

	ACTA DE REUNIÓN	Código:
		Versión:
		Fecha de Aprobación:
		Página 1 de 6

COPIA CONTROLADA

Objeto: Revisión SGC, plan de mejoramiento auditoría de Control Interno y plan de acción		Acta No.: 5
Fecha: 17 de julio 2023	Lugar: Oficina de Comunicaciones Bloque 4 y plataforma virtual Teams	
Asistentes: Francisco Castro Nora Viviana Guzmán Yuliana Gallo (virtual)		Johana Roncería Andrés Cardona Verónica Londoño

Orden del día.

1. Temas a tratar:

- ✓ Revisión de compromisos anteriores
- ✓ Inducción docentes y estudiantes TdeA
- ✓ Propuestas del plan de mejoramiento auditoría Control Interno
- ✓ Sistema de Gestión de la Calidad
- ✓ Seguimiento plan de acción 2do trimestre 2023 (Planeación)
- ✓ Varios

2. Resumen de compromisos.

Revisión de Compromisos Anteriores:

No.	Compromiso Anterior	Responsable (Nombres y Apellidos)	Fecha dd/mm/aa	Resultado Esperado	Resultado del Seguimiento
1.	Abordar con las funcionarias de Planeación acerca de la elaboración de encuesta de satisfacción del ciudadano sobre transparencia y acceso a la información pública en el sitio web oficial (PQRSDF)	Johana Roncería	28/04/2023	Estrategia definida para la elaboración de la encuesta de satisfacción del ciudadano sobre transparencia y acceso a la información pública	Encuesta elaborada y publicada en los medios de comunicación institucional
2.	Informe de evaluación de impacto de la CPU (impacto de marca y reputación)	Francisco Castro	28/04/2023	Informe consolidado y enviado	Informe (reputación) entregado al docente FCAE que recopila y construye evaluación de impacto
3.	Revisar la campaña "Engánchate con el Reglamento Estudiantil"	Andrés Cardona	20/04/2023	Campaña revisada y publicada en medios institucionales	Campaña elaborada y difundida a través de medios TdeA
4.	Desarrollar la capacitación por parte de la coordinación del Punto TdeA a líderes y colaboradores en atención al ciudadano	Verónica Londoño	20/05/2023	Personal de las áreas capacitados en temas de atención al ciudadano	Capacitación desarrollada el 22 de junio de 2023 por parte de servidores del Punto TdeA
5.	Verificar con los coordinadores de las sedes de Copacabana e Itagüí las necesidades para brindar servicio y atención a los usuarios	Francisco Castro y Verónica Londoño	20/05/2023	Contar desde las sedes de Copacabana e Itagüí con información, conocimiento	Sincronización de la información institucional con los coordinadores de las sedes Copacabana e Itagüí

Elaborada por:	Aprobada por:
Nombres y Apellidos: Andrés Cardona	Nombres y Apellidos: Francisco Castro
Firma:	Firma:

	ACTA DE REUNIÓN	Código:
		Versión:
		Fecha de Aprobación:
		Página 2 de 6

COPIA CONTROLADA

				y elementos necesarios para atender a los públicos	
--	--	--	--	--	--

1. Temas Tratados:

Inicia la reunión a las 8:30 a.m. de manera presencial y virtual.

Bienvenida y presentación de la reunión por parte de Francisco Castro, con el objetivo de abordar los diferentes temas de tal forma que se sincronicen los esfuerzos para el desarrollo de actividades y ejecución del plan de acción; así mismo, revisar y proponer las acciones que den respuesta al plan de mejoramiento luego de la auditoría de Control Interno recientemente realizada.

En la verificación de los compromisos anteriores, se obtiene:

Se realizará la verificación, revisión y análisis de la encuesta de satisfacción al ciudadano desarrollada recientemente sobre transparencia y acceso a la información pública en el TdeA. Se realizó reunión con la Dirección de Planeación para tener claridad y dar respuesta a los requerimientos que se solicitan plasmar en la plataforma Campus, en respuesta a la ejecución del plan de acción correspondiente al segundo trimestre del presente año.

En la intervención de Francisco Castro, revisando los compromisos anteriores, solicita a Andrés Cardona realizar de nuevo la campaña de “Engánchate con el Reglamento Estudiantil TdeA” para el segundo semestre del 2023; de igual manera, se solicita revisar los contactos que se tienen en la actualidad en el WhatsApp Corporativo, en aras de actualizar y asegurar de que la información si se esté enviando a los destinatarios finales, según las bases de datos actuales de Gestión Humana.

Nora Viviana, pregunta sobre si en la Institución se protege la información de los usuarios según la Ley de Habeas Data, si nos acogemos a la ley, y la persona acepta los términos de las comunicaciones que se le envían. Para ello, Andrés Cardona refiere que, para el WhatsApp, inicialmente enviamos un formulario donde en el primer ítem se les brinda la información desde comunicaciones, de igual forma, el área de las TIC también debe tener implementado una estrategia para el envío de correos desde la misma base de datos, la cual debe tener esa protección tan importante. Dando la posibilidad de que la persona libremente decida si desea o no recibir información y de que sus datos personales sean tratados conforme a la norma y con un sentido institucional. Para facilitar esto, se cuenta con unas políticas desde Comunicaciones para administrar la información que se comparte a nivel interno, ya que puede existir riesgo tanto de credibilidad como incertidumbre por el incorrecto flujo de información y/o lineamientos.

Se solicita a Andrés Cardona, verificar con el área de las TIC de que si se esté realizando la gestión de manera correcta y de facilitar la protección y seguridad de los datos.

Elaborada por:	Aprobada por:
Nombres y Apellidos: Andrés Cardona	Nombres y Apellidos: Francisco Castro
Firma:	Firma:

	ACTA DE REUNIÓN	Código:
		Versión:
		Fecha de Aprobación:
		Página 3 de 6

COPIA CONTROLADA

Francisco Castro hace una observación con el fin de tomar conciencia y adoptar medidas que permitan el mejoramiento de los procesos comunicacionales, donde se reflexiona sobre la articulación que debe de existir entre las diferentes áreas y, en consecuencia, la forma en que el flujo de información circula de forma eficiente y en la utilización de equipos tecnológicos como medios de comunicación y de atención a los diferentes públicos; como por ejemplo, la atención por medio de líneas telefónicas, correos que no se responden y que desde el Punto TdeA se hace todo lo posible para asistir y atender los requerimientos de los públicos.

La capacitación de atención al ciudadano se efectuó en días pasados por parte de los servidores del Punto TdeA con temas relacionados sobre la prestación de servicio a los públicos desde la normatividad actual. En esta actividad se obtiene registro de evaluación de los temas tratados para obtener indicadores como evidencias las cuales serán aportadas en próximas auditorías y, que, además, sirve como herramienta para propender por el mejoramiento continuo. De igual forma, se enfatiza en seguir trabajando de la mano con las coordinaciones de las sedes para apoyar y estar al tanto de las necesidades que en cuestión de información se pueda compartir y difundir, y de procurar por el buen funcionamiento desde la atención al ciudadano en donde se tenga representación institucional.

Francisco Castro invita a estar enfocados en atender de manera eficiente a nuestros públicos desde las sedes de la Institución, y más aún en este tiempo donde los estudiantes están demandando mayor servicio por el tema de las liquidaciones de matrícula y ante la información compartida mediante los medios institucionales.

En cuanto a la revisión de la inducción a docentes y estudiantes 2023-2, Yuliana Gallo menciona que de la organización se está encargando el CPM; ya habría que esperar la definición de requerimientos para el apoyo desde la Oficina de Comunicaciones. Francisco Castro informa sobre la importancia de estar atentos, verificar y dejar todo organizado, de tal forma que se puedan interconectar las acciones con las demás áreas y estar coordinando para la realización a satisfacción del evento de inducción docentes 24 de julio y de estudiantes el 27 de julio de 2023, teniendo en cuenta que se deben tener listados de asistencia y herramienta de evaluación de las actividades. Desde Comunicaciones se enviará la invitación a través del correo electrónico institucional a los docentes de tiempo completo y desde Vicerrectoría Académica se invitará a los docentes de cátedra.

En la revisión de lo que se obtuvo en la auditoría de Control Interno, y propuesta de plan de mejoramiento auditoría Control Interno, se tiene lo siguiente:

El proceso de comunicaciones del tecnológico de Antioquia presenta debilidades relacionadas con su liderazgo, articulación operativa estratégica y documentación, teniendo en cuenta que:

1. No se cuenta con un objetivo general y transversal del proceso de comunicaciones; para el cual su acción de mejora es la revisión y definición del objetivo estratégico transversal de CPU en el sistema de gestión de la calidad.

Elaborada por:	Aprobada por:
Nombres y Apellidos: Andrés Cardona	Nombres y Apellidos: Francisco Castro
Firma:	Firma:

	ACTA DE REUNIÓN	Código:
		Versión:
		Fecha de Aprobación:
		Página 4 de 6

COPIA CONTROLADA

2. Proceso con diferentes líderes y concebido de manera funcional con productos específicos para cada uno. Plan de mejoramiento: Sistema estratégico de comunicación pública. En respuesta a ello, se ha presentado el documento y Resolución del Sistema de Comunicación Pública, y la correspondiente revisión del sistema de gestión de la calidad.

3. Falta de integralidad entre el plan de acción, decretos 612 de 2018 y MIPG. Mejora: Definir y adoptar de manera estratégica un sistema de comunicación pública. El plan de acción debe corresponder a la publicación de un plan de comunicaciones, se solicita revisar los decretos 612 de 2018 para tener claridad frente a la integralidad en la publicación de todos los planes estratégicos. Para ello, Nosotros lo integramos el plan estratégico de comunicación y vamos a describir, sobre el levantamiento de una matriz de integración con el plan de acción que la levantamos con planeación; es decir, cuáles son las estrategias, cuáles son las acciones, y tomamos la propuesta de plan de comunicación, las estrategias, las acciones y le hicimos un seguimiento a la luz del 2023 primer semestre. Allí se contemplan componentes como, por ejemplo, atención al ciudadano, cuando menciona la implementación de nuevos mecanismos tecnológicos, en el cual se implementó y se contrató keiby para 2023-1, porque eso implica unos recursos y obviamente respondiendo al cumplimiento de esa acción dentro del plan estratégico de comunicaciones, que tiene un componente de atención. Esperamos también que la alta dirección pueda optar ese ese sistema formalmente, o sea a través de una resolución.

4. Posible materialización de un riesgo en la percepción de la marca. Plan de mejoramiento: propuesta de posicionamiento que está dentro del sistema, avanzar en este y verificar si la vamos a dejar este año, ya que este es un tema complejo. Se propone, además, ejecutar acciones de fortalecimiento de marca la marca TdeA y la creación de instrumento para evaluar el impacto de marca.

5. En el proceso de mercadeo institucional intervienen diferentes actores que no se encuentran alineados al proceso de comunicaciones (estrategia de mercadeo asertiva para la Institución), se propone la definición y adopción del proceso de mercadeo articulado al sistema estratégico de comunicación pública.

Tener como base el autodiagnóstico de mercadeo para suministrar, dando respuesta al requerimiento inicial. Es por ello que se invita a actuar frente a esta situación, desde la consecución del apoyo de áreas con conocimiento en Mercadeo para comenzar a puntualizar el plan y el posterior desarrollo de acciones.

Se reflexiona acerca de la falta de sincronización de estrategias para apoyar desde la comunicación las acciones de Mercadeo con lo que se está ejecutando desde Educación Continua, con el fin de enfocar y sumar esfuerzos para alcanzar los logros propuestos.

Conclusiones ante las debilidades que se evidenciaron: se deberán adoptar las acciones pertinentes a efecto de garantizar la conformidad del proceso estratégico de comunicación pública y su articulación entre las áreas de la Institución. Igualmente, se procederá con la elaboración del documento (plan de mejoramiento) con el análisis del diagnóstico y sus causas, y el plan con las acciones propuestas.

Elaborada por:	Aprobada por:
Nombres y Apellidos: Andrés Cardona	Nombres y Apellidos: Francisco Castro
Firma:	Firma:

	ACTA DE REUNIÓN	Código:
		Versión:
		Fecha de Aprobación:
		Página 5 de 6

COPIA CONTROLADA

Andrés Cardona solicita la confirmación si se continúa trabajando en el sistema de gestión de calidad, para el proceso de comunicación pública, con los indicadores, procedimientos, riesgos que hemos venido revisando, para lo cual Francisco Castro menciona que, sí se continúa, pero el objetivo si lo vamos a evaluar para una propuesta de cambio que aborden entonces todos los componentes de producción, relacionamiento, relaciones públicas, comunicación pública y servicio al ciudadano. Y el tema de mercadeo que según el sistema propuesto quedaría en comunicaciones pero que en el momento la gobernabilidad está desde Extensión Académica. Próximamente se realizará la reunión con el área de calidad para la revisión y ajuste del objetivo del proceso de Comunicación Pública del TdeA, así como de los riesgos establecidos, los cuales se ha propuesto su modificación y ciertos ajustes en reuniones desarrolladas anteriormente. Se revisa el contenido del plan de mejoramiento, para los que se cuentan con actividades a ejecutar con articulación de áreas como Gestión Humana, en los cuales se están adelantando las acciones de planeación para dar respuesta a dichos requerimientos.

En cuanto a la ejecución del plan de acción correspondiente al 2do trimestre del año, desde el OE3: Comunicación estratégica pública para informar, formar y trascender, se revisa lo que se ha ejecutado hasta el momento desde los indicadores de la estrategia de Comunicación Pública, con actividades como la gestión realizada para la aprobación del Sistema de Comunicación Pública, el mapa de actores (grupos de interés), medición de impacto institucional (reconocimiento de marca) sobre el cual la Institución apoya esta actividad con estudio por parte de docente TdeA, la publicación del plan de participación ciudadana y el seguimiento a todo lo concerniente a la transparencia y acceso a la información pública. Por su parte, el indicador sobre el porcentaje de la construcción del proceso o unidad de mercadeo estratégico no contiene métrica establecida por cuanto no se tiene gobernabilidad y esta corresponde a otra área de gestión.

En cuanto a la percepción del plan de atención al ciudadano se anexan los resultados de las encuestas que han tenido impacto y muestran el alcance de dicho indicador que se obtienen desde el SAC (Sistema de Atención al Ciudadano) en el Punto TdeA, y la percepción de favorabilidad de la comunicación en el TdeA, a través de instrumento de evaluación que se desarrolla al final del año.

Varios:

Se proponen diversas actividades dinámicas desde la comunicación asertiva para realizarla en el evento próximo de inducción y reinducción de empleados TdeA.

Se recuerdan los grupos de WhatsApp que se tienen actualmente desde Comunicaciones para poder estar compartiendo la información y facilitar el flujo de información.

Eventos próximos como los grados, que también se realiza por la misma fecha el evento de gala de celebración de los 40 años del TdeA, donde Francisco Castro menciona sobre la posibilidad de tener en cuenta al Ballet Folclórico de Antioquia, como una opción viable; así

Elaborada por:	Aprobada por:
Nombres y Apellidos: Andrés Cardona	Nombres y Apellidos: Francisco Castro
Firma:	Firma:

	ACTA DE REUNIÓN	Código:
		Versión:
		Fecha de Aprobación:
		Página 6 de 6

COPIA CONTROLADA

mismo tener en cuenta el tema de las invitaciones y la cantidad de personas a las cuales se invitaría, las cuales son directivos, Gobernación de Antioquia y entidades de las cuales el TdeA hace parte o que tiene como aliados, además de grupos de interés.

De igual forma, Francisco Castro invita a estar articulados en el proceso, y reunirnos el próximo mes para analizar los avances y desarrollar nuevas propuestas desde la ejecución del plan de acción del proceso.

Se solicita a Johana Roncería publicar en la página web la información de la suspensión de servicio en la Institución, debido al próximo evento de inducción y reinducción.

Se da por terminada la reunión a las 9:55 a. m. con una despedida y agradecimiento por parte de Francisco Castro, dirigida a los presentes por la asistencia y aporte.

• **Resumen de Compromisos:**

No.	Compromiso	Responsable (Nombres y Apellidos)	Fecha dd/mm/aa	Resultado Esperado
1.	Revisión y análisis de la encuesta de satisfacción al ciudadano sobre transparencia y acceso a la información pública	Andrés Cardona	31/08/2023	Encuesta de satisfacción del ciudadano sobre transparencia y acceso a la información pública, analizada
2.	Reiterar la campaña "Engánchate con el Reglamento Estudiantil"	Andrés Cardona	29/09/2023	Campaña desarrollada para el 2do semestre de 2023 y publicada en medios institucionales
3.	Revisar los contactos en el WhatsApp Corporativo	Andrés Cardona	31/08/2023	Datos de servidores públicos actualizados en el WhatsApp Corporativo
4.	Verificar desde Campus que se esté cumpliendo con Habeas Data para el envío de correos electrónicos institucionales a estudiantes	Andrés Cardona	31/08/2023	Verificación de correcto funcionamiento y cumplimiento de la norma para la administración de información y datos personales
5.	Desarrollar la planeación de las actividades del plan de desarrollo CPU a ejecutar en el tercer trimestre	Francisco Castro	25/08/2023	Actividades abordadas y planeadas en grupo primario de CPU
6.	Elaboración y entrega del plan de mejoramiento a Control Interno	Francisco Castro	28/07/2023	Envío a Control Interno del plan de mejoramiento diligenciado en el tiempo y formato establecido

Elaborada por:	Aprobada por:
Nombres y Apellidos: Andrés Cardona	Nombres y Apellidos: Francisco Castro
Firma:	Firma: