



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 1 de 5

1. INFORMACIÓN GENERAL

PROCESO:	COMUNICACIONES
Dependencia:	Grupo Interno de Trabajo de Prensa y Comunicación Corporativa
TIPO DE AUDITORIA, SEGUIMIENTO O MONITOREO:	Auditoria Sistema de Gestión de Calidad
EQUIPO AUDITOR:	
Auditor líder:	Elaida Ines Olier Núñez
Auditor:	Andres Leonardo Rincon

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA, SEGUIMIENTO O MONITOREO:

Verificar que las actividades asociadas a los procesos de COMUNICACIONES y MEJORA CONTINUA se desarrollen cumpliendo con los requerimientos exigidos por las normas NTCGP 1000:2009, ISO 9001:2008 y los lineamientos establecidos por la Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, e identificar oportunidades de mejora. Igualmente, revisar el avance en la ejecución de las actividades establecidas en el Plan de Trabajo para la implementación de la norma ISO 9001:2015.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

La auditoría se realizó al proceso de Comunicaciones de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Procedimiento EI-PT-03 "Actividades de Auditoria Interna", abarcando el ciclo PHVA definido en la caracterización del proceso y los documentos asociados al proceso; frente a los numerales de la norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.4.1, 5.5.1, 5.5.3, 7.2.3 (a), 8.2.3 y 8.5.

Se desarrollaron las siguientes actividades:

- Se verificó el objetivo del proceso, los resultados obtenidos en los indicadores y su análisis de datos; al igual que las acciones de mejora adelantadas. El proceso se encuentra definiendo un nuevo indicador que abarque todo el trabajo del GIT de Prensa y Comunicación Corporativa.
- Para los cuatro riesgos identificados por el proceso (tres riesgos de gestión y un riesgo de corrupción) se verificó el seguimiento a las actividades y controles, para el tercer cuatrimestre de 2016.

El proceso informa que en los meses de enero y febrero de 2017 se presentó la materialización del riesgo "Información inexacta o incompleta" a raíz de las diferencias en las cifras entregadas a los medios de comunicación, aportadas por las dependencias misionales encargadas de los temas.

El proceso se encuentra trabajando en la formulación de un riesgo de imagen para ser incluido en el mapa de riesgos.

Elaboró: Luis H. Parra

FV: 22 / 09 / 2015



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 2 de 5

- Se verificó que los documentos se estén archivando según la TRD y la correcta utilización de los registros. Para la verificación de los correos de respuesta a solicitudes asociados al procedimiento CO-PT-20 "Publicación Intranet" se seleccionó solicitud realizada por la Dirección Administrativa y Financiera del 31/11/2016; sin embargo, no fue posible ubicar el correo debido a que el mismo está encadenado al correo de solicitud y este último no fue posible ubicarlo porque se encontraba nombrado como un archivo de 2017.

El proceso conserva discos duros con el fin de almacenar información multimedia, debido a la imposibilidad de mantenerla en el repositorio virtual documentos.cancilleria.gov.co. El proceso informó que le ha solicitado asesoría al GIT de Archivo para el manejo de los correos que se encuentran asociados como registros en los procedimientos, ya que en este momento están siendo archivados en la bandeja del Outlook de los funcionarios.

- Se realizó verificación a los siguientes documentos del proceso, publicados en el Sistema Maestro:

CO-PL-01 Plan de Comunicaciones, versión 7: Relaciona la resolución 3598 de 2015, derogada por el artículo 78 de la resolución 8660 del 27 de diciembre de 2016, por la cual se crean los Grupos Internos de Trabajo del Ministerio de Relaciones Exteriores. El Proceso informó que el documento está siendo revisado para su actualización.

CO-PT-18 Elaboración de Documentos Informativos, versión 1: En la base legal se relaciona la resolución 7388 de 2014, derogada por el artículo 16 de la resolución 867 del 24 de febrero de 2016. Se observó que no hay políticas de operación y flujograma que detallen las actividades asociadas a los productos informativos boletines y presentación país, elaborados por comunicación interna. El proceso informa que se encuentra adelantando mesas de trabajo para su modificación.

CO-PT-21 Monitoreo de Prensa, versión 1: Se observó cumplimiento de las actividades descritas en el procedimiento. El proceso informó que tendrá modificaciones para adicionar el apoyo externo de una agencia de monitoreo. Los monitoreos diarios de prensa se encuentran publicados en la intranet.

CO-PT-19 Acompañamiento de Eventos, versión 1: Se observó la correcta aplicación de las actividades descritas en el procedimiento. En la intranet se publican las notas relacionadas en la sección de Noticias Institucionales.

CO-PT-15 Atención a los requerimientos de los medios de Comunicación, versión 2: De verificación al requerimiento realizado el 23 de marzo de 2017 por el diario La República, se observó que el proceso cumple con lo establecido en el procedimiento.

CO-PT-23 Administración y publicación de contenidos en las páginas Web a cargo de Ministerio, versión 1: El procedimiento está siendo revisado para su modificación de acuerdo con la Resolución 644 del 1 de febrero de 2017, por la cual se modifica el horario laboral de los servidores públicos adscritos en el Grupo Interno de Trabajo de Prensa y Comunicación Corporativa. A partir de verificación de la actividad de jornada móvil en Santiago de Chile del 6 de febrero de 2017, se observó la correcta aplicación de las actividades descritas en el procedimiento.

Elaboró: Luis H. Parra

FV: 22 / 09 / 2015



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 3 de 5

CO-PT-20 Publicación INTRANET, Versión 1: Como documentos asociados se encuentra la Guía de imagen del Ministerio de Relaciones Exteriores, la cual se encuentra anulada (solicitud de anulación en el sistema maestro del 23 de septiembre de 2016). No fue posible realizar la verificación de las actividades del procedimiento, debido a la dificultad en la ubicación de solicitud de publicación en la Intranet realizada por la Dirección Administrativa y Financiera el 31/11/2016, por encontrarse nombrado como un archivo de 2017.

CO-PT-22 Publicación de Contenidos en Redes Sociales, Versión 1: La base legal relaciona la resolución 7388 de 2014, derogada por el artículo 16 de la resolución 867 del 24 de febrero de 2016. Se verificó el flujo de actividades asociadas a la solicitud de publicación realizada el 8 de noviembre de 2016 por sinergia de Gobierno, observando correspondencia con lo establecido en el procedimiento. El procedimiento está siendo revisado para realizar ajustes de acuerdo con la Resolución 644 del 1 de febrero de 2017.

CO-GS-02 Guía para el uso del logo del Ministerio de Relaciones Exteriores: Su aplicación es responsabilidad de todos los procesos, por lo que el proceso informó que ciertas directrices establecidas en la guía no están siendo cumplidas por los responsables de su aplicación.

CO-IN-06 Instructivo Comunicación de Temas de Promoción de la Imagen del MRE: Los documentos asociados CO-PT-10 Información de prensa, CO-PT-14 Administración y publicación de contenidos en las páginas web a cargo del Ministerio y CO-PT-17 Publicación de contenidos en redes sociales, se encuentran anulados (se registra en el sistema maestro solicitud de anulación de 1 de diciembre de 2015). El instructivo se encuentra en estado público en el sistema maestro, y según lo informado por el proceso este documento no está siendo utilizado y se procederá a su anulación.

- Se verificó el avance en la ejecución de las actividades programadas en el Plan de Trabajo para Implementación ISO 9001:2015, observando que el proceso se encuentra formulando plan de mejoramiento para entregar claves de las redes sociales de Twitter, Instagram y Facebook al CIAC, y en correo del 15 de marzo se solicitó reunión con la Oficina Asesora de Planeación para la revisión del Mapa de riesgos, Caracterización del Proceso, Indicadores y Materialización de riesgos.

4. FORTALEZAS

- Conocimiento del proceso por parte de la líder del proceso.
- Los funcionarios del proceso tienen dominio en la consulta del Sistema Maestro
- Compromiso del personal y oportunidad en la atención de requerimientos asociados al objetivo del proceso.

5. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Revisar la documentación del proceso para su actualización de acuerdo con los parámetros establecidos en la Guía de Elaboración de Documentos del Sistema Integral de Gestión vigente.

Elaboró: Luis H. Parra

FV: 22 / 09 / 2015



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 4 de 5

- Definir una política de operación para la revisión periódica del Plan Estratégico de Comunicaciones.
- Se recomienda que desde el Despacho o la Secretaría General se emita una circular recordando a todas las áreas el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la guía para el uso del logo del Ministerio de Relaciones Exteriores.

6. NO CONFORMIDAD

ITEM	Numeral o requisito MECI - CALIDAD	DESCRIPCIÓN
1	4.2.3 Control de documentos	<p>En los siguientes procedimientos se observó normatividad derogada y documentos asociados anulados:</p> <p>CO-PL-01 “Plan de Comunicaciones”, incluye la resolución 3598 de 2015 derogada por el artículo 78 de la resolución 8660 del 27 de diciembre de 2016.</p> <p>CO-PT-18 “Elaboración de documentos informativos”, relaciona la resolución 7388 de 2014, derogada por el artículo 16 de la resolución 867 del 24 de febrero de 2016.</p> <p>CO-PT-20 “Publicación INTRANET”, incluye la “Guía de imagen del Ministerio de Relaciones Exteriores”, la cual se encuentra anulada en el sistema maestro.</p> <p>CO-PT-22 “Publicación de contenidos en redes sociales”, relaciona la resolución 7388 de 2014, derogada por el artículo 16 de la resolución 867 del 24 de febrero de 2016.</p> <p>CO-IN-06 “Instructivo Comunicación de Temas de Promoción de la Imagen del MRE”, asocia los siguientes documentos anulados: CO-PT-10 Información de prensa, CO-PT-14 Administración y publicación de contenidos en las páginas web a cargo del Ministerio y CO-PT-17 Publicación de contenidos en redes sociales.</p> <p>En el procedimiento CO-PT-18 “Elaboración de documentos informativos” se observó que no hay políticas de operación y flujograma que detallen las actividades asociadas a los productos informativos boletines y presentación país, elaborados por comunicación interna.</p>
2	4.2.4 Control de los registros	<p>En la verificación de los correos de respuesta a solicitudes asociados al procedimiento CO-PT-20 “Publicación Intranet” se seleccionó solicitud realizada por la Dirección Administrativa y Financiera del 31/11/2016; el correo no se encontró debido a que el mismo está encadenado al correo de solicitud y este último no fue posible ubicarlo por encontrarse nombrado como un archivo de 2017.</p>



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 5 de 5

7. CONCLUSIONES DEL INFORME

El desarrollo del ejercicio auditor permite concluir que el Proceso de Comunicaciones es eficaz en el cumplimiento de su objetivo, el cual se encuentra debidamente alineado a los objetivos institucionales y en términos generales se desarrolla cumpliendo con los lineamientos definidos por la entidad y los requisitos de las normas NTC-ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.

(Original firmado)

Elaida Ines Olier Núñez
Auditor Líder

(Original firmado)

Andres Leonardo Rincon
Auditor