

TIPO DE AUDITORÍA	Auditoría SCI
FECHA DEL INFORME	2023-10-18
FECHA DE LA AUDITORÍA	2023-09-07
Lugar	ICETEX - Bogotá

LÍDER DE PROCESO

Nombre - Cargo / Dependencia

Andres Mauricio Luque Ayala - JEFE DE OAC

COLABORADORES QUE ATENDIERON LA AUDITORÍA

Nombre - Cargo / Dependencia

Diego Fernando Rodriguez Camacho - PROFESIONAL OAC

Juan Camilo Garnica Trujillo - PROFESIONAL OAC

Colaboradores adicionales

Luis Hernando Marroquin Franco

Alex Mauricio Pineda Londoño

Juan Manuel Cortes Lasso

Angie Johanna Granada Castro

Federico Zúñiga Mariño

Jenny Yolani Ramos Martin

Yamile Andrea Sepulveda Baracaldo

Nancy Julieth Galindo Laverde

Eduard Lisandro Mondragón Ravelo

Carlos Eduardo Monterrosa Cante

EQUIPO AUDITOR

Nombre - Cargo / Dependencia

Adrian Felipe Agudelo Sanchez - PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI

PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Comunicación Externa
PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD A AUDITAR	Auditoría Integral al proceso de Gestión de Comunicación Externa
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	Evaluar el proceso de Gestión de Comunicación Externa, con el fin de determinar la eficacia en el cumplimiento de su objetivo, de conformidad con el Sistema de Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo con los requisitos de las normas técnicas vigentes aplicables, normativos y de la Entidad; con el fin de identificar y presentar las observaciones y recomendaciones que permitan el mejoramiento del proceso.
ALCANCE	Evaluar el cumplimiento de la normatividad aplicable y lineamientos internos para el proceso Gestión de Comunicación Externa, para la vigencia 2023.
CRITERIOS	<p>Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Decreto 1499 de 2017 por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015</p> <p>Norma Técnica ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>Norma Técnica ISO 19011- 2018. Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión Planes de mejoramiento y acciones de mejora.</p> <p>Norma Técnica ISO 27001- 2022 Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.</p> <p>Proceso A6-1 Gestión de Comunicación Externa</p> <p>Mapa de riesgos Operacionales del proceso de Gestión de Comunicación Externa</p>

HALLAZGOS

CRITERIO DE AUDITORÍA	TIPO	DESCRIPCIÓN	RECOMENDACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> Norma ISO 		Se identifica oportunidad de mejora en el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 numeral 9.1.2 Satisfacción del cliente, teniendo en cuenta que en algunos casos no se realiza gestión oportuna a comentarios que describen situaciones negativas de	Se recomienda al Líder del proceso de Gestión de Comunicación Externa realizar seguimiento oportuno a los comentarios en redes sociales e

<p>9001:2015</p> <ul style="list-style-type: none"> o 9.1.2. Satisfacción del cliente 	<p>Oportunidad de mejora</p>	<p>la entidad en redes sociales e igualmente, no se identifica y se realiza seguimiento a perfiles bots que hacen comentarios negativos de forma recurrente y reiterativa con la misma solicitud o situación; lo anterior, debido a falta de lineamientos en el sistema de Gestión de Calidad para la atención de estas situaciones.</p>	<p>igualmente identificar, los perfiles y bots con comentarios reiterativos y dejar evidencia de la gestión de estos para un mejor entendimiento del seguimiento de las necesidades y expectativas de los clientes.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO 9001:2015 <ul style="list-style-type: none"> o 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades 	<p>No Conforme</p>	<p>Se presenta No Conformidad del requisito 6.1. Acciones para tratar los riesgos y oportunidades de la norma ISO 9001: 2015, evidenciando incumplimiento de los controles determinados en el Mapa de Riesgos de Seguridad de la Información, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo con la descripción del detalle del control CSI26_Divulgación del inventario de activos de información de área, el cual detalla que la evidencia del control es “correo electrónico enviado a todos los colaboradores de la OAC con la clasificación de activos de información”, se encontró que al colaborador con el usuario mjcasas@icetex.gov.co quien a la fecha de ejecución de la auditoría en el directorio activo pertenece a la Oficina Asesora de Comunicaciones, no se le realizó socialización de los activos de información en los correos del 24 de julio y 10 de octubre de 2023 • No se evidenció etiquetado para el activo de información de Base de datos de periodistas. 	<p>Se recomienda al líder del proceso de Gestión de Comunicación Externa realizar socialización a la totalidad de colaboradores del área y cada vez que haya rotación de personal; así mismo, dar cumplimiento al etiquetado de cada uno de los activos identificados en el inventario.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO 9001:2015 <ul style="list-style-type: none"> o 7.4. Comunicación 	<p>No Conforme</p>	<p>Se presenta No Conformidad del requisito 7.4 Comunicación de la norma ISO 9001: 2015, toda vez que en el Formato F438 Matriz de comunicaciones externas e internas, no se determinan las intenciones pertinentes del Sistema de Gestión de la Calidad relacionado con la Política de Calidad y proveedores.</p>	<p>Se recomienda a la Oficina Asesora de Comunicaciones a través de la Oficina Asesora de Planeación abarcar los aspectos relacionados en la matriz de comunicación con la Política de Calidad y proveedores.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO 9001:2015 <ul style="list-style-type: none"> o 7.5.3. Control de la información documentada 	<p>No Conforme</p>	<p>Se presenta no conformidad en el cumplimiento del requisito de la Norma ISO 9001:2015, 7.5.3. Control de la información documentada, teniendo en cuenta que la documentación del proceso no es adecuada para su uso, puesto que se encuentra desactualizada la caracterización del proceso y sus procedimientos, evidenciando ausencia el en Sistema de Gestión de Calidad de los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Protocolos de atención y priorización de noticias de crisis. 2. Manual de Manejo de Crisis 3. Comité de editoriales. 4. Tratamiento de datos personales y sensibles. 5. Atención, respuesta y seguimiento a interacciones de redes sociales 6. Lenguaje claro 7. El manual de identidad corporativa se encuentra desactualizado (2012-05-22). <p>De otra parte, se evidencia que la medición del indicador “Interacción en redes sociales” descrito en la caracterización del procedimiento, no se realiza a través del formato F458 Hoja de Vida del Indicador, por lo que no se lleva a cabo el seguimiento adecuado.</p>	<p>Se recomienda a la Oficina Asesora de Comunicaciones realizar actualización del proceso de Gestión de Comunicación Externa y sus procedimientos en el Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo con la ejecución de las actividades evidenciadas en la realización de la auditoría.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Circular Básica Contable y Financiera (C. E. 100 de 1995). <ul style="list-style-type: none"> o Capítulo XXXI Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), Parte III Medición y reporte estándar de los riesgos (4. Modelo de medición y registro de eventos de riesgo operacional) 	<p>Hallazgo</p>	<p>Se efectuó verificación al diseño y efectividad de ocho (8) controles asociados al Mapa de Riesgo Operacional del proceso de Gestión de Comunicación Externa, en donde se calificaron los determinadores de tipo de control, aplicación, documentación, automatización, efectividad y mitigación de los riesgos; evidenciando que para el proceso indicado, un (1) control en su efectividad se encuentra calificado “con deficiencias” y ocho (8) son “parcialmente adecuados” en su diseño, de conformidad con la normatividad citada en el criterio de auditoría.</p> <p>Conforme con lo anterior, referente al control “C48_Capacitacion_La Oficina Asesora de Comunicaciones realiza la divulgación del código de integridad para los funcionarios y colaboradores por medio de los canales internos institucionales haciendo énfasis en la página 6 letra g y el manual de imagen interno”; se evidencia debilidad en la estructura y propósito del control, por cuanto al revisar los documentos referenciados en la descripción del mismo, no hay concordancia entre estos.</p> <p>Por lo anterior el citado control se calificó con deficiencias en su efectividad.</p>	<p>Se recomienda a la Oficina Asesora de Comunicaciones con el acompañamiento de la Oficina de Riesgos, en los monitoreos que se realicen, efectuar análisis del diseño y efectividad de los controles asociados a los riesgos identificados para el proceso de Gestión de Comunicación Externa.</p>

Firmas	Nombre	Cargo	Fecha
Auditor	Adrian Felipe Agudelo Sanchez	PROFESIONAL UNIVERSITARIO OCI	2023-10-31 15:04:27
Revisor	Jose Jaime Beltran Arias	COORDINADOR OCI	2023-10-31 15:20:05
Aprobador	Carlos Javier Rodríguez Ordoñez	JEFE DE OFICINA OCI	2023-11-01 15:34:34