



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 1 de 6

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

Proceso:	COMUNICACIONES
Dependencia:	<b>GIT de Prensa y Comunicación Corporativa</b>
Tipo de auditoria o seguimiento:	AUDITORIA
Fecha entrega del Informe	11/04/2022

## 2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO:

Verificar las actividades asociadas al Sistema de Gestión de Calidad en el 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 AUDITORIA O SEGUIMIENTO

Se evaluaron las actividades definidas en el proceso de Comunicaciones, aplicando las actividades relacionadas el GIT de Prensa y Comunicación Corporativa durante el periodo comprendido entre el 01 marzo de 2021 y el 04 de abril de 2022, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento EI-PT-03 - Actividades de Auditoría Interna.

Los requisitos a auditados fueron los definidos en el Manual del Sistema Integrado de Gestión - AS-MA-001, versión 6, vigente desde el 25 de marzo de 2022, bajo la norma ISO 9001:2015, NTC-ISO 14001:2015 y demás requisitos que el auditor líder consideró necesarios, este ejercicio comprenderá el ciclo PHVA definido en la caracterización del proceso y sus documentos asociados.

## 4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Durante los días 6 y 7 de abril de 2022 se realizó auditoria al proceso de Comunicaciones realizando las entrevistas previstas:

### Coordinación de Comunicaciones

Se dio inicio a la auditoria evaluando la estructura del proceso relacionada con sus actividades y el ciclo del proceso aplicado a las actividades de mantenimiento de infraestructura y equipos para el cumplimiento de los requisitos 4.4.1,

Una vez impreso este documento se considera copia no controlada



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 2 de 6

4.4.2, de la norma NTC-ISO 9001:2015. Así mismo, se indagó al respectivo Coordinador sobre los indicadores asociados al proceso presentándose la información relacionada con los indicadores de redes sociales y atención de solicitudes de medios de comunicación evidenciándose que en el primer caso se definió plan de mejoramiento por el incumplimiento de la meta en dos de los trimestres del año anterior y para el segundo se cumple con la meta establecida. Es importante que la información tomada como base para el cálculo del indicador se revisa en forma previa al cálculo con el fin de evitar datos que puedan invalidar los resultados del indicador. Así mismo, se hace énfasis en la importancia de evaluar la pertinencia de definir un método de seguimiento o indicador para las comunicaciones internas. Lo anterior permitió evaluar el cumplimiento de los requisitos 4.4.1, 9.9.1, 9.1.3 de la norma NTC-ISO 9001:2015.

Seguidamente se solicitó el mapa de riesgos del proceso con el fin de evaluar el cumplimiento del requisito 6.1 de la norma NTC-ISO 9001:2015, presentándose los cuatro riesgos de gestión y el riesgo de corrupción identificado con su respectiva valoración y controles concluyendo que se determinó apropiadamente el nivel del riesgo. Para el riesgo de “no divulgar o divulgar inoportunamente la información del Ministerio” cuyo riesgo residual se encuentra en zona de riesgo alta se está desarrollando la acción respectiva, sin embargo es importante agilizar dichas acciones con el fin de lograr la disminución en el nivel de riesgo. Para los demás riesgos se evidencia que se encuentran en zona de riesgo aceptable.

Con el fin de evaluar el cumplimiento de los requisitos 6.1.2, 6.2 8.1 y 10 de la NTC-ISO 14001 se indagó a los auditados sobre el conocimiento de los objetivos ambientales, aspectos ambientales significativos, programas de gestión ambiental y controles operacionales aplicables al desarrollo de sus actividades evidenciándose claridad y manejo adecuado del tema. En cuanto a las mejoras para el sistema de gestión ambiental se menciona el cambio de las pilas alcalinas por las pilas recargables.

Por último, se revisaron los planes de mejoramiento que se encuentran en proceso en la suite visión empresarial evidenciándose la necesidad de asegurar que dichos planes se encuentren cerrados en el paso de ejecución de los planes de mejoramiento para que se continúe el flujo con el seguimiento y cierre.

### Plan de Comunicaciones

El plan de comunicaciones define cinco estrategias de comunicación que son implementadas de acuerdo con las necesidades identificadas, utilizando los medios de comunicación que se consideren más apropiados para cada caso. En general se evidenció conformidad con lo establecido en el CO-PL-01 Plan de Comunicaciones V. 13, sin embargo, se hizo énfasis en la necesidad de dejar evidencia de las conclusiones de los consejos de redacción que se realicen.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 3 de 6

En lo relaciona con la planeación, ejecución y seguimiento de las comunicaciones internas y externas de carácter ambiental (7.4 NTC-ISO 14001), estas son administradas por el GIT de Gestión y Desempeño Organizacional y se gestionan como un tipo de comunicación a solicitud y con su respectivo seguimiento por parte del GIT de Prensa y Comunicación Corporativa.

### **Atención a Requerimientos de Medios de Comunicación**

Se realizó evaluación al cumplimiento de lo establecido en el procedimiento CO-PT-15 “Atención de requerimientos a medios de comunicación V6” a partir de las solicitudes realizadas y consolidadas en la matriz CO-FO-015 Semaforo de Atención a Solicitudes de Medios de Comunicación V6, evidenciándose que para las solicitudes realizadas por los periodistas Cesar Giraldo (Marzo), Luisa Reyes, Caley Calahan (enero) no se realizado el respectivo cierre a la solicitud, lo cual puede generar inconsistencias en la validez de los resultados de los indicadores.

### **Transmisión en vivo a través de los canales de Cancillería y de sus redes sociales (YouTube, Facebook, Twitter, Periscope e Instagram)**

La transmisión en vivo es solicitada a comunicaciones y requiere de la coordinación la Dirección de Gestión de Información y Tecnología, durante el desarrollo de la entrevista se realizó seguimiento a solicitudes realizadas, su preparación transmisión y la evaluación de las acciones cuando se presentaron dificultades.

### **Publicación y administración de Pagina Web**

Se verificó el cumplimiento de los lineamientos generales de comunicación, las claves de comunicación efectiva y su respectiva difusión. Así mismo, se verificó el cumplimiento de lo establecido en el procedimiento “CO-PT-023 Administración y publicación de contenidos en las páginas web a cargo del ministerio” a partir del registro de las solicitudes realizadas mediante correo electrónico y consolidadas en el formato CO-FO-016 “Matriz de Publicación de Contenido en las Páginas Web a Cargo del Ministerio” verificando su atención de acuerdo con el orden de llegada, el enfoque aplicado a la declinación de responsabilidad y las evidencias de los casos seleccionados hasta su publicación evidenciándose conformidad en el cumplimiento de las disposiciones definidas. Es importante que se realice la actualización de la matriz de seguimiento en tiempo real con el fin de asegurar un adecuado monitoreo de la atención de las solicitudes. Por último, se verificó la publicación de videos en You tube evidenciando conformidad.

Una vez impreso este documento se considera copia no controlada



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 4 de 6

Teniendo en cuenta la coyuntura actual se considera pertinente definir conjuntamente con el contratista un plan de trabajo para la solución de los problemas de migración que se han presentado con la implementación de la nueva plataforma de paginas web.

### **Publicación de Contenidos en Redes Sociales**

Se verificó el cumplimiento de lo establecido en el procedimiento CO-PT-022 “Publicación de contenidos en redes sociales” a partir de las solicitudes recibidas en el correo electrónico [redessociales@cancilleria.gov.co](mailto:redessociales@cancilleria.gov.co) evidenciándose el cumplimiento de lo establecido en los casos solicitados a partir de la trazabilidad realizada desde la recepción de la solicitud, la evaluación de su viabilidad, elaboración y revisión de propuestas y publicación de los respectivos mensajes.

Se verificó el procedimiento empleado para la creación y administración de la Redes Sociales de Embajadas y Misiones de acuerdo con las nuevas disposiciones generadas evidenciándose el cumplimiento de lo establecido.

### **Publicaciones en Intranet – Comunicaciones Internas**

Se verificó el cumplimiento de lo establecido en el procedimiento CO-PT-020 Publicación Intranet a partir de las solicitudes recibidas en el correo electrónico [comunicacionescancilleria@cancilleria.gov.co](mailto:comunicacionescancilleria@cancilleria.gov.co) y la selección de casos verificando su trazabilidad desde la recepción, revisión de contenidos, ajustes de, publicación de contenidos y notificación evidenciándose cumplimiento de lo establecido. Sin embargo, para el desarrollo de las actividades se requiere el cambio de los equipos de computo y mayor velocidad de internet.

Se verificaron solicitudes asociadas a la generación de boletines, incluyendo su diseño, corrección, entrega y distribución cumpliendo lo establecido en el procedimiento CO-PT-026 “Elaboración de documentos internos y externos”.

Se verificó la aplicación del procedimiento CO-PT-025 Diseño de documentos evidenciando su cumplimiento a partir de las solicitudes realizadas y registradas en el formato CO-FO-19 “Matriz Solicitudes Diseño Grafico” V1.

## **5. FORTALEZAS**

- La disposición del equipo auditado para atender la auditoria.
- Los diferentes medios de comunicación disponibles para la comunicación externa e interna.

Una vez impreso este documento se considera copia no controlada

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 5 de 6

- El conocimiento del proceso y procedimientos aplicables por parte de los funcionarios del GIT de Prensa y Comunicación Corporativa.
- El Fortalecimiento de las comunicaciones externas mediante la implementación de las redes sociales en las misiones de Colombia en el Exterior.

## 6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Considerar la pertinencia de definir indicadores u otros métodos para realizar seguimiento a las comunicaciones internas.
- Realizar revisión de la disposición definida para los consejos de redacción de tal forma que se documenten los resultados en todos los casos.
- Asegurar el cierre del paso de ejecución de los planes de mejoramiento que actualmente se encuentran en proceso para que se continúe el flujo con el seguimiento y cierre de las acciones en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión.
- Asegurar el registro del seguimiento de publicación de paginas web en el momento de la solicitud.
- Realizar un plan de trabajo para solucionar los problemas de migración que se han presentado con la implementación de la nueva plataforma de las paginas web.
- Evaluar en el procedimiento de publicación de contenidos en redes sociales las necesidades del visto bueno formal del Director Embajador o Cónsul para la publicación de contenidos en todos los casos.

### Dirección de Gestión de Información y Tecnología

- Mejorar los equipos de computo y servicio de internet que son fundamentales para adecuado desarrollo de las actividades propias de las comunicaciones externas.

## 7. NO CONFORMIDAD

ITEM	CRITERIO DE AUDITORIA O NORMA	DESCRIPCIÓN
1	7.5.3 NTC-ISO 9001:2015	Los registros electrónicos del proceso de comunicaciones no se encuentran alojados en teams incumpliendo lo establecido en las tablas de retención documental. Adicionalmente las series utilizadas en one drive difieren de las definidas en las tablas de retención documental. Evidencia: 57.605 en la tabla de retención documental y la utilizada actualmente es la serie 55.

Una vez impreso este documento se considera copia no controlada

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 6 de 6

2	10.2 NTC-ISO 9001:2015	El plan de mejoramiento NC-CO-001 definido en el aplicativo del sistema integrado de gestión a partir del incumplimiento del indicador de redes sociales no contempla acciones para atender las causas “Porque no se estableció una estrategia de contenidos más atractivos para captar más seguidores en las Redes Sociales” y “Porque no se segmentaron los públicos para cada red social” incumpliendo lo establecido en el procedimiento.
3	7.4 NTC-ISO 9001:2015	No se tiene evidencia del seguimiento a la atención de requerimientos de los medios de comunicación en el formato CO-FO-15 para las solicitudes realizadas por Caley Calahan y Luisa Reyes (enero), Cesar Giraldo (Marzo) incumpliendo lo establecido en el procedimiento CO-PT-15 “Atención de requerimientos a medios de comunicación V6”.

## 8. CONCLUSIONES DEL INFORME

Una vez consolidados los resultados de la auditoria realizada al proceso de Comunicaciones se puede concluir que 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.

### Equipo auditor:

(Documento Electronico)

**Wilson Erney Buitrago Castellanos**

**Cargo: Contratista – Asesor Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional**

**Auditor Líder**

(Documento Electronico)

**Jaime Alberto Pinto Porras**

**Cargo: Profesional Universitario**

**Auditor**

(Documento Electronico)

**Jenny Andrea Hernandez Alfonso**

**Coordinadora (e) GIT de Gestión y Desempeño Organizacional**

Una vez impreso este documento se considera copia no controlada