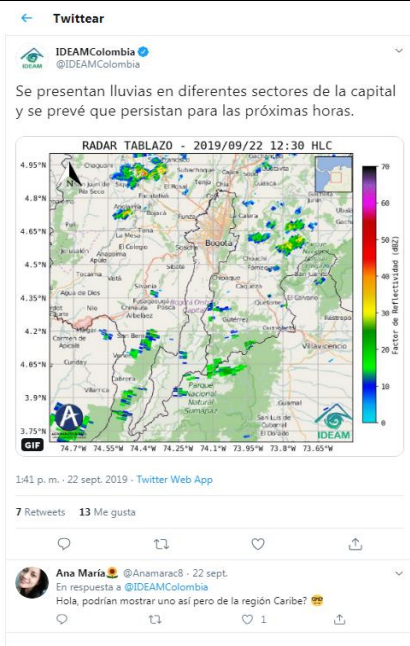
*“Ley 1755 de 2015 “Artículo 15. Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código ...”*

**Condición**

De forma aleatoria, se consultaron algunos de los tweets emitidos desde la cuenta @IDEAMColombia (Figura 10, 11, 12 y 13), los cuales recibieron comentarios, que pueden considerarse dentro de la categoría de PQRS y el Grupo de Comunicaciones y Prensa, manifiesta que no se lleva un control de estos mensajes, sin embargo con algunos de los mensajes recibidos por la cuenta de Facebook Ideam Instituto, se respondieron con la invitación a diligenciar el formulario para creación de PQRS, dispuesto en la página web de la entidad. (Figura 14)

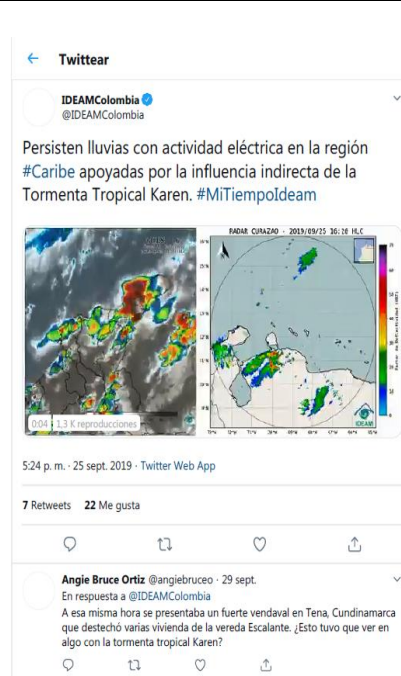
Se evidencio que el tratamiento de los mensajes o comentarios de los usuarios hacia las redes sociales del Instituto, no se encuentra establecido en el procedimiento E-GC-P001- PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS DEL IDEAM, en el sentido de indicar las acciones a realizar para evitar que algunos de estos comentarios se conviertan en PQRS desatendidas.

**Figura 10 Comentario Twitter**



*Imagen tomada de la cuenta @IDEAMColombia*

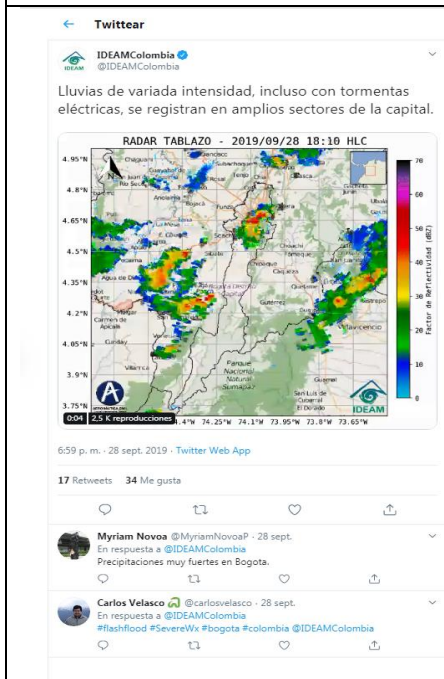
**Figura 11 Comentario Twitter**



*Imagen tomada de la cuenta @IDEAMColombia*



**Figura 12 Comentario Twitter**



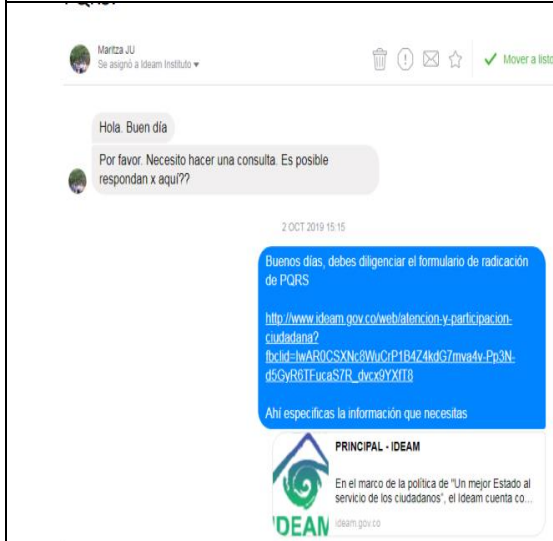
*Imagen tomada de la cuenta @IDEAMColombia*

**Figura 13 Comentario Twitter**



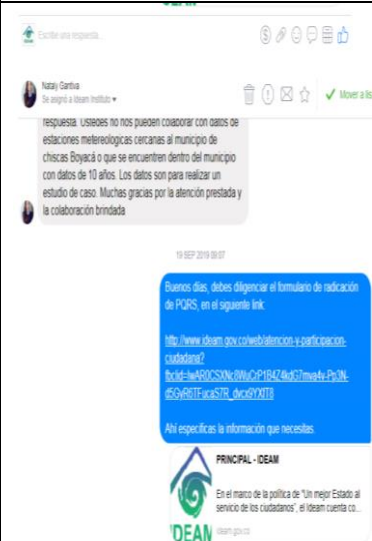
*Imagen tomada de la cuenta @IDEAMColombia*

**Figura 14 Mensaje Facebook**



*Imagen aportada por el Grupo de Comunicaciones y Prensa*

**Figura 15 Mensaje Facebook**



*Imagen aportada por el Grupo de Comunicaciones y Prensa*

## Hallazgo 2

El Grupo de Comunicaciones y Prensa, no ha establecido las acciones administrativas, para que los comentarios o mensajes recepcionados por medio de las redes sociales del Instituto que se consideren como PQRS, ingresen al procedimiento de atención al ciudadano y sean atendidos.

### Recomendaciones

Realiza las acciones pertinentes para que los mensajes o comentarios sean atendidos. Socializar de forma periódica los lineamientos para el manejo de redes sociales y correo electrónico a los funcionarios responsables de operarlos. Realizar piezas gráficas específicas, videos, infografías o memes pedagógicos con las respuestas a las preguntas o comentarios más comunes que realicen los ciudadanos. Establecer espacios en la semana con horarios específicos en los cuales se pueda dar respuesta a los ciudadanos vía streaming.

### 6.4. Código de Integridad

Mediante Resolución 2932 de 22 de noviembre de 2018, se adoptó el código de integridad y Buen Gobierno del IDEAM, en los artículos 18 y 19, la Directora y su equipo se comprometen a asumir la comunicación y la información como bienes públicos, a conferirles un carácter estratégico y orientarla hacia el fortalecimiento de la identidad Institucional y orientarla hacia la construcción de sentido de pertenencia, al establecimiento de relaciones de dialogo y colaboración entre servidores del IDEAM.

En este sentido se evidenció el trabajo constante, el apoyo y difusión de los valores contenidos en el código de integridad, como puede observarse en la Figura 16, de igual manera, el apoyo a las distintas dependencias en la difusión de temas de interés general y el compromiso con el fortalecer la relaciones de dialogo, mostrando situaciones ejemplarizantes, lo cual se reflejó en la nota que se realizó al funcionario Pedro Rodríguez, quien lleva 38 años trabajando en el IDEAM, en el grupo de meteorología aeronáutica en el Aeropuerto Internacional Rafael Núñez de Cartagena y su casa ubicada en el sector de la Boquilla esta construida con materiales reciclables y concreto. Figura 17. La nota puede ser consultada en el enlace <https://n9.cl/9bbw>

Figura 16 Embajadores de valores



#### LLEGAN LOS EMBAJADORES DE LOS VALORES DEL IDEAM

La directora general del Ideam, Yolanda González Hernández, hizo un reconocimiento especial a los funcionarios del Instituto, que fueron elegidos embajadores de los valores en la entidad. 27 embajadores de las áreas operativas y aeropuertos fueron reconocidos con este galardón. La tarea de los embajadores es fomentar el respeto, la honestidad, el compromiso, la diligencia y la justicia.

Imagen enviada por correo electrónico

Figura 17 Nota el sueño que nos enseña a reciclar.

#### UN SUEÑO QUE NOS ENSEÑA A RECICLAR Y REUTILIZAR

Pedro Rodríguez lleva cerca de 38 años trabajando en el Ideam, en el área de meteorología aeronáutica del Aeropuerto Internacional Rafael Núñez de Cartagena. Su vocación siempre ha estado encaminada a cuidar y preservar el medio ambiente. Él considera que todos podemos hacer algo por nuestro planeta y que los actos pequeños cuando son replicados por muchas personas terminan siendo un verdadero cambio y, según él, eso es lo que necesitamos hoy en día. Para esto debemos cambiar la mentalidad y empezar a ver con otros ojos todas las cosas que nos rodean. Precisamente, fue ese pensamiento el que lo llevó a soñar con lo que hoy es su realidad: una casa construida con materiales reciclados.

Todo inició hace años, cuando tomó un par de botellas y gracias a su imaginación empezó a ver ese plástico que muchos consideran basura a estirarlo como una materia prima de múltiples usos. Fue así como creó una escuela que aún hoy tiene y es igual de útil a una escuela comercial que se puede adquirir en cualquier supermercado. Con este logró se dio cuenta que podía cambiar el manejo del plástico y hacer algo más provechoso.



Imagen tomada de <http://www.ideam.gov.co/web/sala-de-prensa>

### **6.5. Sistema de Gestión Integrado**

En el mapa de procesos del Instituto, el proceso de Gestión de las Comunicaciones se encuentra ubicado entre los procesos estratégicos, toda vez que es el encargado de transmitir de forma adecuada la información producida por el IDEAM, Diseña, implementa, lidera y evalúa las distintas estrategias de comunicaciones al interior del Instituto, establece los lineamientos para garantizar que la comunicación sea idónea y proporcional a los distintos niveles del servicio y ciudadanía en general.

El IDEAM, se encuentra certificado en la norma ISO 9001- 2015, la cual establece en el numeral 7.5.2, que la entidad debe asegurar la creación y actualización de los documentos, y el numeral 7.5.3, enuncia que la información debe estar controlada asegurando que se encuentre disponible, sea idónea, y pueda ser utilizada cuando sea necesaria.

En el mismo sentido el Modelo de Planeación y Gestión (MIPG), diseñado por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), para las entidades públicas, integra dentro de su estructura el Sistema de Gestión Integrado.

#### **Criterio**

- Resolución N° 3094 de 11 de diciembre de 2018, artículo 6, numeral 15:

*15 “Realizar actividades requeridas para el mantenimiento y actualización de los documentos y registros que forman parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), promoviendo el mejoramiento continuo de los procesos”*

- Norma Técnica ISO 9001- 2015, numeral 7.5.2

#### **“Creación y actualización**

*Genera y actualiza la información documentada, por lo que la empresa tiene que asegurarse de:*

*a) Se realiza la identificación y la descripción.*

*b) El formato y los medios de soporte.*

*c) Revisar y aprobar según la adecuación de la norma.”*

- Norma Técnica ISO 9001- 2015, numeral 7.5.3

**“Control de la información documentada**

*La información documentada que se requiere por el Sistema de Gestión de la Calidad y por la norma ISO 9001 debe estar controlada para asegurarse de que:*

- a) Se encuentre disponible y sea idóneo para utilizarlo, cuando y donde se necesite.*
- b) Se encuentre adecuadamente protegida.”*

**Condición**

Se revisaron los documentos que se encuentran cargados en el Sistema de Gestión Integrado, correspondiente al proceso de Gestión de las Comunicaciones y se evidencio que se encuentran desactualizados, toda vez que se encuentran en papelería con logos de administraciones anteriores, los procedimientos no dan cuenta de la utilización de herramientas virtuales, como es el caso del procedimiento de Procedimiento Logística y apoyo de Actividades Difusión de Información, identificado con el código E-GC-P003, el cual no tiene contemplado utilizar la encuesta de satisfacción de eventos, identificada con el código E-GC- F001, a través de un formulario digital.

De igual manera se observa el desconocimiento por parte de los servidores del Grupo de Comunicaciones y Prensa sobre el contenido de los documentos, a causa de su estado de desactualización, por lo tanto, proceden a realizar sus actividades de acuerdo a los lineamientos actuales.

Tabla 1.

DOCUMENTO	OBSERVACIÓN
E-GC-M002 Manual de Identidad Visual	Actualizar el contenido e imagen de las Plantillas
E-GC-M005 Política de Comunicaciones	Actualizar el contenido y logos en la papelería
E-GC -M004 Política Editorial	Actualizar el contenido y logos en la papelería
Plan de Posicionamiento, gestión del conocimiento y comunicaciones	Actualizar el contenido, acciones, cronograma y logos en la papelería
E-GC-P001 Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	Actualizar el contenido e incluir redes sociales.
E-GC-P003 procedimiento de Procedimiento Logística y apoyo de Actividades Difusión de Información	Revisar la posibilidad de generarlo a través de un formulario digital.

Manual para la cultura del pronósticos, identificado con el código E-GC-M003

Revisar y actualizar su contenido

### Hallazgo 3

La documentación del Sistema de Gestión Integral, correspondiente al proceso Gestión de las Comunicaciones se encuentra desactualizada

## 7. FORTALEZAS

En el proceso de auditoría, fueron detectadas las siguientes fortalezas:

1. Los videos, ¿Qué es el inventario nacional de gases de efecto Invernadero?, Fenómeno la niña en Colombia ¿Qué está haciendo Colombia en materia de cambio climático? Y Fenómeno el niño en Colombia, el juego para aprender la cultura del pronóstico y la cartilla los fenómenos de variabilidad climática (para colorear), dan cuenta del compromiso de difundir la información técnica producida por el Instituto a los diferentes grupos de valor y en el mismo sentido contribuye a la educación ambiental.
2. Es importante resaltar la labor que realizan con la promoción de los valores institucionales y las actividades de promoción de estas contribuyendo al fortalecimiento de la cultura organizacional y respondiendo al compromiso asumido en el Código de Integridad.
3. El cubrimiento a las distintas actividades realizadas en el Instituto y en las que participa, a través de imágenes que son enviadas a través del correo institucional y en los fondos de pantalla de los equipos, contribuyen al fortalecimiento de la comunicación interna y sentido de pertenencia.
4. La disposición sinergia observada en el equipo de trabajo del Grupo de Comunicaciones y Prensa, en el ejercicio de sus labores y atención a la auditoría.

## 8. NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES DETECTADAS

NC	OBS	DESCRIPCIÓN (Debe contener criterio afectado)	RECOMENDACIONES
X		<p>*Resolución 2932 de 2018, artículo 18 “<i>COMPROMISO CON LA COMUNICACIÓN PÚBLICA. La directora General y su equipo directivo se compromete a asumir la comunicación e información como bienes públicos, a conferirles un carácter estratégico y orientarlas hacia el fortalecimiento de la identidad institucional; para ello las acciones comunicativas se efectuarán de acuerdo con los parámetros que establezcan los procesos de comunicación y el plan de comunicaciones de la entidad.</i>”</p> <p>*Política de comunicaciones. Numeral 3.1 “...Proceso de construcción para gestionar la comunicación Interna: “...El</p>	<p>Se recomienda elaborar un plan de comunicaciones plurianual, que permita diseñar, implementar y evaluar la efectividad de las estrategias y proyectos a mediano plazo, de acuerdo a los lineamientos de la alta dirección, que permitirá la realización de ejercicios de planeación ordenados, trabajo orientado a</p>

NC	OBS	DESCRIPCIÓN (Debe contener criterio afectado)	RECOMENDACIONES
		<p><i>Grupo de comunicaciones está encargado de diseñar un Plan de comunicación interna para cada vigencia, el cual debe contener: Objetivo, Estrategia, Plan, Cronograma y Responsables.</i></p> <p><b>Hallazgo 1</b></p> <p>No se elaboró el plan de comunicaciones para la vigencia 2019.</p>	<p>resultados, unificación del mensaje a comunicar, fortalecimiento del equipo de trabajo, la consolidación de la imagen institucional, y tomar decisiones de manera oportuna</p>
X		<p>“Ley 1755 de 2015 “Artículo 15. Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código ...”</p> <p><b>Hallazgo 2</b></p> <p>El Grupo de Comunicaciones y Prensa, no ha establecido las acciones administrativas, para que los comentarios o mensajes recepcionados por medio de las redes sociales del Instituto que se consideren como PQRS, ingresen al procedimiento de atención al ciudadano y sean atendidos.</p>	<p>Realiza las acciones pertinentes para que los mensajes o comentarios sean atendidos. Socializar de forma periódica los lineamientos para el manejo de redes sociales y correo electrónico a los funcionarios responsables de operarlos. Realizar piezas gráficas específicas, videos, infografías o memes pedagógicos con las respuestas a las preguntas o comentarios más comunes que realicen los ciudadanos. Establecer espacios en la semana con horarios específicos en los cuales se pueda dar respuesta a los ciudadanos vía streaming.</p>
X		<p>Resolución N° 3094 de 11 de diciembre de 2018, artículo 6, numeral 15:</p> <p><i>“Realizar actividades requeridas para el mantenimiento y actualización de los documentos y registros que forman parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), promoviendo el mejoramiento continuo de los procesos”</i></p> <p>Norma Técnica ISO 9001- 2015, numeral 7.5.2</p>	<p>Se recomienda realizar la revisión de todos los documentos que pertenecen al Proceso de Gestión de las Comunicaciones, actualizarlos y socializar los cambios.</p>

NC	OBS	DESCRIPCIÓN (Debe contener criterio afectado)	RECOMENDACIONES
		<p><b>“Creación y actualización</b> <i>Genera y actualiza la información documentada, por lo que la empresa tiene que asegurarse de: a) Se realiza la identificación y la descripción) El formato y los medios de soporte. c) Revisar y aprobar según la adecuación de la norma.”</i></p> <p>Norma Técnica ISO 9001- 2015, numeral 7.5.3</p> <p><b>“Control de la información documentada</b> <i>La información documentada que se requiere por el Sistema de Gestión de la Calidad y por la norma ISO 9001 debe estar controlada para asegurarse de que: a) Se encuentre disponible y sea idóneo para utilizarlo, cuando y donde se necesite. b) Se encuentre adecuadamente protegida.”</i></p> <p><b>Hallazgo 3</b></p> <p>La documentación del Sistema de Gestión Integral, correspondiente al proceso Gestión de las comunicaciones se encuentra desactualizada</p>	
	X	<p>El artículo 4° de la Resolución 0209 de 23 de febrero de 2009, establece que el Grupo de Comunicaciones, ejercerá la secretaría técnica del Comité de Comunicaciones y Publicaciones del IDEAM, la cual comprende las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Citar a reuniones del comité, tanto a sus miembros como a sus invitados y anexar el material que será objeto de estudio en la respectiva sesión.</li> <li>• Elaborar, custodiar y archivar las actas del Comité de Comunicaciones y Publicaciones del IDEAM.</li> <li>• Llevar registro, bases de datos, y elaborar las estadísticas sobre publicaciones efectuadas por el IDEAM.</li> </ul>	<p>Se recomienda realizar las actividades pertinentes para garantizar el cumplimiento de las funciones del Comité de Comunicaciones y Publicaciones del IDEAM</p>

	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Código:</b> C-EM-F003
		<b>Versión:</b> 05
		<b>Fecha:</b> 29/09/2017
		<b>Página</b> 24 de 26

NC	OBS	DESCRIPCIÓN (Debe contener criterio afectado)	RECOMENDACIONES
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Las demás que le sean asignadas por el Comité.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Observación 1</b></p> <p>Durante periodo comprendido entre el 01 de enero de 2019 y el 30 de septiembre de 2019, el Grupo de Comunicaciones y Prensa, no convocó a sesión a los integrantes del Comité de Comunicaciones y Publicaciones.</p>	
	X	<p>El proceso cuenta con el procedimiento E-GC-P001-PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS DEL IDEAM, el cual, dentro de las políticas de operación establece, "Toda información antes de ser publicada deberá ser enviada y aprobada por el Grupo de Comunicaciones".</p> <p style="text-align: center;"><b>Observación 2</b></p> <p>El Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano, no aplica las directrices emitidas por el Grupo de Comunicaciones y Prensa, incumpliendo los lineamientos de imagen e identidad visual.</p>	<p>Se recomienda que el Grupo de comunicaciones y Prensa, realice acciones pertinentes para que el Grupo de Administración y de Desarrollo del talento Humano, y en general todos los servidores del instituto, apliquen los lineamientos descritos en el Manual de Identidad visual, Política de comunicaciones y las plantillas de uso institucional.</p>

**Nota:** Tanto las No Conformidades como las Observaciones identificadas se encuentran establecidos como "hallazgos de auditoría".

## 9. CONCLUSIONES

Describir de manera breve los aspectos a rescatar de la auditoría Interna y/o los cambios que afecte a la organización

<p>1. Se identifico el riesgo de mantener publicada información desactualizada en la página web y la intranet, por lo tanto, se recomienda establecer un responsable de monitorear la actualización de los contenidos publicados y cada dependencia informará los cambios o actualizaciones realizadas en sus espacios, como mecanismo de control.</p>
<p>2. Los Servidores del Grupo de Comunicaciones, presentan debilidades en el conocimiento del Sistema de Gestión Integrado.</p>



 <b>IDEAM</b> Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Código:</b> C-EM-F003
		<b>Versión:</b> 05
		<b>Fecha:</b> 29/09/2017
		<b>Página</b> 25 de 26

**AUTORIZACIÓN PARA COMUNICAR ESTE INFORME:**

Este informe se comunicará después de la auditoría y posterior a la revisión por parte del Auditor Líder, aplicará únicamente a los procesos involucrados y no será divulgado a terceros sin su autorización.

Nombre completo	Responsabilidad	Firma
Nombre: Mónica Rocío Castro Sanchez Cargo: Profesional Especializado	Auditor Líder	Mónica Rocío Castro Sanchez
Nombre: Juan Fernando Casas Vargas. Cargo: Asesor	Líder del Proceso	Juan Fernando Casas Vargas.

**10. EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS**

**11. HISTORIAL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
01	30/10/2012	Creación del documento
02	19/11/2014	Revisión y ajustes identificados en el desarrollo de la autoevaluación del proceso.
03	05/12/2014	Revisión y ajustes identificados en el desarrollo de la autoevaluación del proceso.
04	27/04/2015	Revisión y ajustes identificados en el desarrollo de la autoevaluación del proceso, en donde se suprime el ítem de recomendaciones.
05	29/09/2017	Revisión y ajustes identificados en el desarrollo de la autoevaluación del proceso.

<b>ELABORÓ:</b>  María Eugenia Patiño Jurado Jefe Oficina Control Interno.	<b>REVISÓ:</b>  Sirley Corredor Monsalve Profesional de Calidad de la Oficina Asesora de Planeación.	<b>APROBÓ:</b>  Juan Carlos Lobo T. Jefe Oficina Asesora de Planeación.
---	--	--



## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

**Código:** C-EM-F003

**Versión:** 05

**Fecha:** 29/09/2017

**Página** 26 de 26