

\*20181200013633\*

**Al contestar por favor cite estos datos:**

Radicado No.: 20181200013633

Pública  Privada  Confidencial

Bogotá D.C, 22-01-2018

### MEMORANDO

**PARA:** **LUZ STELLA TRILLOS CAMARGO**  
Subgerente Administrativa (E)

**JOSÉ FERNANDO BEDOYA GARCÍA**  
Líder Equipo de Comunicaciones

**CON COPIA:** **ÁLVARO BALCÁZAR ACERO**  
Gerente General

**DE:** **LUIS E. HERNANDEZ LEON**  
Asesor de Control Interno

**ASUNTO:** Notificación informe final Auditoria de seguimiento a Políticas y Plan de Comunicaciones

Respetados Doctores,

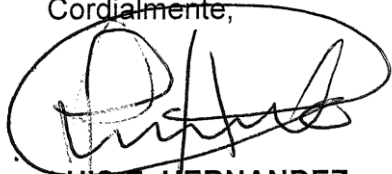
Adjunto para su conocimiento el informe final de la Auditoría realizada a las Políticas y el Plan de Comunicaciones con corte a 30 de noviembre y avance de actividades hasta el 19 de diciembre de 2017, atendida por el Equipo de Comunicaciones y Relaciones Corporativas.

De conformidad con lo establecido en el Procedimiento de Auditorías Internas de control Interno, se solicita:

- Proceder con la formulación de las acciones correctivas y preventivas que, de acuerdo con su criterio, sean necesarias para subsanar las debilidades descritas en las No conformidades, observaciones y recomendaciones expuestas en el informe.

- Remitir dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de la presente comunicación el respectivo plan de acción, el cual deberá indicar: descripción, actividades, causa raíz identificada, responsables, plazos y entregable/fuente de verificación, según cuadro anexo.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Luis E. Hernandez', is enclosed within a hand-drawn oval.

**LUIS E. HERNANDEZ**  
Asesor de Control Interno

*Elaboró:* **Diego Ossa Guevara**  
Auditor

*Revisó:* **Adriana Maria Ocampo Loaiza**  
Líder de Auditorias SGC – SCI



Libertad y Orden

## Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE



### INFORME FINAL POLÍTICA Y PLAN DE COMUNICACIONES

#### 1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del Plan Anual de Auditorías 2017, formulado por la Asesoría de Control Interno (ACI), se realizó el seguimiento al cumplimiento de la Política de Comunicaciones y a las actividades establecidas en el Plan de Comunicaciones para la vigencia 2017, con corte a 30 de noviembre y avance de actividades hasta el 19 de diciembre de 2017; en consecuencia, se determinó el grado de cumplimiento de la normativa aplicable y la reglamentación interna relacionada.

A través de la consolidación de la información resultante, se generan los informes de conclusión como herramientas de retroalimentación del Sistema de Control Interno, en las que se identifican y analizan las debilidades y fortalezas del control, así como el desvío en el avance de las metas y objetivos trazados, para la toma de decisiones por parte de las áreas involucradas.

#### 2. OBJETIVOS

##### 2.1 Objetivo general

Verificar el avance de cumplimiento y establecer la efectividad en la Política y el Plan de Comunicaciones, en concordancia con las actividades establecidas y la normativa aplicable.

##### 2.2 Objetivos Específicos

- 2.2.1 Verificar el cumplimiento de la Política de Comunicaciones
- 2.2.2 Verificar el cumplimiento y la efectividad de las actividades establecidas en el Plan de Comunicaciones.
- 2.2.3 Evaluar los riesgos, eventos y eficacia de los controles asociados.
- 2.2.4 Realizar seguimiento al avance y/o cumplimiento de las acciones formuladas frente a los resultados de las auditorías anteriores y planes de mejoramiento de la Contraloría General de la República y Revisoría fiscal, si aplica.
- 2.2.5 Emitir conclusiones, especificando las No conformidades, observaciones y/o recomendaciones que según el análisis realizado sean procedentes.

#### 3 ALCANCE

La presente auditoría de seguimiento, aplica para la Política y el Plan de Comunicaciones para la vigencia 2017, con corte a noviembre y avance de actividades hasta el 19 de diciembre de 2017.



Libertad y Orden

## Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE



#### 4 CRITERIOS

Para la auditoría de seguimiento de la Política y el Plan de Comunicaciones se tomarán como referencia los siguientes criterios:

- PDI013 Comunicaciones y relaciones corporativas
- MDI011 Manual de Comunicaciones
- MDI011 Manual de Imagen Corporativa FONADE
- GDI001 Guía para el uso y difusión en las redes sociales de FONADE.
- GDI801 Guía para el manejo de crisis en medios de comunicación
- Ley 1712 de 2014, "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional
- Decreto 103 de 2015, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 943 de 2014 por medio del cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno
- Decreto 1499 de 2017 y Manual operativo MIPG 2017.
- Actas de Comité Institucional de Desarrollo Administrativo relacionadas.
- Otras disposiciones internas y normativa externa vigentes aplicables.

#### 5 METODOLOGÍA

La obtención y verificación de la información relacionada con el cumplimiento de la Política y el Plan de Comunicaciones para la vigencia 2017, se realizó mediante la validación, revisión y análisis de los documentos e información aportada por los auditados, así como, el desarrollo de mesas de trabajo con los responsables e involucrados y la evaluación de los controles de los riesgos aplicables en el ejercicio de auditoría.

##### 5.1 ENTREVISTAS / MESAS DE TRABAJO DESARROLLADAS

Se realizaron 3 mesas de trabajo, los días 31 de octubre, 15 y 19 de diciembre de 2017, con el equipo auditado Jose Fernando Bedoya Garcia, Maria Jose Uparela Tovar y Jesus Alberto Reyes Ozuna; integrantes del Equipo de Comunicaciones y Relaciones Corporativas.

##### 5.2 SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Se requirió la documentación en la primera mesa de trabajo el 31 de octubre de 2017 así:

- Política de Comunicaciones
- Política Editorial
- Correos de solicitud y respuesta de back up al área de Tecnologías de la Información
- Presentación de la Estrategia de Comunicaciones



Libertad y Orden

## Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE



- Soportes de las actividades de comunicación interna y externa desarrolladas en la vigencia 2017

### 5.3 REVISIÓN DOCUMENTAL

Se realizó revisión documental de la información aportada por el Equipo de Comunicaciones y Relaciones Corporativas

## 6 DESARROLLO

La auditoría de seguimiento a la Política y el Plan de Comunicaciones, se desarrolló con base en la revisión documental y las mesas de trabajo realizadas con el Equipo de Comunicaciones y Relaciones Corporativas, el cual depende jerárquicamente de la Subgerencia Administrativa, sin embargo, no se pudo determinar que las funciones bajo responsabilidad de ésta dependencia, adscrita a la Subgerencia Administrativa, se encuentren en la resolución 411 de 2017, “por la cual se determinan las áreas de trabajo del Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo - FONADE y se establecen sus funciones”.

Para el desarrollo de esta auditoría se dividió en dos capítulos, uno correspondiente a la Política de Comunicaciones y el otro al Plan de Comunicaciones.

### 6.1 POLÍTICA DE COMUNICACIONES

Se tomó como referencia la Política de Comunicaciones de Fonade, citada en los documentos:

- MDI010 Manual de Comunicaciones
- PDI013 Procedimiento Comunicaciones y relaciones corporativas
- GDI001 Guía para el uso y difusión en las redes sociales de FONADE

Cuya definición está dada en el Procedimiento Comunicaciones y relaciones corporativas como: *“La Política de comunicaciones, es la directriz de la comunicación en FONADE, de carácter estratégico, orientada al fortalecimiento de la identidad institucional y de la disposición organizacional para la apertura, la interlocución y la visibilidad haciendo especial énfasis en el posicionamiento del ser misional de la Entidad”*

Ésta política incluye el manejo de medios y la identificación de los diferentes públicos para la comunicación, también integra la Política editorial y Esquema de publicación sitio web, en general se podría describir como la caracterización sobre, como se hacen publicaciones en FONADE. Por lo tanto, el alcance de la política de comunicaciones, abarca política editorial, redes sociales y posicionamiento de la entidad en eventos y con otras entidades.

De acuerdo con el Manual de Comunicaciones de FONADE, *“los valores que inspiran la participación de la Entidad se basan en el manejo responsable, ético y prudente de la relación con los medios, a fin de transmitir el mensaje correcto al público en general”*.



Libertad y Orden

## Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE



Cada uno de los valores que componen la Política de Comunicaciones de Fonade, se desarrollan a través del cumplimiento de las actividades descritas en el Manual de Comunicaciones, tal como se citan a continuación:

### **ÉTICA**

- No se debe divulgar información que vulnere los derechos o exponga a situaciones de riesgo a los colaboradores de FONADE o sus clientes.
- Antes de divulgar cualquier información, se debe analizar el impacto que pueda generar en la opinión pública o las consecuencias en los procesos que FONADE desarrolla.
- Toda información entregada a medios debe ser previamente revisada y aprobada por el Equipo de Comunicaciones y Relaciones Corporativas de la Entidad.

Para determinar el cumplimiento de la Política de comunicaciones, se tomó como referencia y se validaron las actividades que desarrolla el Equipo de Comunicaciones y Relaciones Corporativas. Para asegurar el cumplimiento de cada uno de los valores, se pudo validar que las actividades que obedecen al valor ético son:

1. Se realiza monitoreo semanal de la información publicada por los diferentes medios externos en los que se mencione a FONADE, una vez identificada, se valora si el impacto es positivo, negativo o neutro para la Entidad y se procede a comunicar, a través de canales internos como correo electrónico, al responsable del tema.
2. Cuando se va a publicar información externa, ésta es validada por el Equipo de Comunicaciones y por el productor (quien solicita), previo a su publicación.
3. Dependiendo de la naturaleza e impacto mediático de la comunicación, esta es validada por la Alta dirección de la Entidad, previo a su publicación.
4. En Fonade se institucionalizó el denominado Comité de crisis, a través de la “Guía para el manejo de crisis en medios de comunicación GDI801”, el cual está integrado por el Gerente general, el Equipo de Comunicaciones y Relaciones Corporativas, y los gerentes de área o convenio involucrados en el tema. Se activa en los casos que haya una “conato de crisis”. Durante la vigencia 2017, se ha activado el comité de crisis en reiteradas ocasiones para tomar acciones frente a lo publicado por medios externos, pero no se han generado solicitudes formales de rectificación o aclaración por parte de Fonade.
5. La posición externa de la entidad y las decisiones de rectificación o aclaración, en la Política de comunicaciones son potestad de la Alta dirección.

### **VERACIDAD**

Las actividades descritas en el Manual de Comunicaciones y a través de las cuales se da cumplimiento al valor Veracidad son:



Libertad y Orden

## Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE



- La información suministrada por FONADE a los medios de comunicación debe ser real y verificable
- Adicionalmente, debe tener una fuente de información interna o de una autoridad experta frente al tema informado.

Se validó que el valor Veracidad, en la Política de Comunicaciones se cumple con las siguientes actividades:

1. Cuando se va a publicar información externa, ésta es validada por el Equipo de Comunicaciones y por el productor (quien solicita), previo a su publicación.
2. Dependiendo de la naturaleza e impacto mediático de la comunicación, esta es validada por la Alta dirección de la Entidad, previo a su publicación.
3. La Información es validada con los líderes de cada dependencia, quienes son los enlaces directos y autorizados para la aprobación de la información a publicar en cualquiera de los canales de comunicación de Fonade.

### **BIEN COMÚN**

Las actividades descritas en el Manual de Comunicaciones y a través de las cuales se da cumplimiento al valor Bien común son:

- Ningún colaborador de FONADE debe aprovechar su relación con medios para obtener un beneficio o ventaja personal.
- Cuando los colaboradores de FONADE se relacionen con los medios de comunicación, nunca deben aceptar presiones de estos para pautar publicitariamente (pagar anuncios en medios), a cambio de publicar información sobre la Entidad.
- Todos los voceros de FONADE deben garantizar el uso apropiado de la información que se entregue a los medios.
- Ningún colaborador puede hablar a nombre propio cuando proporcione información de FONADE.

En la auditoría se pudo determinar que el cumplimiento de este valor se desarrolla a través de las siguientes actividades:

1. El Equipo de Comunicaciones y Relaciones Corporativas, es la única instancia autorizada para la publicación de información.
2. Fonade cuenta con una entidad encargada de relacionamiento con medios y freepress (Publicaciones gratuitas)
3. Aplicación de la Guía para el manejo de crisis en medios de comunicación GDI801, que determina el alcance de los voceros.



Libertad y Orden

## Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE



4. Dependiendo de la naturaleza e impacto mediático de la comunicación, es validada con la Alta dirección

La Política editorial y esquema de publicación sitio web, hace parte de la Política de comunicaciones y establece los criterios de publicación aplicables esencialmente en la página web de Fonade, <http://www.fonade.gov.co/portal/page/portal/Portal2>, sin embargo, el Equipo de Comunicaciones y Relaciones Corporativas, aplica ésta política para las publicaciones en redes sociales, piezas gráficas, correo de comunicaciones [areacomunic@fonade.gov.co](mailto:areacomunic@fonade.gov.co) y carteleras electrónicas.

### 6.2 PLAN DE COMUNICACIONES

Según el Procedimiento: Comunicaciones y relaciones corporativas PDI013, se define como “*un conjunto de directrices, políticas, estrategias y acciones comunicativas que se establecen y articulan para la consecución de un propósito comunicativo*”. El plan de comunicaciones se cita en los documentos:

- MDI010 Manual de Comunicaciones
- PDI013 Procedimiento Comunicaciones y relaciones corporativas

El Plan Estratégico de Comunicaciones, citado en el Manual de Comunicaciones MDI010, comprende cuatro (4) procesos: Comunicación Externa, Comunicación Interna, Promoción Online, y Diseño y administración de contenidos de Sitios Web e Intranet.

1. La **comunicación externa** debe contar con las competencias en la producción de contenidos periodísticos para la búsqueda, elaboración y distribución de información, dirigida a la opinión pública en general.
2. El proceso de **comunicación interna** debe responder por la difusión de todas las actividades de interés para los colaboradores de FONADE.
3. Frente a la **promoción Online**, su objetivo es posicionar y encontrar canales de negocio de interés para FONADE en las redes sociales.
4. En **administración de contenidos** se desarrollan actividades relacionadas con el diseño de sitios web e Intranet y además garantiza la actualización permanente de los contenidos de dichas herramientas. Es responsabilidad del Administrador de Contenidos y del Web Máster, garantizar el acceso a los clientes y público en general de la información institucional.

En este contexto, la auditoría se enfocó en revisar el cumplimiento de los 4 “procesos” o líneas de comunicación establecidas en el Manual de comunicaciones para identificar las actividades realizadas y el estado de avance al mes de diciembre de 2017.

#### Comunicación Externa

Las actividades que se desarrollan para formular y hacer seguimiento a la Comunicación Externa son las siguientes:





Libertad y Orden

## Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE



1. Se hace una programación semanal y mensual con cada uno de los Gerentes de área y de convenio, una vez acordada la información a publicar se actualiza el calendario de Facebook y Twitter para llevar el control de las publicaciones a realizar.
2. Para identificar la información a publicar, también se convoca a través del correo electrónico [Comunicaciones@fonade.gov.co](mailto:Comunicaciones@fonade.gov.co), para que el Equipo de Comunicaciones y Relaciones Corporativas entre en contacto con los solicitantes.
3. En cada gerencia, el Equipo de Comunicaciones y Relaciones Corporativas, cuenta con un enlace que ayuda a identificar información para publicar.
4. Cada pieza de comunicación es validada y aprobada con el productor (solicitante) de la información
5. Una vez elaborada la pieza de comunicación, el Equipo de Comunicaciones y Relaciones Corporativas, publica directamente en las redes sociales (Twitter y Facebook) y correo electrónico, y solicita al área de Tecnologías de la Información, la publicación del banner y el boletín en la página web de la Entidad.
6. La meta del proceso de Gestión de Comunicaciones es alcanzar en promedio 4 publicaciones o boletines por mes, con información propia de Fonade, sin embargo, esto depende de la información aportada por los Gerentes de área y de convenio. Hasta el 19 de diciembre de 2017, se han publicado 13 boletines o comunicados de prensa
7. También se publica externamente la información correspondiente a Gobierno Digital, que es una iniciativa de orden nacional y que en promedio son 4 piezas de comunicación diarias.
8. El Equipo de Comunicaciones y Relaciones Corporativas, incluye en el componente de comunicación externa las publicaciones especiales que sean requeridas por la alta dirección.

### **Comunicación Interna**

Para la formulación y seguimiento a la Comunicación Interna, el Equipo de Comunicaciones desarrolla las siguientes actividades:

1. Cualquier colaborador de Fonade, puede hacer la solicitud a través del formato FDI800, en el cual, se identifican los productos requeridos y los medios de divulgación a utilizar.
2. El Equipo de Comunicaciones y Relaciones Corporativas analiza la solicitud y se designa al responsable dentro del equipo, para su elaboración, teniendo en cuenta los términos y volumen de la actividad comunicacional.
3. El Equipo de Comunicaciones elabora el producto y lo envía al solicitante para su aprobación o ajustes
4. Se publica en el canal interno solicitado: carteleras digitales, correo electrónico interno y/o sitio web
5. A 19 de diciembre de 2017, se identifican 184 piezas internas publicadas durante la vigencia 2017



Libertad y Orden

## Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE



6. El proceso de Gestión de Comunicaciones cuenta con el indicador Nivel de satisfacción por pieza o campaña solicitada, que busca medir el impacto del proceso al interior de la Entidad.
7. El correo electrónico [Comunicaciones@fonade.gov.co](mailto:Comunicaciones@fonade.gov.co), tiene una programación diaria y es el canal más utilizado para la comunicación interna.
8. La comunicación interna incluye la elaboración de otras piezas como presentaciones, brochure, pendones, stand, y material POP (recordatorios)

### Promoción Online

En esencia este componente comunicacional, busca el posicionamiento de la “Marca FONADE” en las redes sociales Facebook y Twitter, lo cual se hace a través de la estrategia de Comunicación Externa y tomando como base las Políticas de Comunicaciones y, la editorial y Esquema de publicación sitio web.

### Diseño y administración de contenidos de Sitios Web e Intranet

Este componente, no está dentro del manejo del área de Comunicaciones y Relaciones Corporativas, ya que el alcance que le corresponde, es la redacción y diseño de piezas, mientras que la programación, publicación y administración, corresponden al área de Tecnologías de la información.

De este modo, el Equipo de Comunicaciones y Relaciones Corporativas, diseña los banners y genera el contenido con la información suministrada por el área solicitante, luego los remite al web master para su publicación.

Así mismo, el Equipo de Comunicaciones y Relaciones Corporativas, revisa el cumplimiento y la aplicación de las Política de Comunicaciones, y la Política editorial y Esquema de publicación sitio web, en los micrositos de Fonade.

El Equipo de Comunicaciones y Relaciones Corporativas, actualmente no cuenta con un plan formal de Comunicaciones dado que, el líder del equipo tomó posesión del cargo a partir de marzo de 2017 y no se dio empalme o entrega de la información correspondiente y aún no se ha podido recuperar el backup, que ha sido solicitado en reiteradas ocasiones a [mesadeayuda@fonade.gov.co](mailto:mesadeayuda@fonade.gov.co). Por lo tanto, se ha venido dando cumplimiento a los 4 “procesos” o líneas de comunicación establecidas, aunque no exista formalmente un Plan de Comunicaciones.

De otra parte, el Equipo de Comunicaciones presentó en septiembre de 2017, a la Gerencia General, una propuesta que consolida la “Estrategia de Comunicaciones de FONADE”, quien solicitó ajustes como: alineación con el Plan Nacional de Desarrollo, actualización con valores diferenciadores frente a otras entidades con un core (negocio) similar, ejemplo: Findeter, trayectoria de Fonade y metas de sostenibilidad. Actualmente esta estrategia, se encuentra pendiente por la aprobación final para su publicación y ejecución.



## Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE



“La estrategia de comunicaciones de Fonade, se enmarca en el Plan Estratégico Institucional y apunta a satisfacer la necesidad de mantener el posicionamiento adquirido, redirigirlo o crear hitos comunicacionales nuevos que le permitan a la Entidad un adecuado manejo de su imagen y reputación” y contiene los siguientes capítulos:

- Análisis Diagnóstico PEST y DAFO
- Objetivos Comunicacionales Internos y Externos
- Identificación de Públicos o Grupos de interés
- Concepto creativo
- Mensajes por Públicos y Canales
- Programación de comunicación
- Medición y Evaluación
- Acciones puntuales Internas y Externas

La documentación del proceso de Gestión de Comunicaciones: manuales, guías y procedimiento, han sido ajustados en concordancia con las necesidades comunicacionales de Fonade e incorporado con la nueva estrategia de negocio alineada al área de Gestión Comercial.

### 7 ACCIONES FORMULADAS FRENTE A RESULTADOS DE AUDITORÍAS ANTERIORES, PLANES DE MEJORAMIENTO DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPUBLICA Y/O REVISORÍA FISCAL.

No se identificaron acciones formuladas o en proceso, como resultado de auditorías anteriores relacionadas con la Política y el Plan de Comunicaciones.

Una vez verificados los planes de mejoramiento y validado a través de correo electrónico, se determinó que no se han presentado planes por Contraloría General de la República ó Revisoría Fiscal, la Política y el Plan de Comunicaciones.

### 8 SEGUIMIENTO A LOS CONTROLES DE LOS RIESGOS

Se realizó el seguimiento de los controles asociados a los riesgos RGC03, RGC01, RGC04, RGC05 y RGC06 del proceso de Gestión de Comunicaciones, relacionados con la Política y el Plan de Comunicaciones

Código Riesgo	RGC03	Descripción	Deterioro de la imagen institucional por requerimientos de entes de vigilancia y control y/o clientes, debido a la divulgación de información no veraz sobre los productos y servicios, gestión o actividades de FONADE, por causa del manejo intencional de la información institucional por terceros en favorecimiento de sus intereses.		
Código Control	Nombre Control	Reduce	Efectividad (%)	Cobertura (%)	
CTRGCOM005	Seguimiento a la información publicada en los medios de comunicación	Causa	97	90	
CTRGCOM022	Boletines y comunicados de prensa	Consecuencia	43	70	
Reducción Causa (%)		92.8	Reducción Consecuencia (%)		
			59.2		

<b>Código Riesgo</b>	<b>RGCOM01</b>	<b>Descripción</b>	Deterioro de la imagen de la Entidad, debido a la divulgación de información imprecisa o errónea relacionada con las líneas de negocio, servicios prestados y/o procesos que adelanta FONADE, por causa del desconocimiento y/o manejo inadecuado de la información por parte de los medios de comunicación, la comunidad, los entes de control y/o los clientes		
<b>Código Control</b>	<b>Nombre Control</b>		<b>Reduce</b>	<b>Efectividad (%)</b>	<b>Cobertura (%)</b>
CTRGC023	Ruedas de prensa y entrevistas exclusivas		Consecuencia	42	60
CTRGC022	Boletines y comunicados de prensa		Consecuencia	43	60
CTRGC005	Seguimiento a la información publicada en los medios de comunicación		Causa	97	90
<b>Reducción Causa (%)</b>		92.8	<b>Reducción Consecuencia (%)</b>		53.0

<b>Código Riesgo</b>	<b>RGCOM04</b>	<b>Descripción</b>	Impacto operativo debido a errores en la información publicada por la Entidad a causa de fallas en la elaboración y/o revisión de contenidos y productos publicitarios por parte del Líder y/o colaborador del Equipo de Comunicaciones y Relaciones Corporativas.		
<b>Código Control</b>	<b>Nombre Control</b>		<b>Reduce</b>	<b>Efectividad (%)</b>	<b>Cobertura (%)</b>
CTRGC021	Revisión de contenidos previo a la divulgación en los canales de publicación de Fonade		causa	83	90
CTRGC007	Verificación del correcto uso y aplicación de la imagen Corporativa		Causa	83	90
<b>Reducción Causa (%)</b>		87.2	<b>Reducción Consecuencia (%)</b>		

<b>Código Riesgo</b>	<b>RGCOM05</b>	<b>Descripción</b>	Impacto económico debido a la divulgación de información que vulnere los derechos o exponga a situaciones de riesgo a los colaboradores de FONADE o sus clientes a causa del desconocimiento de la normatividad		
<b>Código Control</b>	<b>Nombre Control</b>		<b>Reduce</b>	<b>Efectividad (%)</b>	<b>Cobertura (%)</b>
CTRGC007	Verificación del correcto uso y aplicación de la imagen Corporativa		Causa	83	90
CTRGC021	Revisión de contenidos previo a la divulgación en los canales de publicación de Fonade		causa	83	90
<b>Reducción Causa (%)</b>		87.2	<b>Reducción Consecuencia (%)</b>		

<b>Código Riesgo</b>	<b>RGCOM06</b>	<b>Descripción</b>	Deterioro de la imagen institucional debido a divulgación de información no veraz sobre los productos y servicios, gestión o actividades de FONADE con el fin de obtener un beneficio particular en detrimento de los recursos y/o activos de la Entidad por causa del manejo intencional de la información para favorecer intereses particulares.		
<b>Código Control</b>	<b>Nombre Control</b>		<b>Reduce</b>	<b>Efectividad (%)</b>	<b>Cobertura (%)</b>
CTRGC022	Boletines y comunicados de prensa		Consecuencia	43	70
CTRGC005	Seguimiento a la información publicada en los medios de comunicación		Causa	97	90
<b>Reducción Causa (%)</b>		92.8	<b>Reducción Consecuencia (%)</b>		59.2

Una vez aplicada la metodología de valoración de los controles se obtuvo lo siguiente:

Código del control	Nombre del control	1. El control realmente es utilizado	2. El control previene / mitiga el riesgo.	3. Se determinaron hallazgos sobre el control?	4. Eventos de riesgo reportados	5. Soportes de ejecución	6. ¿Se ejecuta la periodicidad definida?	7. Forma de ejecución	8. ¿Tiene responsable definido?	9. ¿Está documentado y socializado?	Evaluación de la Efectividad del Control	10. Comentarios y observaciones
CTRGCOM005	Seguimiento a la información publicada en los medios de comunicación	Siempre	NO	NO	Se presentaron eventos de riesgo y el control fue efectivo	Se generan y se conservan los soportes	Continuo	Manual / Visual	Lo ejecuta el responsable definido	Está en Catálogo documental y divulgado en la última vigencia	Por mejorar	Se realiza seguimiento permanente a las noticias en los diferentes medios, cuando se identifica, se comunica al interior de la Entidad para la toma de decisiones. Está documentado en el Manual de crisis
CTRGCOM022	Boletines y comunicados de prensa	Siempre	Parcialmente	NO	Se presentaron eventos de riesgo y el control fue efectivo	Se generan y se conservan los soportes	Continuo	Manual / Visual	Lo ejecuta el responsable definido	Está en Catálogo documental y divulgado en la última vigencia	Eficiente	Se da en cumplimiento de los documentos del proceso: <ul style="list-style-type: none"> <li>• MDI010 Manual de Comunicaciones</li> <li>• PDI013 Procedimiento Comunicaciones y relaciones corporativas</li> <li>• GDI001 Guía para el uso y difusión en las redes sociales de FONADE</li> </ul>
CTRGCOM023	Ruedas de prensa y entrevistas exclusivas	Nunca	En su totalidad	NO	No se presentaron eventos de riesgo en la vigencia	Se generan y se conservan los soportes	Continuo	Manual / Visual	Lo ejecuta el responsable definido	Está en Catálogo documental y divulgado en la última vigencia	Eficiente	Desde el monitoreo de información, se identifica la aparición de Fonade en los diferentes medios externos y se divulga al interior, en caso de determinarse necesario, se convoca al Comité de crisis y/o se solicita corrección. Está documentado en el Manual de crisis
CTRGCOM021	Revisión de contenidos previo a la divulgación en los canales de publicación de Fonade	Siempre	En su totalidad	NO	Se presentaron eventos de riesgo y el control fue efectivo	Se generan y se conservan los soportes	Continuo	Manual / Visual	Lo ejecuta el responsable definido	Está en Catálogo documental y divulgado en la última vigencia	Eficiente	Desde el monitoreo de información, se identifica la aparición de Fonade en los diferentes medios externos y se divulga al interior, en caso de determinarse necesario, se convoca al Comité de crisis y/o se solicita corrección. Está documentado en el Manual de crisis
CTRGCOM007	Verificación del correcto uso y aplicación de la imagen Corporativa	Siempre	En su totalidad	NO	No se presentaron eventos de riesgo en la vigencia	Se generan y se conservan los soportes	Continuo	Manual / Visual	Lo ejecuta el responsable definido	Está en Catálogo documental y divulgado en la última vigencia	Eficiente	Se cumple a través de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política editorial y esquema de publicación sitio web</li> <li>• GDI001 Guía para el uso y difusión en las redes sociales de FONADE</li> <li>• MDI011 Manual de Imagen Corporativa FONADE</li> </ul>



Libertad y Orden

## Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE



Se evidenció que los controles CTGCOM022, CTGCOM023, CTGCOM021 y CTGCOM007; son eficientes para los riesgos del proceso de Gestión de Comunicaciones a los cuales se les evaluó la efectividad.

El control CTGCOM005 tuvo una calificación por mejorar debido a que este control no mitiga o previene el riesgo que entidades externas publiquen información no verás de la Entidad.

El Equipo de Comunicaciones y Relaciones Corporativas, se encuentra en actualización de los documentos de su proceso lo que requiere una revisión de los riesgos y sus controles.

### 9 CONFORMIDADES, NO CONFORMIDADES, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

#### 9.1 CONFORMIDADES

1. Se verificó la aplicación de la Política de comunicaciones, así como, el cumplimiento y efectividad del Plan de Comunicaciones, en especial se resalta la formulación de una estrategia de comunicaciones enmarcada en el Plan Estratégico Institucional y que apunta a satisfacer la necesidad de mantener el posicionamiento adquirido, redirigirlo o crear hitos comunicacionales nuevos que le permitan a la Entidad un adecuado manejo de su imagen y reputación.
2. La incorporación de la Estrategia Comercial en el componente comunicacional de la Entidad para abordar de manera institucional los nuevos retos y metas de Fonade.

#### 9.2 OBSERVACIONES

1. Gestionar con la Alta dirección la necesidad de incluir en la resolución de funciones, aquellas correspondientes al proceso estratégico de Gestión de Comunicaciones, dado que, al no incorporarlas; no hay claridad sobre la autoridad y responsabilidad del Equipo de Comunicaciones y Relaciones Corporativas, como dependencia adscrita a la Subgerencia Administrativa.
2. Formalizar el Plan de Comunicaciones en el que se pueda evidenciar la alineación de todas las acciones comunicacionales con el direccionamiento estratégico de la entidad, dado que, al no contar con éste, se genera riesgo de falta de seguimiento y control oportuno de las actividades y responsabilidades.
3. Evitar duplicar información como en el caso de MDI010 Manual de Comunicaciones y GDI001 Guía para el uso y difusión en las redes sociales de FONADE, donde se citan la Política de Comunicaciones, con contenido diferente, lo que genera riesgo al control de documentos y confusión a la persona que consulta la información.



### 9.3 RECOMENDACIONES

1. Revisar de forma integral la documentación del proceso de Gestión de comunicaciones e identificar los involucrados para que sea clara su responsabilidad, como en el caso del área de Tecnologías de Información que participa en el componente de Diseño y administración de contenidos de Sitios Web e Intranet.
2. Incorporar en el plan estratégico de comunicaciones las fechas en las actividades que se puedan identificar para la vigencia, con el fin de hacer seguimiento y control oportuno.
3. Sistematizar el formato FDI800, para agilizar el proceso de priorización de información a comunicar, requerida por los diferentes colaboradores de la Entidad.
4. Incluir en la Orientación al nuevo servidor y/o jornadas de inducción y reinducción información relacionada con el alcance del proceso de comunicaciones y política de comunicaciones.
5. Definir en la documentación del proceso, nombres únicos y que sean acordes con el alcance y objetivo del mismo, por ejemplo: Política editorial y esquema de publicación sitio web, como Política Editorial, dado que aplica a varios canales no solo web; Plan de Comunicaciones, estrategia de comunicaciones y Plan Estratégico de Comunicaciones, que son el mismo documento.
6. Establecer estrategias para recopilar y publicar mayor información, alineado con la meta del proceso de Gestión de Comunicaciones que es alcanzar en promedio 4 publicaciones o boletines por mes con información propia de Fonade, sin embargo, esto depende de la información aportada por los Gerentes de área y de convenio.
7. Incorporar en la actualización de los documentos del proceso de Gestión de Comunicaciones, las políticas y dimensiones, según lo concerniente al Decreto 1499 de 2017 y Manual operativo MIPG 2017.

Para la emisión de este informe final, se aclara que, una vez agotado el tiempo establecido en el "Procedimiento Auditorías Internas de Control Interno" V.5, no se presentaron comentarios o aclaraciones frente al informe preliminar por parte del Equipo de Comunicaciones y Relaciones Corporativas, en consecuencia, se ratifican las observaciones y recomendaciones citadas.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
 <b>DIEGO OSSA GUEVARA</b> Auditor Control Interno	 <b>ADRIANA MARÍA OCAMPO L.</b> Líder Auditorías SGC – SCI	 <b>LUIS E. HERNÁNDEZ LEÓN</b> Asesor de Control Interno