



202330004625

Fecha Radicado: 2023-12-04 11:50:22.03

Radicado No: 202330004625

COMUNICACIÓN INTERNA

PARA: ELIZABETH BLADÓN BERMÚDEZ
Directora General

COMITÉ INSTITUCIONAL DE CONTROL INTERNO

JOHANNA ANDREA CONTRERAS
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo

DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: *Informe Final de Auditoría Proceso de Gestión de Divulgación y Comunicaciones*

Estimados líderes:

De manera atenta les informo que en cumplimiento al Plan Anual de Auditoría y de acuerdo con el procedimiento de Auditoría Interna CSE-PR002 una vez efectuada la reunión de cierre, se emite el Informe Final de Auditoría el cual 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 Gestión Planes de Mejoramiento (PDE-PR008), se formule el Plan de Mejoramiento pertinente para atender las situaciones observadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la notificación del cargue en el aplicativo Daruma.

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

Cordialmente,

ADRIANA BELLO CORTÉS

Anexo: Informe en seis (6) folios

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

Informe Preliminar:		<input type="checkbox"/>		Informe Final:		<input checked="" type="checkbox"/>									
Fecha de emisión:		4 de diciembre de 2023													
Reunión de Apertura		Ejecución de la Auditoría			Reunión de Cierre										
Día	01	Mes	11	Año	2023	Desde	01/11/2023 D/M/A	Hasta	30/11/2023 D/M/A	Día	4	Mes	12	Año	2023
Proceso / Programa / Proyecto auditado:		DIVULGACIÓN Y COMUNICACIONES													
Nombre y cargo de los auditados:		Johanna Contreras Valderrama													
Objetivo de la Auditoría:		Realizar evaluación y seguimiento a la ejecución de las actividades previstas por el proceso Divulgación y Comunicaciones (DYC -CR001–Versión 01), normatividad aplicable, procedimientos y documentos asociados, verificando el cumplimiento del objetivo del proceso, la gestión de sus riesgos y la ejecución de actividades claves.													
Alcance de la Auditoría:		<ul style="list-style-type: none"> Se analizó la información disponible sobre la ejecución del Proceso de Divulgación y Comunicaciones (DYC -CR001–Versión 01) desde enero 01 de 2023 al 30 de octubre de 2023. Se tuvo en cuenta la información documentada del proceso definida en la caracterización DYC -CR001–Versión 01, procedimientos, guías, manuales, directrices y demás documentos asociados o aplicables al proceso. Se analizó la información disponible de riesgos, indicadores, plan anual de adquisiciones y plan de acción asociados al proceso. Se realizaron verificaciones documentales, entrevistas y muestras aleatorias para constatar la existencia, veracidad, consistencia y oportunidad de la información reportada por el proceso objeto de evaluación 													
Criterios de la Auditoría:		Marco Normativo: <ul style="list-style-type: none"> Ley 87 de 1993. Decreto 648 de 2017. NTC ISO 9001:2015. 													

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004	
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002	
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada	<input type="checkbox"/> Reservada

	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 1324 de 2009 en lo aplicable. • Decreto 5014 de 2009 en lo aplicable. • Decreto 1083 2.2.21.2.5 • Y los demás requisitos legales, reglamentarios y otros aplicables al proceso. <p>Procedimientos Internos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caracterización del Proceso DYC -CR001–Versión 01 en aquello que aplique, así como de los procedimientos asociados según las versiones aplicables. • Procedimiento Rendición de Cuentas - Código: DYC -PR004 - Versión: 1 Fecha: 2021-08-09. • Procedimiento Comunicaciones Externas - Código: DYC -PR001 - Versión: 001 - Fecha: 2021-08-09 • Procedimiento Comunicaciones Internas - Código: DYC -PR003 - Versión: 001 - Fecha: 2021-8-09. • Procedimiento Publicación de Contenidos WEB - Código: DYC -PR002 - Versión: 001 - Fecha: 2021-08-09 • Programas, guías, manuales y demás documentos asociados al proceso. • Riesgos y oportunidades. • Indicadores del proceso. • Evaluación de los planes de acción del proceso. • Plan Anual de Adquisiciones
--	--

TIPO DE AUDITORÍA					
Virtual		Presencial		Mixta	X
METODOLOGÍA Y PROCEDIMIENTO DE LA AUDITORÍA					

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

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

- Fue elaborado y notificado el plan de auditoría al líder del proceso objeto de evaluación.
- Fue realizada reunión de apertura con el líder del proceso y su equipo de apoyo.
- Se realizó estudio documental a la caracterización y los procedimientos aplicables al proceso.
- Se elaboró una lista de verificación con la identificación de los aspectos más relevantes del proceso objeto de evaluación, así como de sus procedimientos y documentos asociados.
- Se realizó una visita al proceso, donde se hizo una revisión aleatoria basada en muestreo selectivo aleatorio para confirmar el cumplimiento de los criterios objeto de la presente auditoría. Los resultados detallados de lo encontrado en dicha visita quedan suscritos en la lista de chequeo utilizada por los auditores.
- Fueron revisados los indicadores de gestión del proceso, así como los riesgos de seguridad de la información y de gestión.
- Se analizó la información obtenida y se declararon los hallazgos correspondientes.
- Se elaboró informe preliminar con el reporte de los resultados encontrados.

LIMITACIONES

No se presentaron limitaciones durante la ejecución de la auditoría.

RESULTADO DE LA AUDITORÍA

FORTALEZAS

- Se logró evidenciar que en la actualidad el líder y su equipo de trabajo se encuentran actualizando los procedimientos del proceso, además, se construyó el proyecto de la Política de Comunicaciones y el Protocolo de manejo de redes sociales, los cuales serán llevados a comité para su aprobación. Esta iniciativa, bajo las premisas de la simplificación de procesos, tiene como objetivo el fortalecimiento de la estandarización documental y lograr potenciar el esfuerzo por satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de valor y demás partes interesadas.

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
		<input type="checkbox"/> Reservada

NO CONFORMIDADES
<p>En esta auditoría, y durante el proceso de aplicación del muestreo selectivo aleatorio no se presentaron no conformidades para el proceso objeto de evaluación.</p>
OPORTUNIDADES DE MEJORA
<p>Oportunidad de Mejora 1: Es importante que antes de concluir la actual vigencia se realice la encuesta de satisfacción de las acciones que conforman la estrategia de rendición de cuentas del Icfes proyectada para el 2023, lo anterior con el fin de poder contar con datos exactos de necesidades y expectativas de los grupos de valor y demás partes interesadas intervinientes, que sirvan como insumo para la creación de nuevas acciones de fortalecimiento institucional que promuevan la eficiencia operacional y el valor en lo público.</p> <p>Oportunidad de Mejora 2: Se hace necesario evaluar la pertinencia de que el procedimiento de rendición de cuentas de la entidad, esté a cargo de la Oficina Asesora de Planeación, en el proceso de direccionamiento estratégico, dejando claro en dicho procedimiento las acciones transversales de las que se apoyan con el proceso de divulgación y comunicaciones, lo anterior teniendo en cuenta que la rendición de cuentas es un instrumento clave para la identificación de cuestiones externas, así como las necesidades y expectativas de los grupos de valor, elementos claves para la planeación estratégica, las metas misionales y la mejora continua institucional.</p> <p>Oportunidad de Mejora 3: Es importante ajustar el alcance del proceso de divulgación y comunicaciones que está descrito en la caracterización identificada con código: DYC-CR001, el cual en la actualidad precisa que solo va dirigido a comunicaciones externas, pero en la práctica también aplica a comunicaciones internas institucionales.</p> <p>Oportunidad de Mejora 4:</p>
<p><u>RIESGOS IDENTIFICADOS POR EL PROCESO</u></p>

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública	<input type="checkbox"/> Clasificada
		<input type="checkbox"/> Reservada

RIESGOS DE GESTIÓN

El proceso tiene identificado un (1) riesgo de gestión, descrito de la siguiente manera:

- El riesgo *“Posibilidad de afectación reputacional debido a informar inoportunamente a las partes interesadas sobre las pruebas y actividades que realiza en Icfes.”*

Tiene dos controles asociados, los cuales tienen un diseño adecuado y son efectivos. Se encuentra en zona residual moderada y cuenta con un plan de tratamiento con fecha de finalización en marzo de 2024.

- ↓ Sería pertinente contemplar como riesgo de gestión del proceso la *“posibilidad de realizar publicaciones de contenido falso o incorrecto, trayendo como consecuencia la afectación reputacional de la entidad”*, de tal manera que se implementen controles y acciones de tratamiento que permita reducir la probabilidad o el impacto de la materialización de este riesgo tan sensible para la entidad.

RIESGOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El proceso ha identificado dos (2) riesgo de seguridad de la información, descritos así:

- ↓ Para el riesgo *“Pérdida de la integridad de la información digital o electrónica del proceso por fallas en los componentes tecnológicos debido a ausencia de almacenamiento externo de los medios de almacenamiento para las copias de respaldo”*, se hace necesario actualizar los controles descritos en Daruma, lo anterior teniendo en cuenta que las copias de respaldo ya no se manejan en disco duro, sino por medio de una herramienta colaborativa en la nube.
- ↓ Para el riesgo *“Pérdida de la integridad de la imagen corporativa del Icfes por ingeniería social debido a gestión deficiente de contraseñas”*, sería conveniente fortalecer los actuales controles descritos en Daruma, como actualizar periódicamente las contraseñas de redes sociales en temporalidades cortas y mantener una bitácora de contraseñas del administrador de las redes, para que ésta sea usada y actualizada en los casos en los cuales se

	INFORME DE AUDITORIA	Código: CSE-FT004
	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Versión: 002
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Clasificada <input type="checkbox"/> Reservada	

cambie el administrador de dichas plataformas, lo anterior con el fin de minimizar la probabilidad de materialización del mencionado riesgo.

CONCLUSIONES

Se pudo evidenciar en la trazabilidad de evidencias evaluadas que se lleva un eficaz control sobre la comunicación interna y externa de la entidad, no obstante, es necesario agilizar la aprobación de los nuevos procedimientos que fueron actualizados, esto con el fin de iniciar la realización de las actividades allí descritas.

Se pudo corroborar que se cumplen con los lineamientos mínimos asociados a la rendición de cuentas de la entidad, no obstante, es importante gestionar las oportunidades de mejora declaradas en el presente informe.

Se cumplen con las actividades declaradas en el procedimiento de publicación de contenidos en la WEB, no obstante, es importante dar continuidad el proyecto que se tiene planificado para la vigencia 2024 el cual consiste en la actualización de la WEB y de la intranet de la entidad

Es evidente que se controlan los riesgos asociados al proceso objeto de estudio, no obstante, se hace necesario tener en cuenta las oportunidades de mejora declaradas en el presente informe, a fin de dar continuidad al ciclo de mejora continua del Instituto.

EQUIPO AUDITOR

Auditor Líder:	Jhon Pineda Castro	Cargo:	Auditor OCI
Auditores:	María del Pilar González Henao	Cargo:	Auditor OCI