



MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI

Actualización Abril 2016



MARCO LEGAL DEL CONTROL INTERNO

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”.

Decreto 1599
de 2005

- “Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano”.

Decreto 943
de 2014

- “Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI”.



MARCO CONCEPTUAL DEL MECI

ÁMBITO DE APLICACIÓN

El MECI debe ser aplicado por **todos los organismos y organizaciones de las Ramas del Poder Público** en sus diferentes órdenes y niveles, por la organización electoral, los organismos de control, los establecimientos públicos, las empresas industriales y comerciales del Estado, entre otros.



MARCO CONCEPTUAL DEL MECI



FASES DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MECI ACTUALIZADO

- Información y Comunicación.
- Modelo de Operación por Procesos.
- Planes, Programas y Proyectos.
- Políticas de Operación.
- Estructura Organizacional.
- Indicadores de Gestión.

FASE 1



- Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos.
- Desarrollo del Talento Humano.

FASE 2



- Políticas de Administración del Riesgo.
- Identificación del Riesgo.
- Análisis y Valoración del Riesgo.

FASE 3



- Autoevaluación Institucional.
- Auditoría Interna.
- Planes de Mejoramiento.

FASE 4



FASES DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MECI

- Para el efecto deberán cumplir las siguientes fases de acuerdo con lo señalado en el Manual Técnico:
- **Fase 1.** Conocimiento (1 mes).
- **Fase 2.** Diagnóstico (1 mes).
- **Fase 3.** Planeación de la Actualización (1 mes).
- **Fase 4.** Ejecución y Seguimiento (3 meses).
- **Fase 5.** Cierre (1 mes).

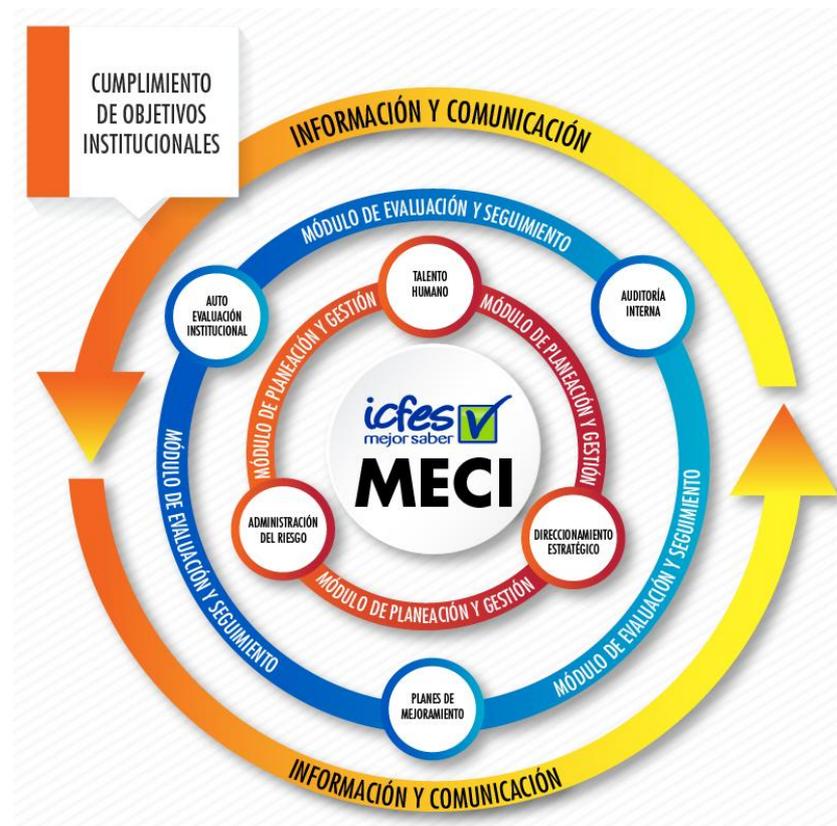


CAMBIOS ESTRUCTURA MECI

MECI 2005



MECI 2014



CAMBIOS ESTRUCTURA MECI

MECI 2005

3 Subsistemas

9 Componentes

29 Elementos de control

MECI 2014

2 Módulos, 1 eje transversal

6 Componentes

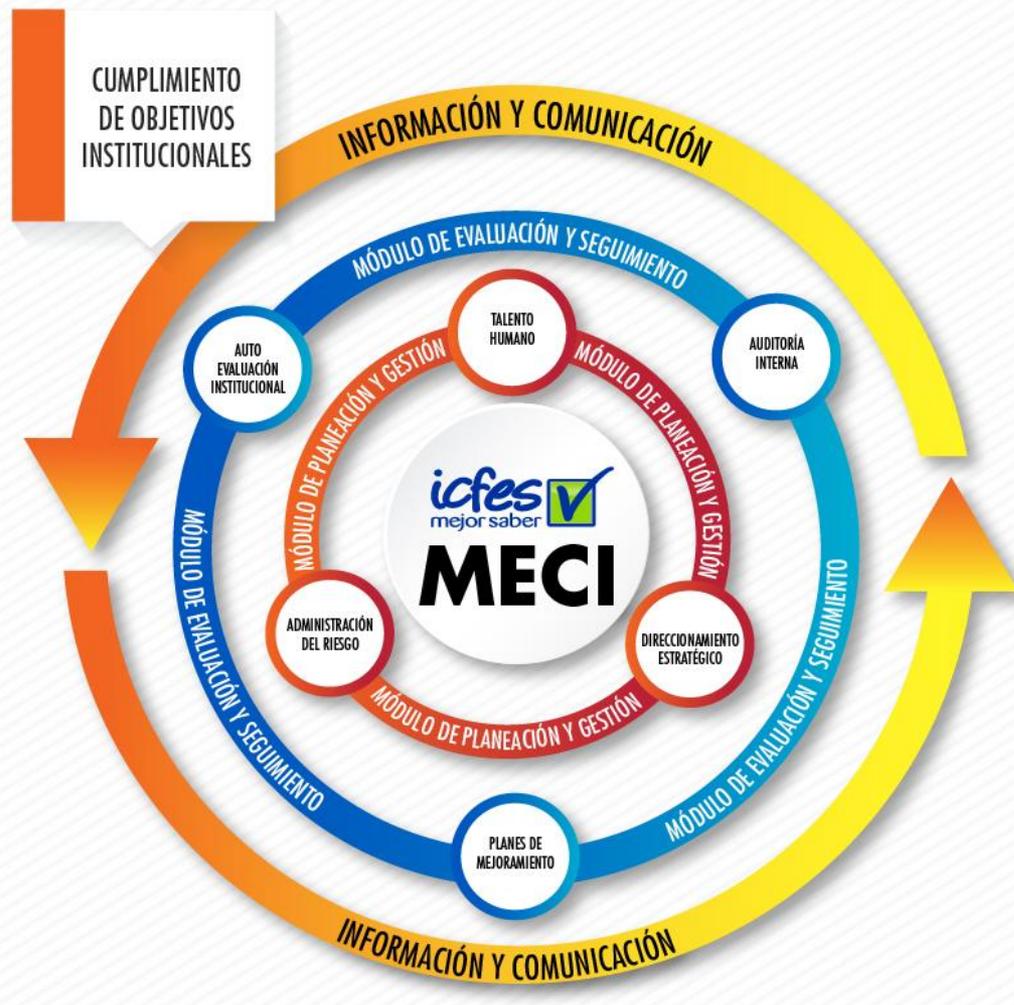
13 Elementos de control



EVIDENCIAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MECI ACTUALIZADO



ESTRUCTURA DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO



ESTRUCTURA DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO

1. Módulo de Control de Planeación y Gestión

- 1.1 Componente Talento Humano
- 1.2 Componente Direccionamiento Estratégico
- 1.3 Componente Administración del Riesgo

2. Módulo Control de Evaluación y Seguimiento.

- 2.1 Componente Autoevaluación Institucional
- 2.2 Componente de Auditoría Interna
- 2.3 Componente Planes de Mejoramiento

3. Eje Transversal Información y Comunicación



1. Módulo de Planeación y Gestión

| ELEMENTO | PRODUCTOS MÍNIMOS | OBSERVACIONES | EVIDENCIA |
|--|--|--|---|
| 1.1.1 Acuerdos, Compromisos y Protocolos éticos | Documento con los principios y valores de la entidad. | Carta de valores y políticas éticas de la entidad, decálogo de ética, código de ética, etc. | http://www.icfes.gov.co/index.php/transparencia/talento-humano/codigo-de-etica |
| | Acto administrativo que adopta el documento con los principios y valores de la entidad | Decreto, Resolución, Acta u otro Acto Administrativo que permita evidenciar la adopción de los principios y valores de la entidad | Resolución 000141 del 21 de febrero de 2013, se adopta el Código de Ética y Valores del ICFES. |
| | Estrategias de socialización permanente de los principios y valores de la entidad | Instrumentos, herramientas, eventos de difusión y/o demás actividades que demuestren la socialización y difusión de los principios y/o valores adoptados por la entidad. (Cartillas, Correos electrónicos, Cartelera de la entidad, Concursos, Actividades entre otros.) | Se han llevado a cabo actividades de socialización del Código de Ética y Valores: <ul style="list-style-type: none"> - Taller Lego - Divulgación en Intranet - Publicación en Icfespedia |



1. Módulo de Planeación y Gestión

| ELEMENTO | PRODUCTOS MÍNIMOS | OBSERVACIONES | EVIDENCIA |
|--|--|--|---|
| 1.1.2 Desarrollo del Talento Humano | Manual de Funciones y competencias laborales | Manual de funciones adoptado y socializado para cada uno de los cargos de la entidad. | http://www.icfes.gov.co/index.php/transparencia/talento-humano/manua-de-funciones |
| | Plan Institucional de Formación y Capacitación (Anual) | Plan de Formación y Capacitación formulado de acuerdo a las necesidades de los Servidores Públicos. | Resolución 115 de 2016 y Plan de Talento 2016 |
| | Programa de Inducción y reintucción | Programa de Inducción o reintucción establecido, en el cual se especifica los temas y el procedimiento de inducción para empleados nuevos o reintucción en el caso de cambios organizacionales, técnicos y/o normativos. | G2.P.1. SELECCIÓN, VINCULACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL Plan de Acción Subdirección de Talento Humano. |
| | Programa de Bienestar (Anual) | Establecer un Programa de bienestar social de conformidad con los artículos 70 y 75 del Decreto 1227 de 2005 | Resolución 115 de 2016 y Plan de Talento Humano 2016 |
| | Plan de Incentivos (Anual) | Plan de incentivos adoptado por medio de un acto administrativo. | Resolución 115 de 2016 y Plan de Talento Humano 2016 |
| | Sistema de evaluación del desempeño | Formatos de Evaluación del desempeño de acuerdo a la normatividad que aplique a la entidad. | Formatos de Evaluación del Desempeño para personal de Carrera, establecidos por la CNSC según Acuerdo 137 de 2010. Subdirección de Talento Humano. |



1. Módulo de Planeación y Gestión

| ELEMENTO | PRODUCTOS MÍNIMOS | OBSERVACIONES | EVIDENCIA |
|---|---|---|---|
| 1.2.1 Planes y Programas y Proyectos | Planeación | Planes de la entidad alineados con las Políticas de Desarrollo Administrativo | http://www.icfes.gov.co/index.php/transparencia/planeacion-gestion-y-control/planes |
| | La misión y visión institucionales adoptados y divulgados | Acto administrativo a través del cual se adoptan la misión y visión y demás documentos o elementos de carácter institucional. | http://www.icfes.gov.co/index.php/transparencia/marco-legal/marco-legal |
| | | Instrumentos, herramientas, eventos de difusión y/o demás actividades que demuestren la socialización y difusión de la misión, visión y demás documentos y/o elementos de carácter institucional. (Cartillas, Correos electrónicos, Cartelera de la entidad, Concursos, Actividades entre otros.) | La difusión de la Mega, Visión se hace a través de diferentes canales de comunicación como son: la página web institucional, la intranet, carteleras digitales. |
| | Objetivos institucionales | Los objetivos son parte integral de la planeación de la entidad, dado que los Programas y proyectos deben estar orientados a su cumplimiento | PEI |
| | Planes, programas y proyectos | Planes de acción anuales que definen las metas a cumplir con respeto al Plan de desarrollo. | http://www.icfes.gov.co/index.php/transparencia/planeacion-gestion-y-control/planes |
| | | Acuerdos de gestión donde se definen las responsabilidades y metas frecuentes por parte de los gerentes públicos. | Una vez se termina el periodo a evaluar y se legaliza la evaluación del mismo, se deben archivar en la historia laboral de cada uno de los gerente público. |
| Cronogramas de los diferentes comités de trabajo. | | Originales de resolución se encuentran en archivo de secretaria general. | |



1. Módulo de Planeación y Gestión

| ELEMENTO | PRODUCTOS MINIMOS | OBSERVACIONES | UBICACIÓN |
|---|---|--|---|
| 1.2.2 Modelo de Operación por Procesos | Mapa de Procesos | La entidad debe establecer un mapa de procesos donde se evidencia la interrelación de estos, articulados entre estratégicos, misionales, de apoyo, y de evaluación y seguimiento. | http://www.icfes.gov.co/index.php/transparencia/planeacion-gestion-y-control/sistema-de-gestion-de-calidad |
| | Divulgación de los procedimientos | Instrumentos, herramientas, eventos de difusión y/o demás actividades que demuestren la socialización y difusión del Mapa de procesos y los procedimientos de la entidad. (Cartillas, Correos electrónicos, Cartelera de la Entidad, Concursos, Actividades entre otros. | Con ocasión de la adopción del SGC se han llevado a cabo eventos de sensibilización del mismo, los cuales incluían la socialización de los procesos, subprocesos y procedimientos que conforman el SGC. De otra parte al momento de realizar un cambio en alguno de los documentos de caracterización, se difunden a través del aplicativo del SGC, el líder del proceso apoyado de su gestor, tiene la obligación de darlos a conocer dentro de su equipo de trabajo para dar cumplimiento al Procedimiento A2.P1 Control de documentos y registros. |
| | Proceso de seguimiento y evaluación que incluya la evaluación de la satisfacción del cliente y partes interesadas | La entidad debe establecer procedimientos que le permitan evaluar permanentemente la satisfacción de los clientes con respecto a los servicios ofrecidos en la organización, y el seguimiento respectivo. | Procedimiento F1.P.1 PQRS |



1. Módulo de Planeación y Gestión

| ELEMENTO | PRODUCTOS MÍNIMOS | OBSERVACIONES | UBICACIÓN |
|--|--|---|---|
| 1.2.3 Estructura Organizacional | Estructura organizacional de la entidad que facilite la gestión por procesos | La entidad debe tener una estructura flexible que le permita trabajar por procesos, donde se identifiquen niveles de responsabilidad y autoridad. | http://www.icfes.gov.co/index.php/quienes-somos/organigrama |
| | Manual de Funciones y Competencias laborales | Manual de funciones adoptado y socializado para cada uno de los cargos de la entidad. | http://www.icfes.gov.co/index.php/transparencia/talento-humano/manua-de-funciones |



1. Módulo de Planeación y Gestión

| ELEMENTO | PRODUCTOS MINIMOS | OBSERVACIONES | EVIDENCIA |
|-------------------------------------|--|---|--|
| 1.2.4 Indicadores de Gestión | Definición de indicadores de eficiencia y efectividad, que permiten medir y evaluar el avance en la ejecución de los planes, programas y proyectos | <p>Dentro de los planes, programas y proyectos de la entidad, se debe construir indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad que permitan tomar decisiones para evitar desviaciones</p> <p>Debe haber indicadores por procesos que aportan a la medición de la gestión</p> <p>Deben existir fichas de los indicadores que permitan consultarlos de manera fácil.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - M1.P.5 Gestión de Medición y Formulación de Indicadores. (aplicativo SGC) - Aplicativo para el Sistema Integral de Gestión Organizacional. (intranet) - Fichas Técnicas de Indicadores - Matriz de Indicadores (excel) - Reuniones con líderes y gestores de subprocesos - Registro de hallazgos por desviación de indicadores (aplicativo SGC) - Reuniones Grupo Gestor de Planeación y Calidad - Informe semestral <p>http://www.icfes.gov.co/index.php/transparencia/planeacion-gestion-y-control/sistema-de-gestion-de-calidad</p> |
| | Seguimiento de los indicadores | Los responsables y sus equipos de trabajo, deberán hacer seguimiento según la periodicidad definida en la política de operación de cada entidad, la cual no podrá ser superior a seis (6) meses | |
| | Revisión de la pertinencia y utilidad de los indicadores | Se debe revisar la batería de indicadores con el fin de establecer que los indicadores cumplan con su propósito. | |
| | | | |



1. Módulo de Planeación y Gestión

| ELEMENTO | PRODUCTOS MINIMOS | OBSERVACIONES | EVIDENCIAS |
|------------------------------|---|---|--|
| 1.2.5 Políticas de Operación | Establecimiento y divulgación de las políticas de operación | Instrumentos, herramientas, eventos de difusión y/o demás actividades que demuestren la socialización y difusión de las Políticas de Operación de la entidad. (Cartillas, Correos electrónicos, Cartelera de la entidad, Concursos, Actividades entre otros.) | En el marco de la implementación del SGC del Instituto se estableció, en primer lugar, una política de calidad alrededor de la cual gira el sistema y de cuyo cumplimiento depende el logro de los objetivos de calidad. De igual manera todos los subprocesos tienen dentro su caracterización definida una política de operación, que orienta las acciones para el óptimo cumplimiento de la misión. De otra parte el código de ética del instituto adoptado mediante resolución N° 000141 del 21 de febrero de 2013, en el Capítulo 2 Políticas y Compromisos del ICFES, describe las políticas generales para la operación del Instituto. http://www.icfes.gov.co/index.php/transparencia/talento-humano/codigo-de-etica |
| | Manual de operaciones o su equivalente adoptado y divulgado | Acto administrativo a través del cual se adopta el Manual de Operaciones de la entidad (Manual de procedimientos.- Manual de Calidad) como documento de consulta | El Icfes cuenta con el Manual de Calidad adoptado mediante resolución N° 547 de 2010 , en él se describe la estructura del Sistema de Gestión Organizacional, la cual está definida así: Proceso, Subproceso y procedimientos. Este manual se encuentra a disposición de los servidores del Icfes en el aplicativo del SIGO y de la comunidad en general en la página web institucional. Manual de Calidad: http://www.icfes.gov.co/index.php/transparencia/planeacion-gestion-y-control/sistema-de-gestion-de-calidad Decreto 5014 de 2009 |



1. Módulo de Planeación y Gestión

| ELEMENTO | PRODUCTOS MINIMOS | OBSERVACIONES | EVIDENCIA |
|---|--|---|---|
| 1.3.1 Política de Administración de Riesgos | Definición por parte de la alta Dirección de políticas para el manejo de los riesgos | Acto administrativo o documento a través del cual se definen y adoptan las Políticas de Administración del Riesgo | En el ICFES se expidió la Resolución 000439 de 2008 para la Administración del Riesgo, se cuenta con el procedimiento Administración del Riesgo . |
| | Divulgación del mapa de riesgos institucional y sus políticas | Instrumentos, herramientas, eventos de difusión y/o demás actividades que demuestren la socialización y difusión de los Mapas de Riesgos de la entidad. (Cartillas, Correos electrónicos, Cartelera de la entidad, Concursos, Actividades entre otros.) | Se envió a cada líder de proceso el mapa de riesgos por correo electrónico. |



1. Módulo de Planeación y Gestión

| ELEMENTO | PRODUCTOS MINIMOS | OBSERVACIONES | EVIDENCIA |
|---------------------------------|--|--|--|
| 1.3.2 Identificación de Riesgos | Identificación de los factores internos y externos de riesgo | Identificación de condiciones internas o externas que puedan generar eventos de riesgo para la entidad | El Mapa de Riesgos vigente (versión 15) cuenta con la identificación de condiciones internas y externas que puedan generar eventos de riesgos para la entidad . Ver Mapa de Riesgos: http://www.icfes.gov.co/index.php/transparencia/planeacion-gestion-y-control/oci-oficina-de-control-interno |
| | Riesgos identificados por procesos que puedan afectar el cumplimiento de objetivos de la entidad | Documento de identificación los riesgos de cada proceso, programas y/o proyectos que contengan las causas, descripción y las posibles consecuencias de los mismos. | El Mapa de Riesgos vigente (versión 15) cuenta con la identificación de riesgos por proceso que contienen sus causas, descripción y las posibles consecuencia, pero se deben desarrollar acciones encaminadas a identificar los riesgos por programa y por proceso. |



1. Módulo de Planeación y Gestión

| ELEMENTO | PRODUCTOS MINIMOS | OBSERVACIONES | EVIDENCIA |
|---|------------------------------------|---|---|
| 1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo | Análisis del riesgo | Documento de análisis del riesgo teniendo en cuenta su probabilidad y factibilidad de ocurrencia y el posible impacto en caso de materialización | El Mapa de riesgos contiene el análisis de riesgo teniendo en cuenta su probabilidad y factibilidad de ocurrencia y el posible impacto en caso de materialización. Ver Mapa de Riesgos: http://www.icfes.gov.co/index.php/transparencia/planeacion-gestion-y-control/oci-oficina-de-control-interno |
| | Evaluación de controles existentes | Documento dónde se evalúe si los controles para valorar los riesgos son adecuados o no. | Se realiza verificación a los controles existentes a través de Auditoría al Mapa de Riesgos . Ver informes. |
| | Valoración del riesgo | Documento en el cual se analizan los riesgos frente a los controles existentes para mitigar su impacto o su probabilidad de ocurrencia | En el mapa de riesgos (versión 15) contiene el análisis de los riesgos frente a los controles existentes para mitigar su impacto o su probabilidad de ocurrencia |
| | Controles | Se deben identificar controles correctivos y preventivos definidos para cada proceso o actividad para mitigar la probabilidad e impacto de los Riesgos | Ver Mapa de Riesgos institucional: http://www.icfes.gov.co/index.php/transparencia/planeacion-gestion-y-control/oci-oficina-de-control-interno |
| | Mapa de riesgos de proceso | La entidad debe establecer un mapa de Riesgos que contendrá toda la información establecida anteriormente | Ver Mapa de Riesgos de Corrupción: http://www.icfes.gov.co/index.php/transparencia/planeacion-gestion-y-control/planes |
| | Mapa de riesgos institucional | La entidad construirá un Mapa de Riesgos Institucional, en el cual se elevan todos los Riesgos que afecten a la entidad en su conjunto y los riesgos identificados de los procesos Misionales y se incluirán los Riesgos de Corrupción de los que trata la Ley 1474 de 2011 | |



2. Módulo de Evaluación y Seguimiento

| ELEMENTO | PRODUCTOS MINIMOS | OBSERVACIONES | EVIDENCIA |
|---|--|---|---|
| <p>2.1.1 Autoevaluación del control y gestión</p> | <p>Actividades de sensibilización a los servidores sobre la cultura de la autoevaluación</p> | <p>Instrumentos, herramientas, eventos de difusión y/o demás actividades que demuestren la sensibilización sobre la autoevaluación en la entidad. (Cartillas, Correos electrónicos, Cartelera de la entidad, Concursos, Actividades entre otros.)</p> | <p>La OCI desarrolló el taller Escalando el Everest el cual tuvo como objetivo promover la cultura del autocontrol en el Instituto, además de fortalecer el trabajo en equipo..</p> |
| | <p>Herramientas de autoevaluación</p> | <p>La entidad debe determinar cómo a partir de los Riesgos, indicadores, Controles establecidos y demás elementos que le permitan tomar información, puede realizar la autoevaluación de la gestión, tomando los correctivos necesarios</p> | <p>A través del aplicativo del SGC, los colaboradores han identificado oportunidades de mejora por autoevaluación para mejorar sus procesos.</p> |
| | | <p>La entidad debe estar en capacidad de alimentar el proceso de autoevaluación a partir de otros sistemas que le permitan ejercer el proceso de manera correcta. El Aplicativo MECI (Informe Ejecutivo Anual de Control Interno), el Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión puede ser, entre otros, parte de esos sistemas</p> | <p>Durante la vigencia se presentó el FURAG y se realizó el plan de acción frente a sus resultados.</p> <p>Ver informe Ejecutivo Anual de Control Interno de la vigencia: http://www.icfes.gov.co/index.php/transparencia/planeacion-gestion-y-control/oci-oficina-de-control-interno#</p> |



2. Módulo de Evaluación y Seguimiento

| ELEMENTO | PRODUCTOS MINIMOS | OBSERVACIONES | EVIDENCIA |
|--------------------------------|--|---|---|
| 2.2.1 Auditoría Interna | Procedimiento de auditoría Interna | Se debe definir un procedimiento de auditorías internas basado en evidencia documental que permita ejercer control permanente a la gestión administrativa | Se cuenta con el procedimiento de Auditorías Internas, este debe ser actualizado garantizando que cumpla con la Guía de Auditorías del DAFP y la NTCG 1000:2009 e ISO 9000:2008. Ver procedimiento Auditoría Interna |
| | Programa de auditorías Plan de Auditoría | El programa de Auditorías debe incluir las Auditorías de Gestión y las de Calidad (En caso de que la entidad cuente con el sistema de Gestión de Calidad), este debe ser aprobado por el Comité de Coordinación de Control interno. Por otra parte el plan de auditoría que entrará a planear las auditorías que se incluyen dentro del "Programa Anual de Auditorías" | Ver Programa Anual de Auditorías de la vigencia: http://www.icfes.gov.co/index.php/transparencia/planeacion-gestion-y-control/oci-oficina-de-control-interno# |
| | Informe Ejecutivo Anual de Control Interno | El Informe debe ser realizado de acuerdo con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública. Sirve como insumo para el fortalecimiento continuo y mejora del Sistema de Control Interno en la entidad. | Ver informe Ejecutivo Anual de Control Interno de la vigencia: http://www.icfes.gov.co/index.php/transparencia/planeacion-gestion-y-control/oci-oficina-de-control-interno# |



2. Módulo de Evaluación y Seguimiento

| ELEMENTO DE CONTROL | PRODUCTOS MÍNIMOS | OBSERVACIONES | EVIDENCIAS |
|--|--|---|--|
| <p>2.3.1 Plan de mejoramiento</p> | <p>Herramientas de evaluación definidas para la elaboración del plan de mejoramiento</p> | <p>Debe existir un proceso, procedimiento o mecanismo a través del cual se trabajen recomendaciones y análisis generados en el desarrollo del Componente de Auditoría Interna y las observaciones del Órgano de Control Fiscal. Debe ser un Proceso, procedimiento o mecanismo documentado que permite realizar seguimiento a las acciones emprendidas por los responsables y la verificación de estas.</p> | <p>Procedimientos M1.P6 ACCIONES PREVENTIVAS (AP) Y ACCIONES DE MEJORA (AM) M1.P.2 ACCIONES CORRECTIVAS</p> |
| | <p>Seguimiento al cumplimiento de las acciones definidas en el plan de mejoramiento</p> | <p>Se debe establecer un mecanismo para el seguimiento y evaluación de las acciones establecidas en los planes de mejoramiento.</p> | <p>En el Icfes se desarrollan el seguimiento y evaluación de acciones de mejora resultado de auditorías internas y externas. Ver en el aplicativo del SGC.</p> |



3. Eje Transversal de información y Comunicación

| ELEMENTO DE CONTROL | PRODUCTOS MÍNIMOS | OBSERVACIONES | EVIDENCIAS |
|---|--|---|--|
| 3.1.1 Información y Comunicación Interna y Externa | Identificación de las fuentes de información externa | Se deben establecer mecanismos para identificar la información externa. (Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Denuncias, Buzón de sugerencias, Encuestas de satisfacción, entre otras) | <p>Ver Canales de Atención: http://www.icfes.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/canales-de-atencion</p> <p>Ver Atención canales web: http://www.icfes.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/atencion-web</p> <p>Ver Encuestas de Satisfacción: http://www.icfes.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/encuestas-de-satisfaccion</p> |
| | Fuentes internas de información (manuales, informes, actas, actos administrativos) sistematizada y de fácil acceso | Debe existir un documento (electrónico, físico o como determine la entidad) que permita consultar toda la documentación y/o archivos de importancia para el funcionamiento y gestión de la entidad | <p>Documentación del SGC http://w4.icfes.gov.co:8091/its-gestion/portal/index.php?idcategoria=207</p> <p>Marco Legal http://www.icfes.gov.co/index.php/transparencia/marco-legal/marco-legal</p> |
| | Rendición anual de cuentas con la intervención de los distintos grupos de interés, veedurías y ciudadanía. | La entidad debe tener establecido un mecanismo donde se comunique información sobre programas, proyectos, obras, contratos y administración de los recursos | http://www.icfes.gov.co/index.php/transparencia/planeacion-gestion-y-control/rendicion-de-cuentas |
| | Tablas de retención documental de acuerdo con lo previsto en la Normatividad | La entidad debe establecer su proceso y/o actividades de Gestión documental de acuerdo con la Ley 594 de 2000 o la norma que la modifique o sustituya | Subproceso G4. Gestión Documental |
| | Política de Comunicaciones | La entidad debe establecer un mecanismo de comunicación con los usuarios internos y externos. Dicha política, proceso o procedimiento debe contener entre otros, los siguientes elementos: matriz de comunicaciones, guía de comunicaciones, proceso de comunicación organizacional, proceso de comunicación y convocatoria, etc. | <p>Subproceso A4. Comunicación, Publicaciones e Imagen</p> <p>Ver Protocolo de Comunicaciones y Mercadeo http://www.icfes.gov.co/protocoloicfes/index.html#/page/1</p> |



3. Eje Transversal de información y Comunicación

| ELEMENTO DE CONTROL | PRODUCTOS MÍNIMOS | OBSERVACIONES | EVIDENCIAS |
|---|--|--|--|
| 3.1.2 Sistemas de Información y Comunicación | Manejo organizado o sistematizado de la correspondencia | La entidad debe establecer directrices claras para el manejo documental de tal manera que no haya contratiempos entre la correspondencia recibida y la respuesta que se genera al usuario y/o grupo de interés. | Procedimiento F1.P.3 Administración de correspondencia |
| | Manejo organizado o sistematizado de los recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos | Los recursos físicos y humanos de la organización deben tener asociados procesos, procedimientos y guías donde se establece el manejo de éstos y su adecuada utilización. | Proceso Gestión administrativa y financiera Y sus subprocesos asociados |
| | Mecanismos de consulta con distintos grupos de interés para obtener información sobre necesidades y prioridades en la prestación del servicio. | La entidad debe identificar los usuarios y/o grupos de interés a quienes van dirigidas sus productos y/o servicios | Ver Canales de Atención: http://www.icfes.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/canales-de-atencion Ver Atención canales web: http://www.icfes.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/atencion-web |
| | Medios de acceso a la información con que cuenta la entidad | La entidad debe poner a disposición de sus usuarios y/o grupos de interés diferentes medios de acceso a la información como página Web, cartelera comunitarias, periódico oficial, buzón de sugerencias, entre otros que crea conveniente. | Ver Canales de Atención: http://www.icfes.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/canales-de-atencion Página Web: http://www.icfes.gov.co Comunicados de Prensa: http://www.icfes.gov.co/index.php/noticias/comunicados-de-prensa/comunicados-de-prensa-2016 |

