



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 1 de 4

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

<b>Proceso:</b>	Comunicaciones
<b>Dependencia:</b>	GIT de Prensa y Comunicación Corporativa.
<b>Tipo de auditoria o seguimiento:</b>	Auditoria Interna de Calidad.
<b>Equipo Auditor</b>	
<b>Auditor líder:</b>	Claudia Patricia Prada Pico.
<b>Auditor:</b>	Claudia Liliana Borda Rodríguez,

## 2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO:

Verificar que las actividades asociadas a los procesos de COMUNICACIONES y MEJORA CONTINUA se desarrollen cumpliendo con los requerimientos exigidos por las normas, NTC ISO 9001:2015 y los lineamientos establecidos por la Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.

## 3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

La visita de auditoria se realizó el 12 de junio de 2018 y se evaluaron las actividades relacionadas con el GIT de Prensa y Comunicación Corporativa, incluyendo los procesos de Gestión Documental y de Mejora Continua, durante el periodo comprendido entre el 01/07/2017 y el 31/03/2018.

La auditoría se realizó de acuerdo con el ciclo PHVA de la caracterización del proceso de Comunicaciones, CO-PR-03, Versión 11, vigente desde abril de 2018; los procedimientos del proceso; los documentos asociados y los requisitos aplicables al proceso de la norma ISO 9001:2015 definidos en el Manual del Sistema Integrado de Gestión.

En el marco de esta auditoria se realizaron entrevistas a la Coordinadora del GIT de Prensa y Comunicación Corporativa y a la Gestora de Cambio, adicionalmente se efectuó la revisión de la documentación incluida en el Sistema Maestro asociada a las actividades claves del proceso, tales como los Indicadores de gestión, análisis de datos, plan de acción, planes de mejoramiento, mapa de riesgos, autoevaluación y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Se verificó el cumplimiento de los requisitos de los procesos de Mejora Continua y de Gestión Documental, de acuerdo con la caracterización del proceso de Mejora Continua, MC-PT-17, versión 10, vigente desde el 27 de marzo de 2018 y la caracterización del proceso de Gestión documental, GD-PR-14, versión 9, vigente desde el 27 de marzo de 2018.

La prueba documental verificó los lineamientos establecidos en la norma de calidad, la guía de elaboración de documentos, el procedimiento de registro y control de documentos, vigencia de la base legal, cumplimiento de las políticas de operación, actividades y controles establecidas en los mencionados documentos.

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 30 / 06 / 2017



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 2 de 4

Verificado el mapa de riesgos integrado (Riesgos de Gestión y Corrupción) versión 2 del marzo 28 de 2018 – vigencia 2018, se observa que el proceso de Comunicaciones cuenta con cinco riesgos de los cuales cuatro son de gestión y uno de corrupción:

Riesgos estratégicos:

- No divulgar o divulgar inoportunamente la información del Ministerio.
- Entregar y publicar Información inexacta o incompleta del Ministerio.
- Uso indebido de las páginas web del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Riesgos de imagen:

- Publicar información en redes sociales que afecte la imagen del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Riesgos de corrupción:

- Que el personal del Grupo Interno de Trabajo de Prensa y Comunicación Corporativa utilice inadecuadamente la información que recibe por parte de las dependencias del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Se verificó la aplicación de los controles que evitan la posible materialización del riesgo, registrados en la matriz de riesgos integrado (Riesgos de Gestión y Corrupción), evidenciándose que son implementados.

Adicionalmente, se confirmó que para la vigencia 2018 se identificaron dos nuevos riesgos.

Respecto a los riesgos:

- Uso indebido de las páginas web del Ministerio de Relaciones Exteriores, con la acción preventiva "AP. Documentar el control correctivo "CC: Realizar seguimiento a través de la solicitud de evidencia a las siguientes actividades realizadas por el GRUPO INTERNO DE TRABAJO SISTEMAS DE INFORMACIÓN: verificación con la empresa responsable de la seguridad informática, aplicación de Backup diarios, semanales, mensuales y anual para asegurarnos que la información almacenada en las páginas de consulados, embajadas, misiones y la de Cancillería quede protegida" en el documentos que corresponda" y,
- Publicar información en redes sociales que afecte la imagen del Ministerio de Relaciones Exteriores, con la acción preventiva "AP. Documentar los controles "CP. El periodista asignado para publicar contenidos en las redes oficiales del MRE deberá utilizar exclusivamente los dispositivos o equipos electrónicos asignados por el Ministerio al GIT de Prensa y Comunicación Corporativa, para realizar publicaciones que conciernen a temas del Ministerio asegurando que la información a publicar coincida con la parrilla de comunicaciones aprobada por el Coordinador GIT de Prensa y Comunicación Corporativa." y "CC. Eliminar la publicación y según la afectación política internacional, comunicar al área respectiva y al Jefe de Gabinete para tomar las medidas correspondientes."

Al respecto, se recomienda que como está definido en la acción preventiva, es necesario que el control correctivo y/o preventivo según el caso, se evidencie en los documentos que corresponda, es decir, precisar si son documentos del sistema de gestión y a qué actividad está asociado.

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 30 / 06 / 2017



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 3 de 4

#### 4. OPORTUNIDADES DE MEJORA

En la ejecución de esta auditoría interna se identificaron las siguientes oportunidades de mejora:

##### 4.1. Procedimientos

###### CO-PT-18 Elaboración de documentos informativos:

Al respecto se recomienda:

- ✓ Objetivo: Incluir la expresión “y su Fondo Rotatorio”.
- ✓ Definiciones: en Boletín agregar la preposición “del” e incluir la palabra “y su Fondo Rotatorio”, igualmente para la definición de comunicado.
- ✓ Sistemas de información y otros medios electrónicos: incluir la expresión “y su Fondo Rotatorio”, eliminar la duplicidad de la palabra “correo electrónico”
- ✓ Políticas de operación: incluir la expresión “y su Fondo Rotatorio”.
- ✓ Políticas de protección de datos: incluir la expresión “y su Fondo Rotatorio”

###### CO-PT-20 Publicación Intranet:

Al respecto se recomienda:

- ✓ Objetivo: Incluir la expresión “y su Fondo Rotatorio”.
- ✓ Así como cada área tiene información y secciones en la INTRANET y son las responsables de mantener actualizada dicha información remitiendo los insumos oportunamente al GIT de Prensa y Comunicación Corporativa, se recomienda que este grupo cree un archivo de control donde se consigne la dependencia responsable por cada opción del árbol de navegación de la intranet.
- ✓ En el numeral 10 puntos de control, se recomienda incluir un segundo control que haga referencia a demora en la publicación después de que la información es remitida por las áreas y aprobada por el GIT de Prensa y Comunicación Corporativa.

##### 4.2. Gestión Documental

La última transferencia documental fue realizada en 2016. El inventario documental se encuentra en construcción, se recomienda que este inventario documental sea remitido Grupo Interno de Archivo, de acuerdo con las fechas estipuladas por este grupo de trabajo.

#### 5. FORTALEZAS

Se resalta la organización del archivo digital, ya que se encuentra correctamente identificado, organizado y de fácil acceso y consulta, lo anterior de acuerdo con la TRD.

#### 6. NO CONFORMIDADES

En esta auditoría no se identificaron no conformidades.

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 30 / 06 / 2017



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 4 de 4

### CONCLUSIONES DEL INFORME

Si bien se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la actualización de los documentos que fueron revisados en la auditoría, se concluye que el proceso de Comunicaciones y de Mejora Continua se desarrollan cumpliendo con los lineamientos definidos por la Entidad y los requerimientos exigidos en la norma NTC ISO 9001:2015, el proceso de Comunicaciones evidencia el cumplimiento de su objetivo, el cual se encuentra debidamente alineado con los objetivos institucionales.

*(Original firmado)*

\_\_\_\_\_  
**Claudia Patricia Prada Pico**  
**Auditor Líder**

*(Original firmado)*

\_\_\_\_\_  
**Claudia Liliana Borda Rodríguez**  
**Auditor**

*(Original firmado)*

\_\_\_\_\_  
**María del Pilar Lugo González**  
**Coordinadora de Control Interno de Gestión**