



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 1 de 10

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

<b>Proceso:</b>	Comunicaciones
<b>Dependencia:</b>	Grupo Interno de Trabajo de Prensa y Comunicación Corporativa
<b>Tipo de auditoria o seguimiento:</b>	Auditoria Interna a los Sistemas de Gestión de Calidad y Ambiental.
<b>Fecha entrega del Informe</b>	01/06/2020

## 2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA O SEGUIMIENTO

Verificar que las actividades asociadas al proceso Comunicaciones se desarrollen cumpliendo con los requerimientos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 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 abarca el proceso de Comunicaciones, aplicando las actividades relacionadas con el Grupo Interno de Trabajo de Prensa y Comunicación Corporativa durante el periodo comprendido entre el 01 Julio de 2019 y el 22 de mayo de 2020. La auditoría se realizará entre el 26 y 29 de mayo de acuerdo con los requisitos aplicables al proceso de la norma ISO 9001:2015 & ISO 14001:2015, comprenderá el ciclo PHVA de la caracterización del proceso, los documentos asociados al proceso y sus procedimientos. La auditoría se desarrollará teniendo en cuenta el procedimiento MC-PT-12 - Auditorías internas a los sistemas de gestión ejecutadas por la segunda línea defensa.

Los requisitos de la norma ISO 9001:2015 aplicables al proceso a auditar serán los definidos en el Manual del Sistema Integrado de Gestión - DE-MA-02, versión 8, vigente desde el 27 de noviembre de 2019 y los que el equipo auditor considere pertinentes.

En la auditoria se revisará la aplicación de los lineamientos de los procesos de Gestión Documental (manejo documental del archivo) y de Mejora Continua.

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 2 de 10

#### 4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

El 27 y 28 de mayo de 2020 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 auditoria con la respectiva reunión de apertura donde se leyó por parte del Auditor líder, el objetivo, el alcance y el desarrollo de esta.

Se continúa la auditoría con la revisión del procedimiento Publicación en Intranet CO-PT-20. Realizando un análisis transversal al mismo, relacionado con la Estrategia 4 “Coordinar las comunicaciones internas del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio” del Plan de Comunicaciones, permitiendo así evaluar el cumplimiento de los requisitos 4.4.1, 4.4.2, 7.1.6, 7.4 y 7.5 de la norma NTC-ISO 9001:2015.

Se indaga respecto a la forma de socializar la imagen institucional a las dependencias y Misiones según las directrices de Presidencia, la funcionaria auditada indica que la socialización se realiza conforme a lo establece la Directiva Presidencial No. 9, la Guía de Sistema Gráfico del Ministerio de Relaciones Exteriores CO-GS-04 y la Guía del Sistema Gráfico del Gobierno de Colombia de enero de 2019 que establecen las pautas para la elaboración de elementos de comunicación o productos comunicativos por y para el Ministerio de Relaciones Exteriores e imparte directrices de identidad visual y uso de la imagen consolidada para todas las entidades públicas del orden nacional. Se evidencia que los documentos CO-PT-20, CO-GS-04 y CO-PL-01 no tienen asociada la Directiva Presidencial No. 9. La auditada aporta como evidencia un correo electrónico del 11 de diciembre de 2018 enviado a los funcionarios socializando el logo e imágenes que deben ir en el correo institucional, también envía al auditor evidencia de publicación del logo en la intranet, y una guía sobre el cambio de la firma en el correo electrónico de cada funcionario.

Se indaga sobre la periodicidad de actualización de la información institucional en los quioscos de la entidad, la auditada responde que no tienen establecida la frecuencia, se realiza según los requerimientos a través de correos electrónicos recibidos de las diferentes dependencias, con los temas de interés de cada una de estas, que requieren publicar en los quioscos y adicionalmente con una sección que desarrolla el GIT Prensa y Comunicación Corporativa con un contenido específico o de interés del Despacho. La auditada aclara que por la contingencia del COVID 19 en estos momentos los quioscos se encuentran apagados ya que no hay visita de funcionarios a la entidad y por ahorro de energía.

Se indaga frente a cuantas campañas de comunicación interna se han promovido o se promueven mensualmente, la auditada indica que una Campaña es más de un producto comunicativo. Pueden ser varias piezas comunicativas para ser publicadas en quioscos, correo electrónico, nota para intranet, video, etc. Estas solicitudes se guardan en la nube en el archivo Excel denominado Matriz de Publicación de Contenidos Internos que se encuentra en la Tabla de Retención Documental TRD y campaña como tal no aparece. Ilustró

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 3 de 10

al equipo auditor de dicha matriz con piezas comunicativas del Reto soy Ciberseguro lanzada a finales el año anterior por DIGIT para conciencia del doble factor de autenticación personal y el concurso donde se cambió de Skype a Teams con Microsoft cuyo premio fue un x-box.

De acuerdo con lo establecido en el procedimiento CO-PT-20 versión 5, se solicita conforme a la Política de Operación No. 3, se suministre el archivo Excel que contiene el calendario o cronograma de eventos que realizan las Direcciones. La auditada ilustra sobre la Agenda Ministerial que es confeccionada con las solicitudes de publicación que envían las diferentes Direcciones, conforme lo indica el documento CO-IN-06 y se encuentra clasificada por meses. Específicamente se refiere a comunicación de temas de promoción de la imagen positiva o negativa del Ministerio de Relaciones Exteriores <http://gruposmre.cancilleria.gov.co/sitios/relext/Lists/Agenda%20Ministerial/AllItems> que se encuentra en registros del mencionado instructivo.

Se indaga respecto a los criterios que siguen para modificar el diseño o redacción de noticias y notas que llegan al GIT Prensa y Comunicaciones para posterior publicación, según la Política de Operación No. 4 del procedimiento, la auditada indica que son criterios periodísticos sobre que el contenido debe ser claro, oportuno, veraz, de fácil comprensión, bien redactado y con ortografía. Atendiendo preguntas como Qué, Quien, Cómo, Cuándo, dónde, Porqué. No se puede publicar una información como lo solicitan las dependencias sino se realiza una revisión atendiendo estas preguntas. Los cambios o modificaciones a la información deben contar con el visto bueno del Jefe de la dependencia que solicita la publicación.

Se indagó sobre qué parámetros se tienen establecidos para no publicar una información. La auditada explica que en la intranet no se publica información reservada o de carácter sensible. Todas las solicitudes de publicación se realizan por solicitud de las áreas.

Se revisan los puntos de control del procedimiento relacionados con las actividades 6 y 9 del mismo, la auditada indicó que la publicación de información incompleta y la demora de la publicación de la información remitida por las áreas están relacionadas en el Riesgo Estratégico de "No divulgar o divulgar inoportunamente la información del Ministerio" y Riesgo de Imagen de "Publicar información en redes sociales que afecte la imagen del Ministerio de Relaciones Exteriores". Sin embargo, por parte del auditor se detecta que los controles indicados en el mapa de riesgos no se asocian en el Procedimiento CO-PT-20.

Se continua con el proceso de auditoría el 28 de mayo, se revisa el documento CO-GS-03 Guía de publicación de Contenidos a las funcionarias auditadas, se indaga acerca del objetivo de la guía, de sus políticas, alcance y aplicaciones, recibiendo a satisfacción explicaciones de la misma. Se solicitó evidencia de la respectiva difusión de esta dada su última actualización la cual se hizo allegar, quedando como conclusión que se conoce la respectiva guía de forma eficiente para su aplicación, de acuerdo con los requisitos 4.4.1, 4.4.2, 7.1.6, 7.4 y 7.5 de la norma NTC-ISO 9001:2015.

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 4 de 10

De igual forma se revisa el procedimiento CO-PT-23 Administración de publicación de contenidos en la página web, se solicita información de conocimiento de este en relación a su objetivo, alcance de aplicación, de sus políticas y aplicaciones, se indaga a cerca de los controles del procedimiento y se solicita evidencia de la matriz de contenidos. Se concluye por parte del auditor que tanto el auditado como su equipo de trabajo conocen a perfección dicho procedimiento, evidenciando el cumplimiento de los requisitos 4.4.1, 4.4.2, 7.1.6, 7.4 y 7.5 de la norma NTC-ISO 9001:2015.

Se audita el procedimiento Publicación de Contenidos en Redes Sociales CO-PT-22, articulado con las demás estrategias del Plan de Comunicaciones CO-PL-01, se procedió a revisar su objetivo, su alcance y políticas establecidas en el procedimiento.

Se solicita como evidencia la agenda semanal y mensual que envían las Direcciones al GIT Prensa y Comunicación Corporativa, manifestando que no hay solo se maneja la agenda de la Canciller y como evidencia sólo quedan correos electrónicos de solicitudes según eventos.

Se indaga respecto a cómo se establecen los criterios de priorización de actividades para el GIT Prensa y Comunicación Corporativa, y respondieron que se da prioridad a las solicitudes de la Canciller, luego Viceministros y por último a las Direcciones, es decir por jerarquía.

Se solicita el formato CO-FO-05 de encuentros con las diferentes dependencias para establecer planes de trabajo. La auditada presenta soporte de los Consejos de Redacción.

Se indagó sobre la forma como se atienden los requerimientos de periodistas, al respecto informan que los atienden por correo electrónico, chat y llamada telefónica.

Se indaga sobre como diseñan la estrategia de comunicaciones interna, la auditada informa que lo realizan por medio de la intranet.

Se procedió a preguntar que evidencia queda del análisis de temas estratégicos de interés de la Canciller. Los auditados indican que no necesariamente queda evidencia física escrita, generalmente según la importancia de los temas se reciben instrucciones directas de la Canciller una vez conoce temas estratégicos mediante llamada o WhatsApp.

Se solicita que evidencia queda de encuentros con periodistas que cubren fuentes, al respecto presentan correos electrónicos con insumos con aprobaciones o chats con aprobaciones.

Se indaga acerca de que evidencia queda de los encuentros con directores de medios de comunicación,

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS REONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 5 de 10

periodistas extranjeros y corresponsales de medios internacionales, respecto informan que se llena en formato CO-FO-12, indican que con la actual Canciller no ha habido ruedas de prensa.

Se indaga respecto a que documentación que evidencia la revisión o monitoreo de prensa con mensajes que evalúan. Al respecto los auditados explican que la Canciller tiene un listado de las noticias del día y tiene alertas sobre noticias de mayor interés, ella vía chat o WhatsApp da indicaciones de posiciones para publicar.

Se indaga acerca de, como se actualizan o revisan las actualizaciones de las secciones en las páginas web en Direcciones o Misiones. Los auditados explican que se solicita a las dependencias mediante correo la actualización de las secciones o correos recordatorios de actualización, cuando se presentan desactualizaciones se reciben los links o vínculos para actualización.

Se indaga respecto a cuáles son las herramientas digitales utilizadas por el Ministerio y cuáles son las más efectivas para comunicar. Los auditados explican que toda la comunicación usa medios virtuales como sitios web, redes sociales, correos electrónicos, trinos esto dependiendo del contenido a comunicar se escoge el canal.

Se indaga respecto al suministro de las bases de datos de validadores internos y externos de la información al publicar contenidos de interés, los auditados manifestaron que no se pueden entregar estas bases de datos por el tema o ley de protección de datos personales, ya que es información reservada para el GIT Prensa y Comunicación Corporativa.

Se indaga acerca de cuáles micrositiros se tienen dispuestos y para qué información. Los auditados explican que estos micrositiros se disponen para temas de interés específico como por ejemplo copa américa, para actividades grandes, para actividades culturales (botón especial), entre otros.

De igual forma se pregunta de quién son los dispositivos y equipos electrónicos utilizados para publicar en redes sociales, y en las actuales circunstancias COVID 19 desde qué dispositivos se realizan las publicaciones a lo que el auditado responde que son de propiedad del Ministerio y consiste en tres celulares entregados a funcionarios que publican en redes y medios de comunicación o realizan trinos y una tableta Samsung entregada a la Community Manager.

Se indaga acerca de cómo opera la parrilla de comunicaciones, a lo que el auditado responde que es la información publicada que se descarga de redes sociales y es consignada en un Excel que está en la serie publicaciones en la nube marcada con el código de la tabla de retención documental, bajo el código 55-605.

Se procede a preguntar si se ha publicado información errónea y se ha corregido, a lo que el auditado responde que les sucedió dos veces y a partir de allí se tienen varios filtros de revisión y aprobación. En los dos casos

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 6 de 10

hubo investigación disciplinaria por parte de la Oficina de Control Interno Disciplinario. Sobre el error se publica una corrección.

El auditado explica que los mensajes para publicar en redes sociales cuentan con el visto bueno del responsable del contenido antes de la publicación.

Se continúa con ejercicio auditor con una tercera reunión el día jueves 28 de mayo de 2020 en las horas de la tarde en la que se trataron Caracterización de Proceso CO-PR-03, Plan de Acción, Indicadores de Gestión, Mapa de Riesgos, Plan Ambiental e Informe de Evaluación de la auditoria anterior, con la participación de la Coordinadora y con varios funcionarios del Grupo Interno de Trabajo de comunicaciones, algunos periodistas y diseñadores adscritos al GIT Prensa y Comunicación Corporativa y el equipo Auditor.

La coordinadora del GIT Prensa y Comunicación Corporativa realizó una exposición sobre su conocimiento sobre la caracterización del proceso CO-PR-03, al respecto se concluye por parte de los auditores que es claro y evidente el conocimiento profundo del mismo, en relación a su alcance, objetivos, entradas y salidas, así como las partes interesadas del mismo, dando cumplimiento a los requisitos 4.4.1, 4.4.2, 7.1.6, 7.4 y 7.5 de la norma NTC-ISO 9001:2015.

Se indagó sobre el cumplimiento de metas en el Plan de Acción de la vigencia 2019, los auditados manifestaron su absoluto cumplimiento, y reporte oportuno, se solicitó evidencias de dichos reportes, los cuales se hicieron allegar evidenciando lo explicado por los auditados.

Se indagó sobre el cumplimiento de metas de actividades del Plan de Acción de 2020 en el que tienen incluidas dos actividades: Diseñar un micrositio "Cancillería para Niños" cuya meta son tres actividades que son diseño, coordinación con DIGIT para apoyo al diseño del html y adaptativo del micrositio y salida al aire del micrositio. Para el primer trimestre se cumplió con la primera acción del diseño y como evidencia presentan el trabajo que está diseñado con ilustración, lenguaje sencillo, con pasatiempos al final.

Respecto al segundo compromiso en el plan de acción de realizar videoconferencias con embajadas y consulados de países donde viaja la Canciller, para capacitar a personas asignadas a prensa en cubrimientos periodísticos de eventos, esta formulado desde enero a diciembre de 2020, el Auditado argumenta que este no se ha podido cumplir dada la situación actual por la que atraviesa el mundo del COVID-19.

Se solicitó a los participantes ingresar al SIG para que ilustraran donde se registran los avances del Plan de Acción, al respecto se presenta algo de confusión con los avances de Indicadores de Gestión. A pesar de que actualmente el módulo de planes donde se registra y evidencia el avance en el SIG no está disponible.

Frente a los Indicadores de Gestión tienen dos mediciones: Número de Seguidores Twitter +Número de

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 7 de 10

Seguidores Facebook +Número de Seguidores Instagram, con una meta de 4% que corresponde a satisfactorio frente a un resultado del 15.98% con el siguiente análisis de datos: Durante el Primer trimestre de 2020, se atendieron las redes, se presentó una disminución del 46 por ciento en las redes sociales. Esto se debe a varios factores: 1) La disminución de seguidores en las redes sociales. 2) Las redes sociales presentan valores variables, algunos seguidores se retiran otros ingresan nuevos, otros permanecen. 3) Se da respuesta a los mensajes que se publican a través de los perfiles oficiales del Ministerio de Relaciones Exteriores. Con los datos suministrados en el SIG del 15.98%. El otro indicador es Tiempo de respuesta a los requerimientos de los medios de comunicación cuya meta esta entre el 60% y 87% aceptable y el resultado fue 98.87% con el siguiente análisis de datos: Durante el periodo enero, febrero y marzo de 2020, el GIT de Prensa y Comunicación Corporativa recibió un total de 267 solicitudes de los medios de comunicación, de las cuáles, 264 fueron contestadas en cinco días o menos. Esto representa que el indicador tuvo un cumplimiento del 99% y superó la meta del 87.0% para esta medición. Se solicitó el análisis de tendencia de indicadores solo suministraron el del segundo indicador Tiempo de respuesta a los requerimientos de los medios de comunicación.

Respecto al Mapa de Riesgos se identificó que tienen dos riesgos de imagen, dos estratégicos y uno de corrupción, y revisando estos, se evidencia que en general asocian a los controles solo los siguientes procedimientos CO-PT-22, CO-PT-18, CO-PT-15, CO-PT-23. El proceso de Comunicaciones dispone de 10 procedimientos publicados en el SIG, que contienen sus puntos de control, sin embargo, en los Controles registrados en la Matriz Mapa de Riesgos solo se citan los cuatro procedimientos mencionados. Se sugiere revisar los controles para incluir el resto de los procedimientos.

Se indago acerca de las Oportunidades de Mejora. Se retomaron las no conformidades formuladas en el informe de evaluación del año anterior observando que la relacionada con la actualización del Plan de Comunicaciones ya se cumplió y verificando se encontró que el Plan CO-PL-01 está en versión 11 del 02-03-2020.

Las observaciones relacionadas con el procedimiento CO-PT-25 Diseño de Documentos se subsanaron con la modificación a versión 5 del procedimiento de fecha 4-10-2020.

El formato GD-FO-50 Inventario Documental que está en versión 2 de 2018 sigue igual, el GIT Prensa y Comunicación Corporativa informa que formuló el plan de mejoramiento por procesos, este tiene una vigencia hasta el 30 de junio de 2020 para dar cumplimiento a las acciones formuladas y cerrar el hallazgo asociado al formato GD-FO-50.

Se indago sobre las oportunidades de mejora formuladas en el contexto estratégico: Tendencias de nuevas tecnologías de información y comunicación y mayor cubrimiento por parte de medios de comunicación nacionales e internacionales de la gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores a lo que GIT Prensa y

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 8 de 10

Comunicación Corporativa reporta que con la coyuntura actual, estas oportunidades ya están en práctica dado que toda la comunicación se realiza de forma virtual para llegar a periodistas y medios escritos y la Embajadas, Consulados y Misiones en el exterior por el trámite de atención a connacionales han tenido que actualizar sus páginas web.

Sobre el plan ambiental que está a cargo de la Oficina Asesora de Planeación, bajo el código MC-PL-02 se indagó de forma general en relación a su aplicación, al respecto la Coordinadora del GIT Prensa y Comunicación Corporativa, se refirió únicamente al manejo de las pilas AA y AAA, se observa que no se tiene interiorizado en la coordinación el protocolo ambiental de generación y disposición de material o residuos contaminantes, manifestaron que poseen dos cámaras de fotografía y video pero que no pueden suministrar la certificación de mantenimiento pues sólo el mantenimiento se hace después de 35.000 disparos y aún no llegan a ese número, por situación de la auditoria virtual no se pudo constatar cuántos disparos tiene realizados las cámaras y no se suministró las hojas de vida de ellas ni el certificado de mantenimiento. No conocen en detalle la forma como debe preparar la oficina la bitácora de residuos peligrosos. Manifiestan que la DIGIT entrego baterías y cargadores para reducir el consumo de pilas a partir de enero de este año.

## 5. FORTALEZAS

- La disposición de archivos en la nube y organización de la información resultante del proceso de Comunicaciones de acuerdo con las Tablas de Retención Documental vigentes.
- La clara identificación por parte de los funcionarios de los riesgos de gestión y corrupción a los que está expuesto el proceso Comunicaciones.
- La participación e interés del equipo auditado en el proceso de evaluación.

## 6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se requiere fortalecer la apropiación del conocimiento respecto del manejo del SIG en cuanto a registros en el módulo de medición - Indicadores de Gestión.
- Realizar seguimiento constante a los compromisos formulados en los Planes de Mejoramiento por Procesos relacionados con la actualización del formato GD-FO-50 Inventario Documental que está en versión 2 de 2018.





Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 9 de 10

- Establecer hoja de vida para cada equipo de foto y video y tener una evidencia de la cantidad de disparos que tiene registrados cada cámara para conocer cuando se requiere realizar el mantenimiento.
- Realizar actividades de socialización al interior del equipo para apropiar conocimiento respecto a los objetivos y programas ambientales.
- Revisar la formulación de los controles asociados a los cinco riesgos que tienen actualmente con el objetivo de articular los procedimientos que tienen vigentes en el GIT Prensa y Comunicación Corporativa.
- Analizar y revisar la base legal de los documentos CO-PT-20, CO-GS-04 y CO-PL-01 para consignar allí la Directiva 9 de Presidencia de la República y demás normas que se requieran y que incidan en el desarrollo de cada uno de los procesos documentados.

## 7. NO CONFORMIDAD

Una vez verificadas las actividades asociadas al proceso Comunicaciones y de acuerdo con el cumplimiento de los requerimientos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, la aplicación de los lineamientos transversales establecidos en los procesos de Mejora Continua y Gestión Documental, y demás requisitos de la entidad, se concluyó que el proceso de Comunicaciones no presenta hallazgos en esta Auditoría.

## 8. CONCLUSIONES DEL INFORME

Si bien se identificaron 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 e ISO 14001:2015, los requisitos del Ministerio y el Fondo Rotatorio, fortaleciendo la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión.

### Equipo auditor:

*(Sesión virtual Teams)*

**César Augusto Cufiño Cufiño**  
**Asesor Grupo Interno de Trabajo de Servicios Administrativos -Auditor Líder**

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 10 de 10

*(Sesión virtual Teams)*

**Soraya Ruby Martínez**  
**Asesor Dirección de Asuntos Culturales -Auditor Acompañante**

*(Sesión virtual Teams)*

**Dr. Leonardo Carvajal Hernández.**  
**Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.**

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020