

	Evaluación del Programa de Formación ICCON		CÓDIGO		RG6-4-2-1	
			REVISIÓN		01	
			FECHA		02	05/2025

Caso: La Fundación Humanamente

La Fundación Humanamente es una organización sin fines de lucro dedicada a la salud mental y prevención de adicciones. Hace dos meses comenzó a implementar una campaña sobre salud emocional juvenil en redes sociales y escuelas, pero surgieron conflictos internos y una fuerte crítica en medios por desinformación.

Situación:

1. Se publicaron testimonios de adolescentes sin autorización ni validación Institucional.
2. Un medio nacional acusó a la Fundación de revictimizar con mensajes no éticos.
3. El equipo técnico no fue informado ni participó en la campaña.
4. Las respuestas a los comentarios en redes son caóticas.
5. La Dirección solicita asistencia externa para superar la crisis y evitar futuras fallas comunicacionales.

Consigna:

1. ¿Cuáles son los hallazgos principales de la auditoría con relación a la aplicación de la norma ICCON?.
2. Indique cuáles requisitos normativos no fueron cumplimentados
3. Elabore recomendaciones basadas en la aplicación de la norma ICCON.
4. Determine que nivel de cumplimiento de requisitos observa en la auditoría. Justifique brevemente.

Elaborado por:
Aprobado por:

	Evaluación del Programa de Formación ICCON	CÓDIGO	RG6-4-2-1		
		REVISIÓN	01		
		FECHA	02	05	2025

Elaborado por:
Aprobado por:

	Evaluación del Programa de Formación ICCON	CÓDIGO	RG6-4-2-1		
		REVISIÓN	01		
		FECHA	02	05	2025

Resolución propuesta como Auditor/a del SCV

Hallazgos principales

Inexistencia del registro Pauta de Comunicación para la campaña observada.

Falta de validación del mensaje institucional conforme al procedimiento Tratamiento de Mensajes.

Omisión de revisión por parte del DirCom.

Ausencia de una estructura definida de respuesta ante crisis.

No se conservó documentación de respaldo ni evidencia de piezas comunicacionales conforme al procedimiento Tratamiento de Registros.

No se detectó instancia de capacitación interna para el manejo de mensajes sensibles ni validación técnica previa.

Evaluación de cumplimiento normativo:

Inexistencia del procedimiento Tratamiento de Mensajes.

Inexistencia de un Manual de Crisis.

Falta de definición de la Pauta de Comunicación y su tratamiento posterior.

Debilidad estructural en el tratamiento de documentos y trazabilidad comunicacional.

Recomendaciones:

Incorporar de forma obligatoria el uso de Pautas de Comunicación previo a toda campaña comunicacional.

Capacitar a todo el equipo en el Tratamiento de Mensajes y documentos relacionados a validación, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

Formalizar el Comité de Crisis.

Elaborar un protocolo de validación institucional de campañas con firma del DirCom.

Incluir el caso como retroalimentación interna del SCV.
Aplicar auditoría interna trimestral para revisar cumplimiento del SCV

Nivel de cumplimiento global del SCV (según auditoría)

Nivel: BAJO

Elaborado por:

Aprobado por:

	Evaluación del Programa de Formación ICCON	CÓDIGO	RG6-4-2-1		
		REVISIÓN	01		
		FECHA	02	05	2025

Justificación: múltiples incumplimientos graves de procedimientos clave que comprometen la imagen institucional y la trazabilidad de los mensajes.

“Contenido generado con IA y supervisión profesional del equipo del ICCON”

Revisión	Fecha	Motivo
01	02-05 -2025	Versión preliminar con criterios <i>compliance</i> integrados.

Elaborado por:
Aprobado por: