

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 1 de 9

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

<b>Proceso:</b>	Comunicaciones
<b>Dependencia:</b>	Grupo Interno de Trabajo de Prensa y Comunicación Corporativa
<b>Tipo de auditoría o seguimiento:</b>	Auditoría Interna de Calidad
<b>Fecha entrega del Informe</b>	15/05/2019

## 2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA O SEGUIMIENTO

Verificar que las actividades asociadas al proceso de Comunicaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio se desarrollen cumpliendo con los requerimientos de la norma ISO 9001:2015 y demás requisitos de la entidad. Igualmente, verificar la aplicación de los lineamientos transversales establecidos en los procesos de Mejora Continua y Gestión Documental.

## 3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA O SEGUIMIENTO

La auditoría abarcó al proceso de Comunicaciones y se orientó a las actividades desarrollados por el Grupo Interno de Trabajo de Prensa y Comunicación Corporativa durante el periodo comprendido entre el 01 Julio de 2018 y el 31 de marzo de 2019. La auditoría se realizó el 10 de mayo de 2019 de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y comprendió el ciclo PHVA, los documentos asociados al proceso y sus procedimientos. De igual manera, se tuvo en cuenta el procedimiento EI-PT-03 Actividades de Auditoría Interna.

Los requisitos de la norma ISO 9001:2015 aplicables al proceso auditado son los definidos en el Manual del Sistema Integrado de Gestión - DE-MA-02, versión 4, vigente desde el 19 de julio de 2018 y los que el equipo auditor consideró pertinentes.

En la auditoría se revisó la aplicación de los lineamientos de los procesos de Gestión Documental (organización, identificación de archivos e inventario documental) y de Mejora Continua.

## 4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

El 10 de mayo de 2019 se realizó auditoría al proceso de Comunicaciones específicamente al GIT de Prensa y Comunicación Corporativa, para lo cual se desarrolló lo siguiente:

Se dio inicio a la auditoría evaluando las generalidades del sistema de gestión de calidad en el proceso de Comunicaciones para el cumplimiento del requisito 4.4.1 de la norma NTC-ISO 9001:2015. Se indagó a la coordinadora respecto a los cambios que ha tenido el proceso en el periodo evaluado. Al respecto, explica que las actividades del proceso siguen siendo las mismas, sin embargo, el manejo de redes sociales ha aumentado porque el nuevo Canciller hace uso de este medio con mayor frecuencia; indica que se sigue comunicando, solo que se realiza de otras maneras como por ejemplo mediante el uso de las redes sociales y del *streaming*.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 2 de 9

Se indagó acerca de la manera en que se determinaron los factores internos y externos que pueden afectar la capacidad del proceso para lograr los resultados previstos. Al respecto, explicaron que los identificaron con el desarrollo de las actividades diarias del proceso.

Se revisó si el proceso ha realizado algún seguimiento a los factores internos y externos. Al respecto, explicaron que realizaron el ejercicio hace un año. Se solicitó evidencia del ejercicio realizado a lo cual indicaron que no dejaron evidencia que lo documente. Se presentó observación durante el ejercicio teniendo en cuenta que la revisión y actualización de los factores internos y externos se realizó en el último trimestre de la vigencia 2018, lo cual se tomó como base para la formulación del Mapa de Riesgos Integrado (Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital) versión 1-2019, información que se ve reflejada en la identificación de causas por las cuales se pueden generar riesgos en el proceso.

Se indagó acerca de las partes interesadas del proceso, al respecto los auditados citaron algunas de ellas como: Academia, extranjeros en Colombia y en el exterior, Medios de Comunicación, Presidencia de la República, Congreso, entre otros, lo cual evidencia que las identifican claramente. De igual manera, referencian que estas se encuentran identificadas en la Caracterización de Proceso.

Se preguntó sobre las principales actividades del proceso. Al respecto, mencionan que las principales actividades se concentran en realizar publicación en páginas web, divulgar a través de redes sociales, comunicaciones internas, definir mensajes con los despachos y directivos, manejo de comunicaciones internas y externas y el monitoreo; información que coincide con lo definido en la Caracterización de Proceso de Comunicaciones versión 11, vigente desde el 3 de mayo de 2018.

Se indagó sobre cómo realizan la planificación del proceso en el año. Los auditados indicaron que toman como base la política exterior definida por el canciller, establecen el plan de comunicaciones y definen los mecanismos a utilizar. Así mismo, utilizan mecanismos como el Plan de Acción y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Con el objetivo de evaluar los requisitos 4.4.2 y 7.5 de la norma NTC-ISO 9001:2015, se preguntó si conservan información documentada como evidencia de la ejecución de las actividades planificadas. Al respecto, se revisó el reporte del Plan de Acción realizado en el módulo de planes del Plan de Acción. Se evidencia el reporte del primer trimestre del 2019. Este plan está conformado por 4 actividades: "Dirigir una estrategia de comunicación para la 49 Asamblea General de la Organización de Estados Americanos que se realizará en Medellín", "Dirigir una estrategia de comunicación durante la Presidencia Pro Témpore PPT de Colombia en el Proyecto Mesoamérica", "Coordinar una estrategia de comunicación digital y de medios locales de comunicación para nuestras misiones en el exterior con el objetivo de divulgar las actividades propias de su gestión" y "Desarrollar un plan de visibilización sobre las acciones del Ministerio de Relaciones Exteriores frente a la crisis migratoria proveniente de Venezuela", cada actividad presenta su respectivo avance con sus concernientes evidencias de acuerdo con la descripción de la meta establecida. Además, los auditados mencionaron que realizan reportes cuatrimestrales al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Se indagó si el proceso asegura que la información documentada (creada y actualizada) se encuentra identificada. Al respecto, los auditados referencian que el Sistema Maestro permite la identificación clara de los documentos, así mismo el gestor de cambio socializa las nuevas versiones de los documentos y esto facilita que todos los funcionarios apliquen la última versión. Se solicitó el registro de socialización del documento "CO-GS-04 Guía De Sistema Gráfico del

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 31/08/2018



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 3 de 9

Ministerio De Relaciones Exteriores”, se evidenció que no cuentan con registro de difusión de documentos GD-FO-06. Se solicitó los últimos registros de difusión de documentos, se presentó evidencia de formato GD-FO-06 registro de difusión de documentos diligenciado el 16 de agosto de 2018, en el mismo se registra la socialización de los documentos: CO-PT-18 versión 7 del 25 de julio del 2018, CO-PT-20 versión 9 del 25 de julio del 2018, CO-PT-22 versión 11 del 26 de julio del 2018, CO-PT-23 versión 12 del 25 de julio del 2018, identificando que los mismos fueron publicados y fueron socializados por fuera de los tiempos establecidos. La auditora explica que cada vez que se actualiza un documento es necesario socializar sus cambios al interior del equipo de trabajo además de las socializaciones masivas, de acuerdo con el procedimiento de control de documentos GD-PT-02 se tiene un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la publicación del documento, para llevar a cabo esta acción.

El auditor solicitó la Tabla de Retención Documental (TRD), se evidenció la TRD aprobada el 15 de noviembre de 2018, para dar aplicabilidad a esta TRD cuentan con una carpeta en la nube con sus respectivas carpetas marcadas con las series documentales establecidas por la TRD, se toma como muestra la serie “65-677 Solicitud a medios de comunicación” carpeta electrónica debidamente marcada, así mismo indicaron que mensualmente suben la información y para ello tienen asignada una persona encargada de actualizar la serie. Se revisó las carpetas físicas del 2018 y 2019 de la serie documental 57.620 y se identificó que las mismas están debidamente marcadas y sus documentos se archivan correctamente de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Manual de Archivo GD-MA-01 versión 7 vigente desde el 6 de septiembre de 2017.

Teniendo en cuenta que en el proceso manejan información electrónica, se indagó respecto a los mecanismos que tienen implementados en el proceso para asegurar el control de almacenamiento y preservación de la información que se produce en el proceso, tanto física como electrónica. Al respecto, los auditados explicaron que cuentan con mecanismos como almacenamiento de información en la nube y guardan un *backup* en discos duros extraíbles. A su vez, suben la información en la nube en formato PDF para asegurar que la información del proceso quede protegida contra modificaciones no intencionadas.

Se solicitó el formato único de inventario documental (FUID) 2018 y 2019, se evidenció que tienen el FUID de la vigencia 2018, sin embargo, el FUID 2019 no se encuentra diligenciado.

Se indagó si internamente en la administración del archivo de gestión utilizan el formato GD-FO-29 Prestamos de Documentos de Archivo de Gestión. Al respecto, informan que no tienen conocimiento del formato. La auditora recomendó y explicó la importancia de implementar el uso del formato mencionado por parte de la persona que administra el archivo de gestión del proceso.

Se procedió a evaluar el requisito 7.1.6 de la de la norma NTC-ISO 9001:2015, la Coordinadora del GIT de Prensa y Comunicación Corporativa explicó que han determinado los conocimientos necesarios para realizar sus actividades y lograr conformidad en las mismas, para ello solicitan a la Dirección de Talento Humano la inclusión de sus necesidades de capacitación en el Plan Institucional de Capacitación.

Se continuó con la evaluación de los requisitos 4.4.1, 9.1.1 y 9.1.3 de la norma NTC-ISO 9001:2015, se indagó sobre como evalúan el desempeño del proceso, para lo cual los auditados explicaron que lo realizan a través de los indicadores de gestión, autoevaluaciones, auditorías internas, así mismo la coordinadora hace autoevaluación al azar, por ejemplo, las publicaciones del web master, en dado caso que se detecte una falencia se hace retroalimentación al funcionario.

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 31/08/2018



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 4 de 9

Así mismo como buena práctica procuran realizar semanalmente consejo de prensa, se reparten los temas, programan lo que deben realizar la siguiente semana, analizan si tienen debilidades y establecen mecanismos de mejora.

Los auditados explicaron que los mecanismos de medición que tienen implementados actualmente les permite medir lo planificado. Se solicitó el reporte de los indicadores de gestión, al respecto se consulta la información directamente del Sistema Maestro, se visualizan los resultados del segundo semestre de 2018 y el primer semestre de 2019, se sugiere a los auditados revisar la meta del indicador de gestión “número de seguidores en redes sociales” y establecer una nueva meta, teniendo en cuenta que se evidencia que los resultados en los trimestres 3-2018, 4-2018 y 1-2019 presentan un resultado que superan la meta en promedio de 4 a 8 veces.

Se indagó respecto a cómo establecieron las metas para los indicadores de gestión para la vigencia 2019, al respecto presentan como evidencia el análisis de tendencia, se contrasta las conclusiones de dicho análisis con las actualizaciones realizadas en el sistema maestro, se evidencia que para el indicador de redes no se ajustó la meta al 10% como lo indica el análisis y se mantuvo la meta en el 4%, pese que los resultados superan ampliamente la meta establecida.

Con el objetivo de evaluar los requisitos 4.4.1, 4.4.2 y 6.1 de la norma NTC-ISO 9001:2015, la auditora indagó sobre los riesgos que tienen identificados en el proceso, las causas identificadas, la metodología que utilizan para la identificación de riesgos, los controles que realizan para prevenir la materialización de los riesgos, al respecto los auditados explicaron que en el proceso tienen identificados 5 riesgos 4 de gestión y 1 de corrupción, para lo cual los identifican claramente a saber: “No divulgar o divulgar inoportunamente la información del Ministerio”, “Entregar y publicar Información inexacta o incompleta del Ministerio”, “Que el personal del Grupo Interno de Trabajo de Prensa y Comunicación Corporativa utilice la información que recibe del Ministerio de Relaciones Exteriores para beneficio propio”, “Uso indebido de las páginas web del Ministerio de Relaciones Exteriores” y “Publicar información en redes sociales que afecte la imagen del Ministerio de Relaciones Exteriores”. Se consultó el mapa de riesgos en versión en el Sistema Maestro en el módulo de riesgos, se revisaron las causas y los controles definidos para cada riesgo. Se solicitó a los auditados el reporte de los controles reportados en el tercer cuatrimestre de 2018, se presentó dificultad en el proceso de consulta de dicho reporte en el Sistema Maestro, los auditados no conocen el proceso para consultar la información solicitada. Con el apoyo de la auditora se logró acceder al reporte en el cual se identificó que el proceso ha reportado los controles con sus respectivas evidencias dando cumplimiento al proceso de autoevaluación que deben realizar en cada cuatrimestre. Respecto a la metodología de que sigue para establecer los riesgos, los auditados presentan dificultad en la interpretación de la metodología de administración del riesgo con la cual establecieron el mapa de riesgos, así mismo no tienen claro la interpretación y aplicación de la política de administración del riesgo.

El proceso informó que en el periodo auditado no se ha presentado materialización de los riesgos identificados en el proceso. La auditora indagó de si han formulado planes de mejoramiento a partir de las oportunidades definidas en el contexto por procesos, a lo cual indicaron los auditados que no han adelantado ningún plan de mejoramiento, el auditor recomienda que se realice el ejercicio de revisión de estas oportunidades de mejora y establecer plan de mejoramiento a partir de las mismas.

Se procedió a evaluar los requisitos 4.4.1, 4.4.2, 7.1.6, 7.4 y 7.5 de la norma de la norma NTC-ISO 9001:2015. En el desarrollo de las actividades de Plan de Comunicaciones, Video y Fotografía y Diseño de Documentos se evidenció lo siguiente:

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 31/08/2018



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 5 de 9

### **Plan de Comunicaciones:**

Se revisó el documento Plan de Comunicaciones (CO-PL-01) versión 9 vigente desde el 2 de mayo de 2018. La auditora solicitó la evidencia que da cumplimiento a la política de operación *“El presente documento se deberá revisar y actualizar al menos una vez al año, por el Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Prensa y Comunicación Corporativa y el funcionario que éste designe, en el primer trimestre de cada vigencia. En dado caso que el documento no requiera actualización, se dejará un acta en el formato “CO-FO-05 Control de Asistencia y Seguimiento a Compromiso”, como registro en el que conste que el documento fue revisado y se encuentra actualizado”*. Al respecto, se evidencia que no se realizó la revisión y actualización del documento, así mismo no cuentan con el documento soporte que justifique por qué no se realizó esta actualización.

Se validó el plan de comunicaciones, se identificó que el mismo responde al qué, cuándo, a quién, cómo comunicar y a quién comunicar, en cumplimiento al requisito 7.4 Comunicación, de la norma de la norma NTC-ISO 9001:2015. Se evidenció que el plan de comunicaciones en el desarrollo de la estrategia 4 *“Coordinar las comunicaciones internas del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio”* desarrolla las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de calidad.

Se indagó respecto a los criterios de priorización a los cuales hace referencia la estrategia 1 de comunicación la cual establece *“Definir y articular las estrategias de comunicación con directivos, coordinadores, jefes de oficina ”*. Al respecto, los auditados explicaron que la priorización la realiza la Coordinadora de Oficina, para ello siempre van primero los temas del Canciller, seguido aquellos de las Viceministras y después lo relativo a Política Exterior. Al mismo tiempo realizan priorización segmentada por los canales disponibles y deciden si lo envían por todos los canales o solo por algunos de ellos. Al respecto, la auditora recomendó al área establecer unos criterios base de priorización y documentarlos en el plan de comunicaciones.

Se evidenció que el proceso cuenta con mecanismos implementados para identificar y controlar la información que se genera en cumplimiento al plan de comunicaciones. Para ello, en el caso de la intranet, cada funcionario tiene un usuario y clave asignada para actualizar la información. Así mismo, en dado caso que algún funcionario realizara algún cambio no intencionado, el sistema deja la trazabilidad de quién lo realizó y el momento en que lo hizo.

Se solicitó a los auditados que expliquen si tienen implementado algún mecanismo que les permita controlar que los contenidos publicados interna y externamente en los diferentes canales de comunicación estén actualizados. Al respecto, los auditados explicaron que cada área es responsable de mantener los contenidos actualizados, sin embargo, el proceso envía correos a las áreas, solicitando la revisión y actualización periódica de los contenidos.

### **Video y Fotografía:**

Se revisó el documento Video y Fotografías (CO-PT-12), versión 5 vigente desde el 13 de junio de 2018. Se solicitó como evidencia la aplicación del formato GD-FO-50 Formato de inventario documental-documentos audiovisuales. Al respecto, el contratista que está asignado al desarrollo de este proceso accedió a la carpeta digital donde está disponible el formato. Se evidencia que el formato en uso no está vigente. El mismo está con fecha del 7 junio de 2016, actualmente el formato está en versión 2 vigente desde el 30-05-2018 disponible en el Sistema Maestro.

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 31/08/2018



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 6 de 9

En lo referente al cumplimiento a la política de operación “*En el caso que existan menores de edad, la autorización deberá ser otorgada por el representante legal o quien afirme serlo, de los niños, niñas y adolescentes que tengan participación en el material fotográfico y/o video, y esta autorización corresponderá a las finalidades conducentes al cumplimiento de la misión de la Entidad*”, la auditora referenció que se ha observado en las redes sociales las fotos tomadas recientemente a los Jóvenes músicos de la Casa Lúdica de San Bernardo del Viento quienes estuvieron en Suecia y Finlandia. Bajo este contexto se solicitó la autorización otorgada por parte del representante legal o quien afirme serlo, de los niños, niñas y adolescentes que tiene participación en las fotografías. Los auditados referencian que la Dirección de Asuntos Culturales es la encargada de tener dicha autorización. Se pidieron evidencias para lo cual los auditados solicitaron las mismas a la Dirección de Asuntos Culturales quienes enviaron muestra representativa para lo cual aplicaron el formato DP-FO-182 versión 2 vigente desde el 29-05-2018. Dichos formatos fueron diligenciados por los representantes de los menores el 19 de marzo de 2019. Lo anterior permitió evidenciar el cumplimiento de la política de operación. La auditora explicó que es importante ajustar esta política de operación de tal manera que se identifique de forma clara quien o quienes son los responsables de tener dicha autorización, teniendo en cuenta que en el ejercicio auditor se solicitó las evidencias el GIT de Prensa y Comunicación Corporativa quienes no tenían disponibles los registros.

Se evidenció que el proceso soporta sus actividades de fotografía y video en la nube con el objetivo de asegurar que el registro fotográfico y de video está disponible y es idóneo para su uso. Así mismo, el auditado explicó que para la distribución, acceso, recuperación y uso del material de video y fotografía realizan *backup* de los discos. De igual manera, cada tres meses la Dirección de Gestión de la Información y Tecnología envían una evidencia al GIT de Prensa y Comunicación Corporativa del *backup* realizado, se solicitó evidencia del primer trimestre de 2019.

Se procedió a revisar los puntos de control definidos en el proceso, para lo cual se indagó respecto a cuántos equipos de fotografía tienen. Los auditados informaron que disponen de dos equipos: uno de propiedad el Ministerio y otro de propiedad del Contratista. La auditora solicitó el registro de certificado de mantenimiento del equipo en la vigencia 2018, teniendo en cuenta que los uno de los puntos de control define que se realiza un mantenimiento anual al equipo de fotografía y se deja como registro dicho certificado. Al respecto los auditados confirman que en la vigencia 2018 no implementaron este control teniendo en cuenta que la cámara fotográfica del Ministerio se adquirió hace poco. Se presentó observación por parte de la auditora, se sugiere revisar y ajustar los puntos de control en especial en la frecuencia con la cual ejecutan el mismo. Así mismo se sugiere que este certificado se debe tener tanto para los equipos propios de la entidad como para los equipos que son del contratista, ya que se tiene que asegurar que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control del sistema de gestión de calidad de acuerdo con lo establecido en el requisito 8.4.2 de la norma NTC-ISO 9001:2015.

### **Diseño de Documentos:**

Se revisó el documento Diseño de Documentos (CO-PT-25) versión 4 vigente desde el 21 de noviembre de 2018, se solicitó como evidencia la aplicación del formato CO-FO-14. Al respecto, el funcionario auditado aportó el registro con fecha de solicitud del 03/10/2018, con una solicitud de Infografía de la Dirección de para el Desarrollo y la Integración Fronteriza. La solicitud no cuenta con el visto bueno del Director de área para iniciar la misma ante el GIT de Prensa, generando incumplimiento a la política de operación: “*Los requerimientos de diseño deben realizarse en el CO-FO 14 Formato de solicitud de diseño, cuando aplique, y enviarlo al correo comunicacionescancilleria@cancilleria.gov.co del GIT de Prensa y Comunicación Corporativa. El formato debe contar el visto bueno del Jefe de Misión o Jefe de Área,*

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 31/08/2018



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 7 de 9

según corresponda. El coordinador del GIT de Prensa y Comunicación Corporativa debe evaluar la urgencia y viabilidad de la solicitud". Así mismo, se presenta una debilidad en la estructura del formato CO-FO-14 ya que el mismo no cuenta con el espacio para fijar el visto bueno, en este caso el director.

Se indagó si el proceso tiene fijados algunos acuerdos de servicio para realizar la entrega de diseños solicitados por las diferentes áreas de la entidad, al respecto los auditados explicaron que no tienen acuerdo de servicios establecidos, solo se trabaja con el criterio de que tan prioritario es para las áreas. En caso de llegar muchas solicitudes al tiempo, estas se priorizan con la coordinadora. La auditora identificó una debilidad en la entidad ya que todas las solicitudes que presentan las áreas son urgentes.

Se pidió la matriz de solicitudes de diseño gráfico, siendo éste un registro del desarrollo del procedimiento. Se tomaron dos muestras al azar, identificando:

- La solicitud del 25-02-2019 con asunto "Declaración del grupo de lima del 25 de febrero" no presenta ningún registro de evidencia. Se debieron ejecutar las actividades establecidas en el desarrollo del proceso en el diagrama 9.1 diseño de documentos del procedimiento CO-PT-25. Al respecto, el auditado explicó que la actividad se gestionó en su totalidad por chat de WhatsApp.
- La solicitud del 8-04-2019 con asunto "Diseño de pendones Embajada de Polonia": se evidencia que se recibe solicitud por correo a través de la cuenta de prensa@cancilleria.gov.co del 28 de febrero de 2019. Se identificó que se siguió en su mayoría las actividades establecidas en el diagrama 9.1 diseño de documentos del procedimiento CO-PT-25, sin embargo, nunca se recibió por parte de la Embajada la aprobación del diseño final. De acuerdo con el proceso explicado por el auditado se identificó por parte de la auditora una posible incertidumbre en el proceso de elaboración de Diseños que requieren impresión, ya que las áreas gestionan sus solicitudes al GIT de Prensa y Comunicación Corporativa, la solicitud es atendida pero no se sabe si el área solicitante finalmente uso el diseño y tiene autorizados los recursos para su impresión, lo cual genera desgaste en los recursos al disponer de un funcionario quien realiza los respectivos diseños de algo que probablemente no se va usar.

## 5. FORTALEZAS

- La participación e interés de todos los funcionarios y contratistas del GIT de Prensa y Comunicación Corporativa en el ejercicio auditor.
- El uso de carpetas en la nube y organización de la información de la gestión del proceso de acuerdo con la Tabla de Retención Documental vigente.
- El ejercicio de gestión del conocimiento que se realiza semanalmente a través del consejo de redacción.
- La identificación de los riesgos de gestión y de corrupción del proceso por parte del equipo de trabajo.

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 31/08/2018



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 8 de 9

## 6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se hace necesario fortalecer la apropiación del conocimiento respecto a la política de administración del riesgo y metodología de administración del riesgo por parte de todo el equipo de trabajo.
- Se hace necesario realizar las difusiones de los documentos que actualizan de acuerdo con los tiempos establecidos en el procedimiento de control de documentos GD-PT-02.
- Dar aplicabilidad al formato GD-FO-29 Prestamos de documentos de archivo de gestión, cuando se realiza préstamo de material del archivo de gestión internamente en el área.
- Se recomienda al proceso iniciar la revisión de las oportunidades de mejora definidas en el contexto por proceso, e identificar que mejoras se pueden implementar y establecer el respectivo plan de mejoramiento.
- Definir y documentar los criterios base de priorización mínimos a tener en cuenta para dar cumplimiento a la estrategia 1 definida en el Plan de Comunicaciones (CO-PL-01).
- Revisar y actualizar el procedimiento de Video y Fotografías (CO-PT-12), con el objetivo de identificar el área o las áreas que son responsables de tener la autorización otorgada por el representante legal o quien afirme serlo, de los niños, niñas y adolescentes que tengan participación en el material fotográfico y/o video en el desarrollo de las actividades misionales de la Entidad. Así mismo se recomienda revisar y ajustar los puntos de control definidos en el proceso.
- Implementar hoja de vida para equipo de fotografía y video que tiene el GIT de Prensa y Comunicación Corporativa, así mismo si la actividad de Fotografía y Video es tercerizada se debe solicitar la misma al proveedor.
- Revisar y actualizar el procedimiento Diseño de Documentos (CO-PT-25), se sugiere validar la opción de establecer niveles de acuerdo de servicio para atender las solicitudes que llegan de las áreas para el Diseño de Documentos.
- Optimizar el uso del recurso humano, específicamente en la actividad de diseño de piezas gráficas.
- Revisar y ajustar la meta del indicador de gestión según lo establecido en el procedimiento "MC-PT-11 Medición y seguimiento a través de indicadores", que define: "En caso de que se requiera modificar la meta de los indicadores de gestión dicho trámite deberá estar soportado en un análisis de tendencia que permita tomar decisiones acerca de la actualización de la meta, este análisis debe contar con el visto bueno del líder del proceso según corresponda (Embajador, Cónsul, Director, Jefe o Coordinador)".
- Realizar actividades de entrenamiento por parte de todo el equipo de trabajo sobre el uso del sistema maestro con el objetivo de desarrollar habilidades en la consulta de los documentos, el mapa de riesgos, indicadores de gestión y plan de acción con sus respectivos reportes de alcance del proceso de comunicaciones.
- Revisar con la Dirección de Gestión de la Información y Tecnología de la Información los mecanismos a implementar para la gestión del proceso y reducir el uso del WhatsApp, teniendo en cuenta vulnerabilidad que tiene este medio en especial cuando se trabaja información de carácter privado y/o semiprivado.

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 31/08/2018



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 9 de 9

## 7. NO CONFORMIDADES

ÍTEM	Numeral o requisito MECI - CALIDAD	DESCRIPCIÓN
1	7.5 Información Documentada	No se tiene evidencia de cumplimiento de la política de operación "El presente documento de deberá revisar y actualizar" establecida en el Plan de Comunicaciones (CO-PL-01), versión 9 vigente desde el 2 de mayo de 2018.
2	7.5 Información Documentada	Se evidencia uso de formato obsoleto GD-FO-50 Formato de Inventario Documental – Documentos Audiovisuales en versión 1, este formato se encuentra en el sistema maestro en versión 2 vigente desde el 30 de mayo de 2018. Se presenta materialización del riesgo de gestión "Que no se incorpore documentación al Sistema Integrado de Gestión, obsolescencia de la misma o uso de documentos no vigentes" del proceso de gestión documental.
3	8.1 Planificación y control operacional	Se evidencia aplicación parcial y no aplicación del procedimiento Diseño de Documentos (CO-PT-25) versión 4 vigente desde el 21 de noviembre de 2018.  Evidencia: - Solicitud del 25-02-2019 Declaración del Grupo de Lima del 25 de febrero, todo el proceso se desarrolló por chat, no se tienen soportes como lo indica el procedimiento. - Solicitud del 8-04-2019 diseño de pendones Embajada de Polonia, no se cuenta con la aprobación del diseño como lo especifica la actividad 7 del desarrollo del procedimiento en el diagrama 9.1 Diseño de Documentos.

## 8. CONCLUSIONES DEL INFORME

Si bien se identificaron no conformidades y oportunidades de mejora, una vez consolidados los resultados de la auditoría realizada al proceso de Comunicaciones, se puede concluir que el proceso es eficaz para el logro de los objetivos, es adecuado y conveniente para el cumplimiento de los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015, los requisitos del Ministerio y el Fondo Rotatorio, fortaleciendo la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión.

### Equipo auditor:

*(Original firmado)*

\_\_\_\_\_  
**Eliana Prada Beltrán**  
**Coordinadora – GIT de Gestión y Desempeño Institucional**  
**Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional**  
**Auditor Líder**

*(Original firmado)*

\_\_\_\_\_  
**Maria del Pilar Lugo Gonzalez**  
**Coordinadora GIT Control Interno de Gestión**

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 31/08/2018