



Radicado No. \*RAD\_S\*  
\*F\_RAD\_S\*  
Página 1 de 1



## COMUNICACIÓN INTERNA

**PARA:** **Dra. MARÍA SOFÍA ARANGO ARANGO**  
Directora General (E)

**COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**Dra. ILBA JANETH CÁRDENAS FONSECA**  
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo

**DE:** **ADRIANA BELLO CORTÉS**  
Jefe Oficina de Control Interno

**ASUNTO:** ***Informe Final de Auditoría al Subproceso de Comunicación, Publicaciones, Imagen y Mercadeo.***

Respetados doctores:

De manera atenta les informo que en cumplimiento al Plan Anual de Auditoría y de acuerdo con el procedimiento de Auditoría Interna de Gestión, una vez revisadas las observaciones al Informe Preliminar de Auditoría y, efectuada la reunión de cierre en la cual se comunicaron las decisiones frente a los hallazgos y las evidencias aportadas, se emite el Informe Final de Auditoría al Subproceso de Comunicación, Publicaciones, Imagen y Mercadeo, que contiene los resultados y recomendaciones para fortalecer el control interno en el mismo.

Es procedente que los resultados se socialicen con los responsables del proceso evaluado y en cumplimiento al *Procedimiento de Mejora (K1-PR008)*, se formule el Plan de Mejoramiento pertinente para atender las situaciones observadas en este informe, una vez se les notifique sobre el cargue en el aplicativo Daruma.

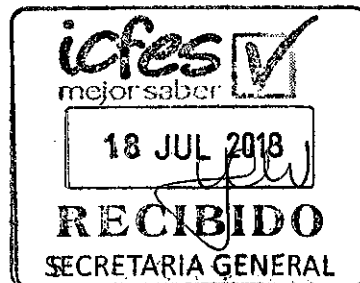
Es importante anotar que los papeles de trabajo y evidencias que soportan el presente informe se encuentran en los archivos de Control Interno, en caso de ser requeridos por autoridad competente.

Cordialmente,

**ADRIANA BELLO CORTÉS**  
Jefe Oficina de Control Interno


Anexo: Informe en cuatro (4) folios

Elaboró: Stefany Parra, Jorge Angarita  
Revisó: Adriana Bello  
Aprobó: Adriana Bello



11:50 am

Recibi:  
Ingrí Vallejo  
18-Jul/18 11:49 am  
OACM

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA</b>	Código: K1-FT008
		Versión: 001

<b>Fecha de emisión:</b>						<b>18 de Julio de 2018</b>									
<b>Reunión de Apertura</b>						<b>Ejecución de la Auditoría</b>				<b>Reunión de Cierre</b>					
Día	05	Mes	06	Año	18	Desde	06/06/18	Hasta	13/06/18	Día	17	Mes	07	Año	18
							D/M/A		D/M/A						
<b>Proceso / Subproceso / Programa / Proyecto auditado:</b>						SUBPROCESO COMUNICACIÓN, PUBLICACION E IMAGEN									
<b>Objetivo de la Auditoría:</b>						Realizar evaluación y seguimiento a la ejecución de las actividades previstas en el Subproceso de Comunicación, Publicaciones, Imagen y Mercadeo (A2-CR001), así como sus tres procedimientos asociados, con el objeto de verificar las disposiciones establecidas para dar cumplimiento a las necesidades de atención de información de los diferentes públicos objetivo interno y externo del Instituto, dirigidos al posicionamiento de la marca de las diferentes pruebas que realiza el ICFES, de acuerdo al Plan Estratégico de la entidad.									
<b>Alcance de la Auditoría:</b>						<ul style="list-style-type: none"> <li>Se analizó la información disponible sobre la ejecución del Subproceso de Comunicación, Publicaciones, Imagen y Mercadeo (A2-CR001) desde el 01 de enero de 2018 hasta la fecha de apertura de la presente auditoría.</li> <li>Información del Subproceso, así como la ejecución de las actividades previstas en los siguientes procedimientos: 1) Procedimiento Comunicaciones Externas (A2-PR001), 2) Procedimiento de Comunicaciones Internas (A2-PR003) y, 3) Procedimiento Comunicación de Contenidos WEB (A2-PR002)</li> <li>Información disponible de Riesgos e Indicadores de los procedimientos arriba indicados, asociados al Subproceso de Comunicaciones.</li> </ul>									
<b>Criterios de la Auditoría:</b>						<b>Marco Normativo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Subproceso y Procedimientos indicados.</li> <li>Plan Estratégico de Comunicaciones y Mercadeo 2017 y 2018-2019</li> <li>Protocolo de Comunicaciones y Mercadeo 2018.</li> <li>Plan de Acción Institucional de 2017 y 2018, para verificar actividades previstas para Comunicaciones, con sus correspondientes informes de ejecución.</li> <li>Ley 87 de 1993, Artículo 12 - literales e, g. "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones".</li> <li>Ley 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".</li> <li>Ley 1474 de 2011, artículo 10. "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".</li> </ul>									

Este es un documento controlado; una vez se descargue o se imprima se considera NO CONTROLADO

- Resolución Icfes No. 042 de 2018. Actualiza el registro de activos de información.
- Decreto 103 de 2015. Gestión de la información pública.
- Resolución MinTIC 3564 de 2015. Lineamientos respecto de los estándares de publicación y divulgación de la información, accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad, formulario electrónico para la recepción de solicitudes de acceso a la información pública, datos abierto y condiciones de seguridad en medios electrónicos.

### METODOLOGÍA Y PROCEDIMIENTO DE LA AUDITORÍA

Durante el desarrollo de la evaluación se utilizaron los siguientes mecanismos para obtención y análisis de información:

- Elaboración y aplicación de una lista de chequeo con la identificación de los aspectos más relevantes del subproceso objeto de evaluación, la cual se diligenció en sitio con los responsables designados por la Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo.
- Se realizó la revisión documental de los siguientes instrumentos de planeación: Plan Estratégico Institucional (PEI), Plan de Acción Icfes 2018 V2. Plan Estratégico de Comunicaciones y Mercadeo de 2017, 2018-2019, Protocolo de Comunicaciones y Mercadeo 2018.
- Visitas, entrevistas y revisiones aleatorias de documentos para comprobar su trámite y registro.
- Para la verificación de solicitud, generación y aprobación de los contenidos de comunicación "Boletines" en cumplimiento a lo establecido en el Procedimiento de comunicaciones externas A2-PR001 V003, se tomó una muestra óptima de 19 registros para una población de 84 solicitudes recibidas en el periodo evaluado, con criterios de 10% de error muestral, 10% de proporción de éxito y un nivel de confianza del 90%.
- Para la verificación de solicitud, generación y aprobación de "Piezas Gráficas" en cumplimiento a lo establecido en los procedimientos de Comunicaciones externas A2-PR001 V003 y Comunicaciones internas "A2-PR003 V002 Y V003, se tomó una muestra óptima de 22 registros, 11 de cada tipo, para una población de 235 solicitudes recibidas en el periodo evaluado, con criterios de 10% de error muestral, 10% de proporción de éxito y un nivel de confianza del 90%.
- Para la verificación de las solicitudes de publicación o despublicación de información en la página web, en cumplimiento a lo establecido en el procedimiento de Publicación de Contenidos web A2-PR002 V002, se tomó una muestra óptima de 23 registros, para una población de 417 solicitudes recibidas en el periodo evaluado, con criterios de 10% de error muestral, 10% de proporción de éxito y un nivel de confianza del 90%.
- Análisis de la información obtenida y preparación de informe.

### RESULTADO DE LA AUDITORÍA

#### FORTALEZAS

- ✓ El proceso evidencia la ejecución de las actividades definidas en el periodo del Plan Estratégico de Comunicaciones y Mercadeo 2018-2019 y en el Plan de Acción Institucional de 2018 los cuales se encuentran

publicados en el link de Transparencia y Acceso a la información Pública <http://www.icfes.gov.co/transparencia/planeacion/politicas-lineamientos-y-manuales>, conforme a lo establecido en la Ley 1712 de 2014. De igual manera evidenció un adecuado control en la alineación de los diseños que se realizan y el Protocolo de Comunicaciones, divulgado al interior de la entidad y publicado en el link <http://intranet.icfes.gov.co/index.php>.

- ✓ El Subproceso tiene dos riesgos identificados y controlados (Divulgación y Desinformación) que le permite medir la gestión realizada y la toma de acciones preventivas.
- ✓ A través de la batería de indicadores, el subproceso monitorea los impactos, interacciones y alcance de los contenidos de comunicación en los diferentes medios como Facebook, Youtube, Instagram, LinkedIn y twitter. También las visitas al portal institucional y la satisfacción del cliente interno sobre información divulgada en los diferentes medios de comunicación interna. Los resultados de sus indicadores son satisfactorios respecto a las metas propuestas en el periodo, lo que demuestra una adecuada gestión de las estrategias definidas para el 2018.
- ✓ Se resalta los tiempos de respuesta a las solicitudes de comunicación interna, además de un adecuado registro y control a través de la "Matriz Control Diseñadores".
- ✓ Se evidenciaron los seguimientos y monitoreo a los contenidos de la página Web, a través de reuniones periódicas que realiza la OACM con diferentes áreas de la entidad para verificar que el espacio asignado a cada proceso esté en curso y actualizado. Así mismo a través de la "Matriz de revisión de áreas" se consolidan las publicaciones del portal del ICFES [www.icfes.gov](http://www.icfes.gov), la cual les permite vigilar la actualización, calidad, oportunidad y fidelidad del contenido.
- ✓ El proceso soportó la ejecución de las actividades previstas en cumplimiento con Resolución MinTIC 3564 de 2015, relacionadas con lineamientos respecto de los estándares de publicación y divulgación de la información, accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad, las cuales son lideradas en el ICFES por la Dirección de Tecnología, con apoyo de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo, a través de la construcción de piezas gráficas alineadas con los requisitos de la NTC 5854 sobre accesibilidad, a los lineamientos dados por el Ministerio de Educación Nacional y en el marco del plan de accesibilidad a través de piezas y boletines de prensa diseñados con configuración de accesibilidad para las personas con discapacidad visual, memorando de entendimiento Centro de Relevancia para personas sordas aprobado por MinTic para la implementación del proyecto.
- ✓ La actualización de la información institucional derivada del cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y Resolución 3564 de 2015, es una actividad liderada por la Oficina Asesora de Planeación con apoyo de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo, quienes ejecutan los cambios que sean solicitados por la OAP. A la fecha se presenta un cumplimiento del 91.95%, con 80 numerales actualizados de 87.

**NO CONFORMIDADES**

- ↓ En las actividades 1 y 4 del procedimiento de Comunicaciones Externas A2-PR001 V003I se prevé como registro de la misma uno de tipo "verbal" para soportar las solicitudes y aprobaciones del procedimiento. Este tipo de registro no resulta pertinente, toda vez que la NTC ISO 9000:2015 exige la existencia de registros verificables y objetivos, tal como se señala en sus numerales "3.8.3 Evidencia objetiva. Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo", y "3.8.10 Registro: Documento que presenta resultados obtenidos, o proporciona evidencia de actividades

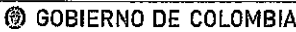

realizadas", "3.8.5 Documento: Información y el medio en el que está contenida. Nota 1: El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, electrónico y óptico, fotografía o muestra patrón o una combinación de estos"; lo anterior implica un incumplimiento a los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 poniendo en riesgo la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad adoptado por el ICFES. La situación señalada evidencia un riesgo para el control de las aprobaciones de las solicitudes de Comunicaciones externas.

- **ANÁLISIS DE LAS OBJECIONES PLANTEADAS:** De conformidad con las objeciones planteadas por la Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo, mediante radicado No. 20181500048273 del 12-07-2018, no se aceptan las apreciaciones entregadas, teniendo en cuenta que dentro de los criterios del Plan específico de auditoría se relaciona dentro del marco normativo a evaluar: "*Subproceso y Procedimientos indicados*"; es de anotar que la caracterización del subproceso en el apartado "Requisitos" contempla entre otros la norma ISO 9001 es decir, que ésta norma se encuentra contenida en los criterios a auditar. Adicionalmente, el Plan Anual de Auditorías 2018 aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y conocido por la organización, define como criterios "*Normas vigentes, procedimientos establecidos, políticas y manuales que apliquen según corresponda*", siendo la NTC ISO 9001:2015 y su familia de normas (NTC ISO 9000: 2015), aplicable por ser un sistema de gestión adoptado por el ICFES con certificación vigente sujeto a seguimiento y control por parte de la Oficina de control Interno como los demás sistemas que sean adoptados, razón por la cual **se mantiene la No Conformidad.**

↓ No se evidencia la aprobación final de todos los contenidos de comunicación externa antes de su publicación. Lo señalado incumple lo estipulado en el procedimiento de Comunicaciones externas A2-PR002 Versión 002, sección 5. *Generalidades* "*Toda pieza de comunicación debe ser aprobada por el líder del subproceso solicitante y el Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones*" y en la actividad 04 "*Desarrollo de piezas y demás mensajes comunicativos definidos en la estrategia de comunicación y envío al líder del proceso para su aprobación*", registro: "*Registros comunicativos generados, comunicación vía correo electrónico, o a través de las nuevas tecnologías*". La situación descrita genera un riesgo en el aseguramiento de la adecuada actualización de la información, homogeneidad en diseño y estructura, y un incumplimiento a una de las políticas de la Oficina Asesora de Comunicaciones definida en su caracterización "*Toda información que deba ser publicada o difundida en cualquier medio de comunicación del Icfes o que esté dirigida a los usuarios o grupos de interés, debe ser previamente revisada y aprobada por la Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo*", lo que implica además, un incumplimiento a los requisitos internos contemplados por la NTC ISO 9001:2015 (descrito en el hallazgo anterior) poniendo en riesgo la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad adoptado por el ICFES.

Se evidencian 4 diseños sin aprobación de 19 muestras tomadas, 6 fueron aprobadas por correo electrónico, y 9 con soporte del boletín físico firmado por la Jefe de la OACM aunque sin fecha de aprobación:

- 1) "*Boletín – 86 sanandresanos presentarán su prueba de estado*", comunicado con fecha del 23 de febrero de 2018. Su origen surge de la necesidad de las diferentes pruebas que aplica la entidad, Plan estratégico de comunicaciones 2018, Hito aplicaciones de pruebas nacionales. Acción: Estrategia de comunicación para el antes, durante y después de la aplicación de las pruebas.
- 2) Boletín "*pruebas Internacionales*", Solicitud de Katherine Guerrero de la Dirección de Evaluación, del 28 de Febrero de 2018, la OACM envió correo de solicitud al proceso el diseño el 28 de febrero, al cual responde

 	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA</b>	Código: K1-FT008 <hr/> Versión: 001
--	---	--

con control de cambios en la misma fecha, se evidencia diseño de la pieza remitida al solicitante pero no su aprobación final.

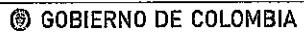

- 3) Boletín "07-9 pruebas saber 11 B Bogotá", Origen plan estratégico de comunicaciones - (diapositiva 22 - hito aplicación de pruebas nacionales), No se evidencia correo de aprobación.
- 4) Boletín "66 - Pruebas para Venezolanos", se evidencia correo de solicitud de la jefe de la oficina jurídica, con fecha del 23 de Abril/18.

➤ **ANÁLISIS DE LAS OBJECIONES PLANTEADAS:** De acuerdo con las objeciones planteadas por la Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo, mediante radicado No. 20181500048273 del 12-07-2018, y luego de verificar los soportes anexos a la comunicación, en los cuales se evidencia firma de visto bueno, o aprobación de los documentos por parte de la Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones y mercadeo, se retiran del informe los siguientes hallazgos de incumplimiento: **1-Boletín: "SANADRESANOS PRESENTARÁN PRUEBA DE ESTADO", 2-Boletín: "PRUEBAS SABER 11 B BOGOTA", 3-BOLETÍN PRUEBAS PARA VENEZOLANOS.** Es importante precisar que, si bien se aceptan los soportes entregados, éstos no fueron puestos en conocimiento durante el desarrollo de la auditoría, ni enviados dentro de los plazos convenidos durante la aplicación de las listas de verificación según correo de solicitud de evidencias del 07 de junio de 2018 con asunto "Compromisos Auditoria OACM".

En relación con el hallazgo boletín: "PRUEBAS INTERNACIONALES", no se evidencia la aprobación final de la pieza por el solicitante, la justificación mencionada en el comunicado que cita: "*cuando se produce una nueva retroalimentación queda aprobada porque los cambios fueron efectuados*", da a entender que se asumió una aceptación tácita del solicitante, no obstante, ésta alternativa de aprobación no se encuentra definida dentro del procedimiento; por lo anterior se **mantiene la No Conformidad**.

↓ Se evidenció el uso de una versión obsoleta del formato Brief A2-FT001 v2 vigente hasta el 10 de abril de 2018, actualizado a versión 003 a partir del 11 de abril y actualmente vigente para solicitudes de comunicaciones internas como externas. La situación descrita es una violación a las reglas de control de documentos prevista en el literal c) del numeral 7.5.3.2 "Control de la información documentada" de la NTC ISO 9001:2015, e implica un riesgo de incurrir en errores o gestionar información de manera inapropiada. Esta situación se evidencia en 12 solicitudes de 22 verificadas:

- 1) "Nueva imagen Instagram", tipo de pieza imagen, solicitado el 22 de Mayo y entregado el 31 de Mayo. El formato usado en versión 002, el vigente en la fecha es versión 003.
- 2) "Seminario internacional", tipo de pieza memes y pop up, solicitado el 05 de junio y entregado el 06 de junio. El formato en versión 001, el vigente en la fecha es versión 003.
- 3) "Saber pro exterior" tipo de pieza popUp, solicitado el 22 de Mayo y entregado y aprobado el 25 de mayo. Formato usado en versión 001, el vigente en la fecha es versión 003.
- 4) "Saber 11 venezolanos" tipo de pieza meme, solicitado el 26 de abril, aprobado el 02 de mayo. formato en versión 002, el vigente en la fecha es versión 003.
- 5) "Inscripción pruebas saber", tipo de pieza popUp solicitado el 17 de Abril, aprobado por la jefe de OACM el 20 de Abril, formato usado en versión 001, el vigente en la fecha es versión 003.
- 6) "Wallpaper inicio de año", tipo de pieza wallpaper, solicitado el 04 de Enero y entregado el 06 de enero. El formato se encuentra debidamente diligenciado, aunque en versión 001, el vigente en la fecha era versión 002.

 	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA</b>	Código: K1-FT008 Versión: 001
--	---	----------------------------------

- 7) "Entrega boletas casa ensamble, tipo de pieza meilling, solicitado el 19 de Abril y entregado el 23 de Abril. Formato debidamente diligenciado, aunque en versión obsoleta (V002), vigente en la fecha versión 003.
- 8) "Mundialistas 2018", pieza banner infografía, solicitado el 25 de mayo y entregado el 31 de Mayo. Formato debidamente diligenciado, pero en versión obsoleta (V002), versión vigente 003
- 9) "Día del padre", tipo de pieza ecard, solicitado el 01 de Junio con fecha de entrega 08 de Junio, Formato debidamente diligenciado pero en versión obsoleta (V002), versión vigente 003.
- 10) "Semana ambiental Icfes", pieza nailon, banner, infografía, solicitado el 31 de mayo, aprobado el 05 de junio, aprobado el 07 de junio, formato obsoleto en versión 001, vigente 003.
- 11) "Cancelar cambiaton de libros", pieza ecard, solicitado el 17 de abril, entregado y aprobado el 24 de abril, formato obsoleto en versión 002, vigente versión 003.
- 12) "Actualización firma", pieza para correo electrónico, solicitado el 12 de enero, la solicitante es la misma diseñadora. Formato obsoleto versión 001, vigente en versión 002.

➤ **ANÁLISIS DE LAS OBJECIONES PLANTEADAS:** De conformidad con las objeciones planteadas por la Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo, mediante radicado No. 20181500048273 del 12-07-2018, no se aceptan las apreciaciones entregadas, teniendo en cuenta que dentro de los criterios del Plan específico de auditoría se relaciona dentro del marco normativo a evaluar: "*Subproceso y Procedimientos indicados*"; es de anotar que la caracterización del subproceso en el apartado "Requisitos" contempla entre otros la norma ISO 9001 es decir, que ésta norma se encuentra contenida en los criterios a auditar. Adicionalmente, el Plan Anual de Auditorías 2018 aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y conocido por la organización, define como criterios "*Normas vigentes, procedimientos establecidos, políticas y manuales que apliquen según corresponda*", siendo la NTC ISO 9001:2015 y su familia de normas (NTC ISO 9000: 2015), aplicable por ser un sistema de gestión adoptado por el ICFES con certificación vigente sujeto a seguimiento y control por parte de la Oficina de control Interno como los demás sistemas que sean adoptados, razón por la cual **se mantiene la No Conformidad**.

↓ Se evidenció que en el caso POR08081 registrado en la mesa de ayuda, correspondiente a un ajuste requerido por la Dirección de Tecnología, no cumple con lo establecido en las actividades 01, 04 y 05 del procedimiento Publicación de contenidos web A2-PR002, Versión 002, en las que se define que el proceso interesado **debe solicitar** la Publicación o despublicación de información al profesional de la OACM, para que éste a través de la mesa de ayuda, registre el caso para remitirlo posteriormente a la persona encargada del área de tecnología y realizar los ajustes solicitados en la página web, éste confirma a la OACM y finalmente al proceso solicitante. Lo anterior se evidencia en que para el caso descrito, no hay solicitud previa de la Dirección de Tecnología a la Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo, situación identificada en correo electrónico del 08 de Mayo de 2018 en el que el proceso de Tecnología reporta a la OACM haber realizado ajustes el viernes anterior 04 de mayo y solicita el registro en la mesa de ayuda. La situación descrita constituye un riesgo de publicar contenidos de comunicación errados o distintos a lo solicitado.

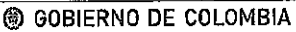

➤ **ANÁLISIS DE LAS OBJECIONES PLANTEADAS:** De conformidad con las objeciones planteadas por la Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo, mediante radicado No. 20181500048273 del 12-07-2018, no se aceptan las apreciaciones entregadas dado que con el muestreo estadístico aplicado se determinó el

tamaño de la muestra y la selección de los elementos de la muestra, de esta información el auditor extrae conclusiones en las cuales fundamenta su concepto y respaldan el contenido del informe, el concepto final queda a criterio del equipo auditor basándose en el principio de cumplimiento o no de un requisito, en este caso específico dentro de la muestra tomada se encontró incumplimiento del requisito, por lo tanto se **mantiene la No Conformidad.**

**OPORTUNIDADES DE MEJORA**

- Aunque se evidenció que las actividades definidas dentro del Plan Estratégico de Comunicaciones están en ejecución, y que se tiene definido un cronograma anual de Hitos, elaborado con las necesidades enviadas por los diferentes procesos, no se evidencia un documento o herramienta que relacione dichas actividades con el mencionado cronograma, y que permita hacer un seguimiento riguroso a los objetivos y actividades esbozadas en el Plan estratégico, por lo que se recomienda incluir en el cronograma de hitos las actividades concretas a ejecutar por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones, si es del caso incluir responsables y fechas de ejecución.
- Se sugiere aclarar en el procedimiento Comunicaciones externas A2-PR001 V003 en qué casos se utiliza el formato Brief tanto para la solicitud, como para el seguimiento y en qué casos no, ya que se evidenció que dependiendo del tipo de requerimiento se utiliza uno u otro medio, para Boletines de prensa la solicitud se realiza por correo electrónico y para Diseño de piezas la solicitud y seguimiento, se realiza a través del formato Brief. Además, revisar el formato vigente ya que la casilla "firma" del proceso solicitante no se utiliza ya que, en línea a la política de cero papel, la mayoría de las solicitudes se reciben vía correo electrónico.
- Aunque el procedimiento de comunicaciones internas A2-PR003 versión 003, establece en su apartado 5. Generalidades, literal 3, "*Las solicitudes de desarrollo de piezas y estrategias debe ser presentadas a la OACM con una semana de anterioridad a la fecha de divulgación*", no menciona excepciones ni se especifica si son días hábiles o calendario. En la trazabilidad realizada se evidenció que las solicitudes de los procesos muestreadas registran fecha de publicación en tiempos inferiores a una semana, incluso para el mismo día. Se sugiere revisar y especificar de manera más detallada los tiempos de respuesta a solicitudes, en caso tal ajustarlos contemplando las excepciones a contingencias que podrían presentarse y su manejo, como la gestión fuera de los tiempos previa autorización de la jefe de la OACM.
- Se recomienda establecer la autoridad frente a las solicitudes de publicación o despublicación de información en la página web, o en caso tal contemplar que toda solicitud sea copiada al líder de proceso para que la OACM pueda gestionar la solicitud y asegurar que el líder de proceso esté enterado de los ajustes de la información publicada en la sección asignada a su proceso, ya que la OACM gestiona las solicitudes indiferente quien sea el solicitante según lo expresado por el auditado y evidenciado en las solicitudes tomadas como muestra.



 	<b>INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA</b>	Código: K1-FT008
		Versión: 001

### CONCLUSIONES

Al realizar la evaluación y seguimiento a la ejecución de las actividades previstas por el subproceso Comunicación, Publicaciones, Imagen y Mercadeo definidas en sus procedimientos, de manera General se determina que, exceptuando las No Conformidades detectadas, el proceso cumple con las disposiciones establecidas para dar cumplimiento al objetivo del subproceso, la misión, la visión y los objetivos institucionales.

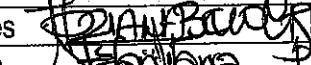

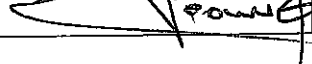
Se debe dar tratamiento a las No Conformidades generadas de esta evaluación, realizando un análisis de las causas y definiendo planes de acción para su mitigación.

Respecto a las Oportunidades de mejora, pese a que quedan a discrecionalidad de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo, se sugiere sean incluidas en el Plan de mejoramiento.

### RECOMENDACIONES

- Modificar el procedimiento de Comunicaciones externas A2-PR001 eliminando el tipo de registro "verbal" para soportar las solicitudes y aprobaciones gestionadas en las actividades 1 y 4 del procedimiento.
- Dejar evidencia (registro) de la aprobación final de todas las solicitudes de comunicación externa gestionadas, en cumplimiento de lo señalado en las actividades 1 y 4 del procedimiento Comunicaciones externas A2-PR001. Se recomienda documentar dichas actividades.
- Socializar el uso del formato Brief A2-FT001 vigente y analizar la pertinencia de eliminar la casilla de "firma" del solicitante. Igualmente, es recomendable definir como único medio de recepción a través de correo electrónico del líder de proceso o persona autorizada con copia al líder de proceso. Finalmente, se recomienda ejercer un mayor control a las solicitudes recibidas con el fin de asegurar que estén diligenciadas en la versión vigente, en caso contrario denegar la solicitud devolviéndola al proceso para su corrección.
- Se recomienda socializar con la Dirección de Tecnología e Información, lo establecido en el procedimiento Publicación de contenidos web A2-PR002, Versión 002 en especial lo referente a los trámites de autorización que deben surtirse antes de efectuar los cambios en la página web.

### EQUIPO AUDITOR

<b>Auditor Líder:</b>	Adriana Bello Cortés		<b>Cargo:</b>	Jefe Oficina de Control Interno
<b>Auditores:</b>	Stefany Parra Mora		<b>Cargo:</b>	Profesional Oficina de Control Interno
	Jorge Angarita		<b>Cargo:</b>	Profesional Oficina de Control Interno