INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD PROCESO DE GESTIÓN DE COMUNICACIÓN EXTERNA

Fecha: 21 de octubre de 2026

Auditor Líder: Yesenia Marcela Ospina Alvarado - Contratista

Auditor: Nair Estefani Murillo Zamora – Profesional especializado grado 03

Líder del Proceso: Mateo Jorge Luis Cortes Torres - Jefe de Oficina Asesora de Comunicaciones-Grupo de comunicación organizacional

Colaboradores que atendieron la auditoría: Karen Giselle Galindo Molina, Juan Camilo Garnica Trujillo, Juan Manuel Cortes Lasso, Luis Hernando Marroquin Franco, Angie Johanna Granada Castro, Luis Antonio Nova Arévalo.

Tipo de auditoría: Auditoría programada

MACROPROCESO	Gestión de Comunicaciones
PROCESO	Gestión de Comunicación Externa
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	Evaluar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad para el proceso de Gestión de Comunicación Externa de acuerdo con la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, con el fin de validar la capacidad, la eficiencia y la eficacia del proceso para dar cumplimiento a los objetivos definidos, los requisitos legales y/o las políticas establecidas por la Entidad.
ALCANCE	Comprende la revisión de las actividades relacionadas con la planificación, elaboración, aprobación, divulgación, seguimiento y control de las comunicaciones emitidas por la entidad hacia las partes interesadas externas, así como la gestión de los registros asociados y el cumplimiento de los lineamientos institucionales y normativos aplicables, durante la vigencia 2026.
METODOLOGÍA	La metodología se realiza bajo la revisión de documentos, resultados de auditorías anteriores, evaluación frente a los criterios de la auditoría, muestreo aleatorio apropiado, revisión de indicadores de gestión y Acciones correctivas y de mejora, entrevistas con los funcionarios auditados, análisis de datos y observaciones encontradas durante el proceso auditor.
CRITERIOS	**Normas aplicables** • ISO 9001:2015 — Gestión de calidad **Documentos** M37 – Manual De Gestión de la Comunicación en Situaciones de Crisis G147 – Divulgación de mensajes institucionales en redes sociales G145 – Guía de Gestión de Prensa A6-1-6 – Procedimiento Gestión de Eventos con el operador logístico Demás criterios transversales asociados. En el fundamento de la Norma técnica ISO 9001:2015, se auditarán

	todos los numerales de la Norma, exceptuando los que actualmente no aplican a la Entidad por su naturaleza operativa como son **7.1.5.2 y 8.3.**

ASPECTOS RELEVANTES DEL PROCESO AUDITOR

- El proceso de auditoría dio inicio el 06 de octubre de 2026 con una reunión de apertura realizada de manera virtual. Durante este encuentro inicial, correspondiente al ejercicio de auditoría interna del Sistema de Gestión de Calidad al proceso, donde se presentó a la líder del proceso, a su equipo de trabajo, al equipo auditor, así como el plan de auditoría a desarrollar.
- Se realizaron entrevistas a los colaboradores del proceso para verificar el cumplimiento de los requisitos normativos y procedimentales los días 7,8,14 y 16 de octubre por vía Teams.
- Durante el desarrollo de la auditoría se solicitaron y analizaron evidencias que permitieron verificar la trazabilidad y el cumplimiento de las actividades del proceso.

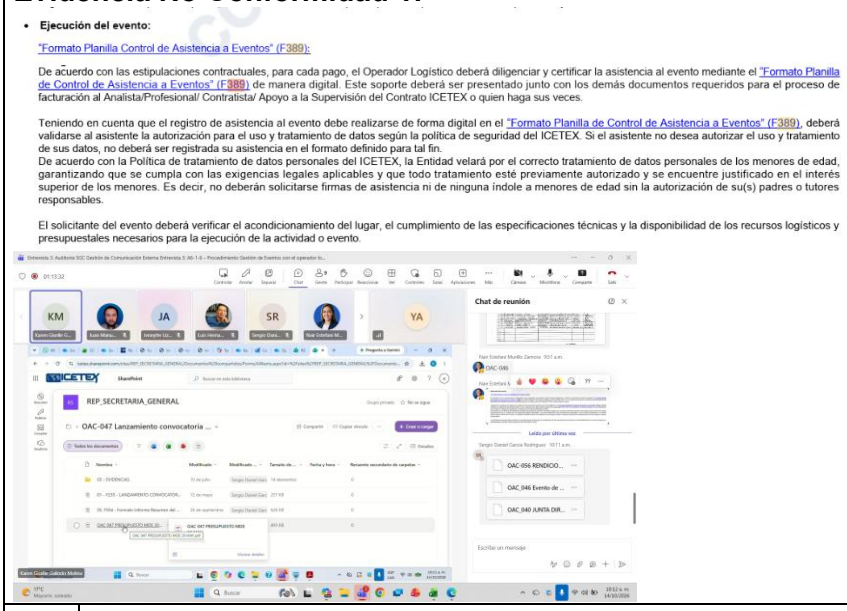
DESARROLLO DEL PROCESO AUDITOR

En cumplimiento del Programa Anual de Auditorías Internas de Calidad y de los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015, se realizó la auditoría interna al proceso de Gestión de Comunicación Externa, con el fin de evaluar la conformidad y eficacia de las actividades desarrolladas frente a los requisitos normativos, procedimentales e institucionales definidos por la Entidad.

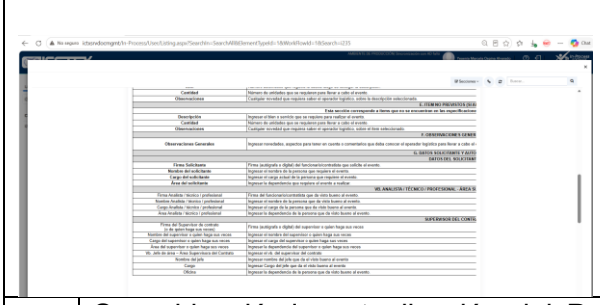
La auditoría se desarrolló entre el 06 al 16 de octubre de 2026, iniciando con reunión de apertura virtual donde se presentó el alcance, metodología y plan de trabajo. Posteriormente, se realizaron entrevistas, revisión documental y validación de evidencias para verificar la aplicación de los programas, procedimientos, controles y lineamientos establecidos para el proceso.

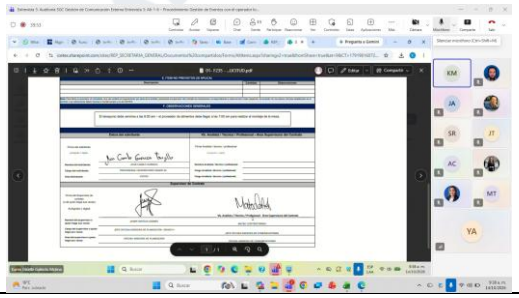
Como resultado del ejercicio auditor, se identificaron las siguientes No Conformidades, tal como se muestra a continuación:

N°	NO CONFORMIDADES
1	No se evidenció la aplicación de la totalidad de los controles definidos para la ejecución de eventos gestionados por el proceso. Se identificó el siguiente caso: Durante la revisión de los soportes de los eventos gestionados con operador logístico, se evidenciaron solicitudes de requerimiento de eventos, matrices de control y demás registros asociados; sin embargo, no se evidenció el diligenciamiento ni la conservación del Formato Planilla de Control de Asistencia a Eventos (F389), establecido en el Procedimiento de Gestión de Eventos con Operador Logístico como mecanismo para certificar la asistencia al evento. Frente a esta situación, el proceso indicó que para eventos masivos se utilizan confirmaciones de asistencia enviadas por correo electrónico; no obstante, dicho mecanismo no se encuentra definido en el procedimiento vigente como sustituto del registro establecido. Lo anterior incumple lo establecido en el Procedimiento de Gestión de Eventos con Operador Logístico A6-1-06, específicamente la actividad de ejecución del evento que establece el diligenciamiento y certificación de la asistencia mediante el Formato Planilla

	de Control de Asistencia a Eventos (F389) como soporte para el proceso de facturación; así como el numeral 8.1 Planificación y Control Operacional de la Norma ISO 9001:2015. Esta situación puede generar debilidades en la trazabilidad de los eventos ejecutados, limitaciones para verificar la asistencia efectiva de los participantes, incumplimiento de los controles definidos por el proceso y observaciones por parte de entes de control.
Evidencia No Conformidad 1:	
2	Se evidenció incumplimiento en el control de la información documentada asociada al Formato F235 Solicitud de Requerimiento para Eventos, al identificarse las siguientes situaciones: **Situación encontrada 1:** Durante la revisión de los soportes del evento auditado, se evidenció que el Formato F235 Solicitud de Requerimiento para Eventos presentaba campos sin diligenciar, incumpliendo los lineamientos establecidos para el registro completo de la información requerida. **Situación encontrada 2:** Para la gestión de eventos realizada durante la vigencia 2026, se evidenció el uso del Formato F235 Solicitud de Requerimiento para Eventos versión 3, cuando la versión vigente y aprobada para su utilización correspondía a la versión 4. Lo anterior incumple lo establecido en numeral 7.5 Información Documentada de la Norma ISO 9001:2015. Esta situación puede generar pérdida de trazabilidad de la información, utilización de documentos no vigentes, inconsistencias en los registros del proceso, dificultades para la validación de soportes y afectación de la confiabilidad de la información requerida para la gestión y seguimiento de los eventos institucionales.
Evidencia No Conformidad 2:	 

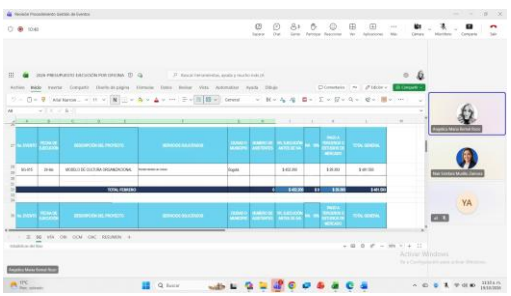
- Enviarse en formato PDF.
- Enviarse de forma correcta y completa teniendo en cuenta el "Instructivo Formato Solicitud de Requerimiento para Eventos" (I235).
- Enviarse mediante correo electrónico institucional al supervisor del contrato correspondiente.

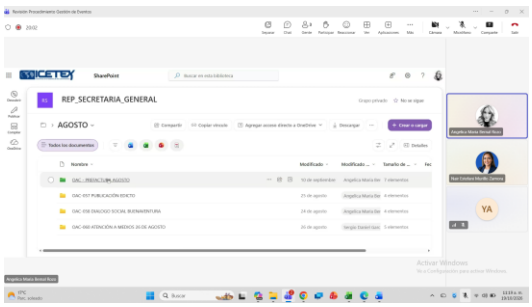


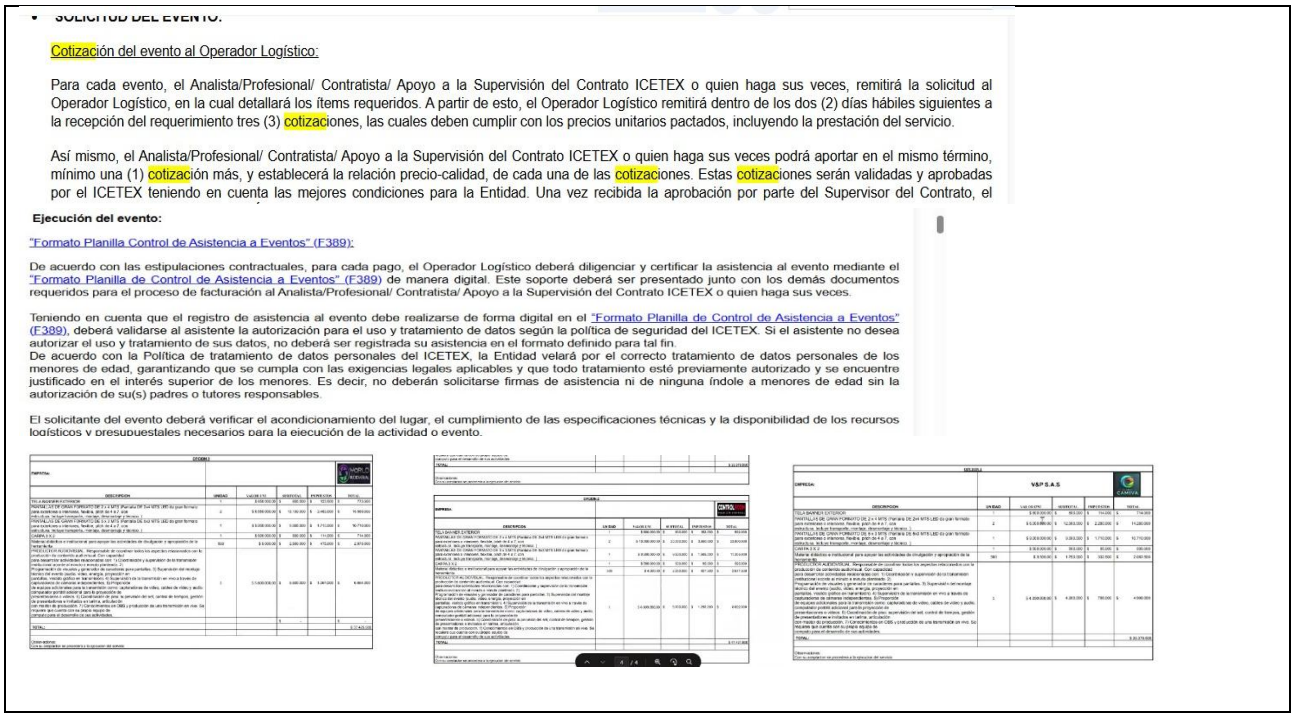


3	Se evidenció desactualización del Procedimiento A6-1-06 Gestión de Eventos con el Operador Logístico, al identificarse diferencias entre las actividades, controles y requisitos documentados y la forma en que actualmente se ejecuta la operación del proceso. Se relacionan las siguientes situaciones encontradas: **Situación encontrada 1:** Durante la auditoría se evidenció que actualmente la gestión de eventos es requerida por cinco dependencias de la entidad: Secretaría General, Vicepresidencia de Fondos en Administración, Oficina Comercial y de Mercadeo, Oficina de Relaciones Internacionales y Oficina Asesora de Comunicaciones; sin embargo, el procedimiento vigente únicamente contempla la participación de la Oficina Comercial y de Mercadeo, Oficina de Relaciones Internacionales y Oficina Asesora de Comunicaciones. **Situación encontrada 2:** El procedimiento establece que para cada evento el Operador Logístico deberá remitir tres (3) cotizaciones y que el ICETEX podrá aportar mínimo una (1) cotización adicional para realizar la evaluación precio-calidad; sin embargo, durante la auditoría se evidenció que la operación actual se desarrolla mediante un esquema tarifario previamente definido, por lo que dicho requisito no se ejecuta conforme a lo documentado. **Situación encontrada 3:** El procedimiento establece que para cada pago el Operador Logístico deberá diligenciar y certificar la asistencia al evento mediante el Formato Planilla de Control de Asistencia a Eventos (F389); no obstante, durante la auditoría se evidenció que dicho formato únicamente se diligencia cuando existe entrega de refrigerios u otros alimentos, práctica que no se encuentra documentada en el procedimiento vigente. Lo anterior incumple lo establecido en el Procedimiento A6-1-06 Gestión de Eventos con el Operador Logístico y el numeral 7.5 Información Documentada de la NTC ISO 9001:2015. Esta situación puede generar interpretaciones inconsistentes de los requisitos aplicables, incumplimiento de controles operativos, pérdida de estandarización en las actividades, reprocesos y debilidades en la trazabilidad y supervisión de los eventos gestionados por la entidad.

Evidencia No Conformidad 3:







Cotización del evento al Operador Logístico:

Para cada evento, el Analista/Profesional/ Contratista/ Apoyo a la Supervisión del Contrato ICETEX o quien haga sus veces, remitirá la solicitud al Operador Logístico, en la cual detallará los ítems requeridos. A partir de esto, el Operador Logístico remitirá dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento tres (3) cotizaciones, las cuales deben cumplir con los precios unitarios pactados, incluyendo la prestación del servicio.

Así mismo, el Analista/Profesional/ Contratista/ Apoyo a la Supervisión del Contrato ICETEX o quien haga sus veces podrá aportar en el mismo término, mínimo una (1) cotización más, y establecerá la relación precio-calidad, de cada una de las cotizaciones. Estas cotizaciones serán validadas y aprobadas por el ICETEX teniendo en cuenta las mejores condiciones para la Entidad. Una vez recibida la aprobación por parte del Supervisor del Contrato, el

Ejecución del evento:

"Formato Planilla Control de Asistencia a Eventos" (F389):

De acuerdo con las estipulaciones contractuales, para cada pago, el Operador Logístico deberá diligenciar y certificar la asistencia al evento mediante el "Formato Planilla de Control de Asistencia a Eventos" (F389) de manera digital. Este soporte deberá ser presentado junto con los demás documentos requeridos para el proceso de facturación al Analista/Profesional/ Contratista/ Apoyo a la Supervisión del Contrato ICETEX o quien haga sus veces.

Teniendo en cuenta que el registro de asistencia al evento debe realizarse de forma digital en el "Formato Planilla de Control de Asistencia a Eventos" (F389), deberá validarse al asistente la autorización para el uso y tratamiento de datos según la política de seguridad del ICETEX. Si el asistente no desea autorizar el uso y tratamiento de sus datos, no deberá ser registrada su asistencia en el formato definido para tal fin.
De acuerdo con la Política de tratamiento de datos personales del ICETEX, la Entidad velará por el correcto tratamiento de datos personales de los menores de edad, garantizando que se cumpla con las exigencias legales aplicables y que todo tratamiento esté previamente autorizado y se encuentre justificado en el interés superior de los menores. Es decir, no deberán solicitarse firmas de asistencia ni de ninguna índole a menores de edad sin la autorización de su(s) padres o tutores responsables.

El solicitante del evento deberá verificar el acondicionamiento del lugar, el cumplimiento de las especificaciones técnicas y la disponibilidad de los recursos logísticos y presupuestales necesarios para la ejecución de la actividad o evento.

Así mismo, se identificaron las siguientes oportunidades de mejora:

N°	OPORTUNIDADES DE MEJORA
1	Fortalecer la conservación de evidencias relacionadas con la identificación y socialización de necesidades de capacitación del proceso, con el fin de garantizar su trazabilidad y facilitar el seguimiento de las acciones orientadas al desarrollo de competencias del personal.
2	Fortalecer la documentación y definición de lineamientos para la gestión de contenidos en la red social Spotify, incluyendo la periodicidad, responsabilidades, mecanismos de seguimiento y registros asociados. Durante la auditoría se evidenció que el proceso realiza publicaciones de podcast en esta plataforma y manifestó que estas se efectuaban dos veces al mes; sin embargo, no se evidenció documentación que establezca dicho lineamiento ni registros o mecanismos que permitan realizar seguimiento a la ejecución y resultados de esta actividad, lo que podría limitar la trazabilidad y medición de este canal de comunicación.
3	Evaluar la pertinencia de mantener de forma independiente los procesos de comunicaciones internas y comunicaciones externas, considerando que son gestionados por un mismo grupo de trabajo. La integración de ambos procesos en una sola estructura podría contribuir a la optimización de tiempos y recursos, reducir duplicidades y fortalecer la eficiencia en la gestión de las comunicaciones institucionales. Durante la auditoría se identificó que las actividades relacionadas con la gestión de las comunicaciones internas y externas son desarrolladas mediante dos procesos independientes, a pesar de estar asociadas a un mismo grupo responsable

FORTALEZA

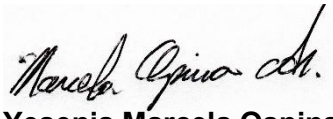
Se evidenció una disposición permanente hacia el mejoramiento continuo, reflejada en el trabajo que adelanta el proceso con la Oficina Asesora de Planeación para analizar alternativas de optimización y articulación de las actividades de comunicación institucional, con el propósito de fortalecer la eficiencia y coherencia de la gestión del proceso.

CONCLUSIONES

La auditoría realizada al proceso de Gestión de Comunicación Externa permitió evidenciar que el proceso cuenta con mecanismos, herramientas y actividades orientadas al cumplimiento de su propósito institucional, contribuyendo al posicionamiento de la Entidad y a la divulgación de información de interés para sus grupos de valor.

No obstante, los resultados obtenidos evidencian la necesidad de fortalecer aspectos relacionados con la estandarización de la operación, la gestión de la información documentada y el mantenimiento actualizado de los documentos que orientan la ejecución de las actividades del proceso, con el fin de asegurar una mayor consistencia en la aplicación de los controles y el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad.

En términos generales, el proceso mantiene su capacidad para cumplir los objetivos establecidos; sin embargo, la implementación de las acciones derivadas de los resultados de la auditoría contribuirá al fortalecimiento de la gestión, la trazabilidad de las actividades y la mejora continua del proceso.



Yesenia Marcela Ospina Alvarado
Auditor Líder
Contratista OCI.



Nair Estefani Murillo Zamora
Auditor Interno
Profesional Especializado 03.