



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 RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 1 de 12

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

<b>Proceso:</b>	COMUNICACIONES
<b>Dependencia:</b>	GIT de Prensa y Comunicación Corporativa
<b>Tipo de auditoria o seguimiento:</b>	Auditoría interna Calidad y Ambiental
<b>Fecha entrega del Informe</b>	30/07/2024

## 2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

Verificar que las actividades asociadas al proceso de 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 Evaluación y Mejora de la Gestión y Gestión Documental.

## 3. ALCANCE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

La auditoría abarca el proceso de Comunicaciones aplicando las actividades relacionadas el GIT de Prensa y Comunicación Corporativa durante el periodo comprendido entre el 01 abril de 2023 al 31 de mayo de 2024. La auditoría se realizará del 28 de junio al 08 de julio 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 de defensa. Los requisitos aplicables al proceso a auditar serán los definidos en el Manual del Sistema Integrado de Gestión - AS-MA-001, versión 10, vigente desde el 01 de marzo de 2024 y los que el equipo auditor considere pertinentes. En la auditoría se revisará la aplicación de los lineamientos de los procesos de Gestión Documental (manejo documental del archivo) y de Evaluación y Mejora de la Gestión.

## 4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- **Planeación de la auditoría y revisión documental, 28 de junio al 02 de julio de 2024**

Se realizó la revisión del objetivo alcance y actividades claves del Git de Prensa y Comunicación Corporativa en la caracterización del proceso de Comunicaciones CO-PR 003, versión 17, vigente desde el 05 de junio de 2024. donde se definen sus actividades claves mediante el ciclo PHVA, asimismo se revisaron los documentos formalizados en la SVE de responsabilidad de este proceso.

Se elabora la lista de verificación a seguir en el desarrollo de la auditoría en el formato EI-FO-011, de acuerdo con el análisis de los criterios a evaluar según los numerales de las normas ISO 9001:2015 & ISO 14001:2015; y definidos para el proceso en el Manual del Sistema Integrado de Gestión AS-MA-001.

- **Reunión de apertura 05 de julio de 2024**

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 RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 2 de 12

Se realiza la reunión de apertura por medio de la aplicación de TEAMS, en la cual se presenta el plan de auditoría, indicando la programación de la auditoría, los aspectos a evaluar y demás generalidades del proceso de auditoría.

- **Entrevista y revisión de documentos asociados a las actividades claves del proceso**

Para evaluar el cumplimiento de los requisitos 4.4-6.2- 9.1- 9.1.3 -10, NTC-ISO 9001 6.1.2-6.2-7.4-8.1-10, NTC ISO 14001 se realizó una entrevista y revisión documental con preguntas relacionadas con el conocimiento de la planeación estratégica de la Entidad, política del Sistema Integrado de Gestión, caracterización del proceso, gestión del riesgo, plan de acción, PAAC, indicadores de gestión, información documentada (documentos del GIT y manejo documental del archivo), medición de la gestión del proceso, mejoras y conocimientos generales del sistema de gestión ambiental.

**Caracterización de Proceso:** Se evidencia conocimiento de la caracterización del proceso y de las actividades claves del GIT de Prensa y Comunicación Corporativa. Para la vigencia 2024 la caracterización del proceso de comunicaciones se encuentra actualizado acorde con las actividades claves y mecanismos de seguimiento y medición.

**Plan de Acción Institucional:** Para la vigencia 2023 el Grupo Interno de Trabajo de Prensa y Comunicación Corporativa tenía 3 actividades relacionadas en el PAI:

- Apoyar el proceso de difusión de información a la ciudadanía sobre temas consulares y servicio al ciudadano.
- Capacitar a los funcionarios de la planta global del Ministerio en el manejo de la comunicación interna y externa, como elemento estratégico para mejorar los procesos administrativos y fortalecimiento de la cultura organizacional e imagen corporativa.
- Evaluar la efectividad de los canales de comunicación utilizados por el GIT de Prensa y Comunicación Corporativa para dar a conocer la gestión de la entidad con el fin de crear estrategias que permitan mejorar la labor realizada por la dependencia. Se informa que las mismas fueron cerradas en el mes de diciembre de acuerdo con la planeación de su ejecución.

Se pudo evidenciar que las mismas fueron reportadas en los periodos establecidos.

Asimismo, identifiqué que se realizó la formulación del Plan Acción para la vigencia 2024 donde se incluyeron las actividades relacionadas con la alineación de la planeación estratégica la misma fue enviada a la oficina Asesora de Planeación para su revisión.

**Plan de anticorrupción y de atención al ciudadano PAAC:** desde el GIT de Prensa y Comunicación Corporativa no se realizan reportes de las acciones establecidas teniendo en cuenta que se participa transversalmente, son encargados de divulgar las campañas referentes al tema establecido por cada una de las áreas, Las mismas han avanzado en mesas de trabajo para definir los temas a socializar.

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 RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 3 de 12

**Definición, seguimiento y análisis de indicadores de gestión:** el GIT de Prensa y Comunicación Corporativa presenta el comportamiento de los siguientes indicadores de periodicidad trimestral:

- *Tiempo de respuesta a los requerimientos de los medios de comunicación (IG)*
- *Alcance de Publicación en Redes Sociales (IG)*
- *Tiempo de respuesta a solicitudes de comunicaciones internas (IG)*

Al respecto se observa que los mismos han sido medidos oportunamente, se cuenta con el registro de los cálculos para su reporte. Para la vigencia 2023 y 2024 se pudo evidenciar que los resultados obtenidos han sido satisfactorios.

Asimismo, se identificó que los tiempos establecidos para dicha medición se encuentran documentados en los procedimientos COPT-015 Atención de los Requerimientos de los Medios de Comunicación y CO-PT-020 Publicación Intranet.

**Mapa de Riesgos:** Al indagar sobre el mapa de riesgos suscrito por el GIT de Prensa y Comunicación Corporativa se pudo evidenciar conocimiento por parte del personal auditado asimismo se tiene identificados cinco (5) riesgos de cumplimiento:

1. Afectación reputacional generada por la pérdida de oportunidad mediática y perdida de relevancia de la comunicación al no divulgar la información del Ministerio
2. Afectación reputacional por perdida de oportunidad mediática generada por entregar y publicar Información inexacta o incompleta del Ministerio a medios de comunicación y en canales digitales
3. Afectación a la imagen institucional generado por publicar información en las páginas web que afecte la imagen del Ministerio de Relaciones Exteriores
4. Afectación a la imagen institucional por publicar información equivocada en redes sociales de Cancillería.
5. Posibilidad de recibir cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de hacer uso indebido de la información del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Estos riesgos fueron reportados en el mes de mayo donde se puede evidenciar que desde el GIT de Gestión y desempeño institucional se realizaron observaciones por correo electrónico el 15 de junio del 2024 para el fortalecimiento de la ejecución de controles las cuales aún no han sido atendidas por el Git de prensa y Comunicación Corporativa indicando que se encuentran a espera de lineamientos de la alta dirección.

**Plan De Mejoramiento por Procesos:**

Se indaga acerca del plan de mejoramiento que tiene suscrito el GIT de Prensa y Comunicación Corporativa, donde los auditados manifiestan que no saben que mas aportar como evidencia, teniendo en cuenta que para el trimestre de enero a marzo se cargaron en la SVE las evidencias correspondientes que soportan la finalización del PMP, así mismo se evidencia que las actividades fueron aprobados por el GIT de Control Interno de Gestión, pero a la fecha de esta auditoria el PMP sigue en desarrollo.

- La Oportunidad de Mejora No. OM-0031-CO Es indispensable que las actividades que se suscriben en el plan de acción institucional se empiecen a ejecutar desde el inicio de la vigencia Fecha límite de la mejora 31/Ene/2024 23:59:00 se encuentra en desarrollo evidenciado lo siguiente: la actividad de corrección A. Establecer acciones en el Plan de Acción Institucional del GIT de Prensa para la vigencia 2024, respecto a la divulgación de contenidos para el Ciudadano no ha sido aprobado por el GIT de Control Interno de Gestión teniendo en cuenta que a la fecha se reportó con la formulación del Plan

Elaboró: Olga Milena Mendoza



FV: 20/05/2020

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 RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 4 de 12

de acción enviado a la Oficina Asesora de Planeación y deben realizar ajustes al mismo de acuerdo con las observaciones enviados por el Asesor de la OPADO.

ACCIÓN1 Establecer acciones en el Plan de Acción Institucional del GIT de Prensa para la vigencia 2024, respecto a la divulgación de contenidos para el Ciudadano					
Comentario:	Para el año 2024 se establecieron actividades desde el primer trimestre del año en las cuales se divulgaran contenidos de interes para el ciudadano. Se realizaron 3 facebook live de temas importantes para la ciudadanía, temas como: Facebook Live con de los embajadores de Colombia en EE.UU. Brasil y Canadá en los que se dió a conocer su gestión en esos países para lo connacionales radicados en el exterior. Facebook live : La cónsul de Colombia en Londres resolverá todas tus dudas si vas a viajar a Reino Unido y Caminos para la no repetición: experiencias históricas en torno a medidas de no repetición en España y El Salvador.				
Autor:	GUSTAVO ADOLFO ALBA CASTRO	Fecha de registro:	08/Abr/2024 10:13 AM	Tiempo consumido:	0.00 horas
Fecha Inicial Real:	08/Abr/2024 10:07 AM	Fecha final real:	08/Abr/2024 10:07 AM	Gasto:	\$ 0.00

**Archivos adjuntos**

#	Nombre	Tipo	Tamaño
1	<a href="#">ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DEL 2024.pdf</a>		687.00 Kb
2	<a href="#">radicacion plan de accion institucional 2024 git prensa.pdf</a>		218.00 Kb

**RECURSOS**

Tipo	Nombre del recurso	Unidad de medida	Ejecutado			Planeado		
			Valor unitario	Cantidad	Gasto total	Costo unitario	Cantidad	Costo total
Personal	GUSTAVO ADOLFO ALBA CASTRO	Horas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Personal	MARIA CAMILA MUGNO PINZON	Horas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

ACCIÓN2 Tarea No Aprobada					
Comentario:	El GIT de Prensa remite dos documentos: pantallazos de acciones realizadas durante el primer trimestre de 2024, y un correo donde el GIT remite Plan de Acción vigencia 2024 a Planeación, sin embargo, Planeación le indica a Prensa que la metodología para la construcción del Plan de acción para el 2024 ha cambiado, por tanto se deben esperar los lineamientos para su construcción. Por esta razón no se aprueba la tarea y se sugiere al área solicitar prorroga para el cumplimiento de la acción suscrita a través de la plataforma.				
Autor:	CLAUDIA PATRICIA PRADA PICO	Fecha de registro:	11/Abr/2024 04:58 PM	Tiempo consumido:	0.00 horas
Fecha Inicial Real:	11/Abr/2024 04:50 PM	Fecha final real:	11/Abr/2024 04:50 PM	Gasto:	\$ 0.00

- La No Conformidad No. NC-0024-CO Incumplimiento al Plan de Comunicaciones y del procedimiento Publicación Intranet Fecha limite de la mejora 31/10/2023 se encuentra en desarrollo evidenciado lo siguiente:

**Corrección: Definir la necesidad de que los quioscos digitales sigan activos.**

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020

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 RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 5 de 12

ACCIÓN4 Tarea Aprobada					
Comentario:	De acuerdo con lo aportado por el GIT de Prensa y Comunicación Corporativa, se aprueba la tarea relacionada con: Acta de reunión en la que se definió que los quioscos digitales ya no son un canal de comunicación, seguidamente por medio de correo la Dirección de Información y Tecnología, informó que estos equipos cumplieron su vida útil. adicionalmente fueron actualizados todos los documentos del proceso de comunicaciones en los que se mencionaban los quioscos digitales como un canal de comunicación activo.				
Autor:	CLAUDIA PATRICIA PRADA PICO	Fecha de registro:	06/May/2024 10:03 AM	Tiempo consumido:	0.00 horas
Fecha Inicial Real:	06/May/2024 09:54 AM	Fecha final real:	06/May/2024 09:54 AM	Gasto:	\$ 0.00

Acción A. Socializar al interior del GIT de Prensa y Comunicación Corporativa el procedimiento GD-PT-002 GIT Prensa y Comunicación Corporativa

ACCIÓN1 Socializar al interior del GIT de Prensa y Comunicación Corporativa el procedimiento GD-PT-002					
Comentario:	Mediante una capacitación del GIT de Planeación se dio la socialización sobre el procedimiento.				
Autor:	GUSTAVO ADOLFO ALBA CASTRO	Fecha de registro:	30/Oct/2023 12:24 PM	Tiempo consumido:	0.00 horas
Fecha Inicial Real:	30/Oct/2023 12:23 PM	Fecha final real:	30/Oct/2023 12:23 PM	Gasto:	\$ 0.00

Archivos adjuntos

#	Nombre	Tipo	Tamaño
1	<a href="#">2023-10-27-capacitacion procedimiento GD-PT-002.pdf</a>		382.00 Kb

ACCIÓN2 Tarea Aprobada					
Comentario:	De acuerdo a lo aportado el GIT de Prensa evidencia la realización de la capacitación por parte de la oficina asesora de planeación sobre la socialización del procedimiento Elaboración de Documentos del Sistema Integrado de Gestión GD-PT-002, y la importancia de mantener las bases legales de los documentos y conocer el procedimiento por parte de este GIT.				
Autor:	CLAUDIA PATRICIA PRADA PICO	Fecha de registro:	22/Ene/2024 03:19 PM	Tiempo consumido:	0.00 horas
Fecha Inicial Real:	22/Ene/2024 03:16 PM	Fecha final real:	22/Ene/2024 03:16 PM	Gasto:	\$ 0.00

B. Revisar los documentos del GIT de Prensa y Comunicación Corporativa y Actualizar los que corresponda (entre estos el Plan de Comunicaciones- y el de Publicación en Intranet)

ACCIÓN1 Revisar los documentos del GIT de Prensa y Comunicación Corporativa y Actualizar los que corresponda (entre estos el Plan de Comunicaciones- y el de Publicación en Intranet)					
Comentario:	se realizo todo el proceso de actualización de los Procedimientos entre estos el Plan de Comunicaciones y el de Publicacion en Intranet. Se adjunta evidencia del proceso de actualizacion en el SIG y de lasocializacion a toda la entidad de que fueron actualizados.				
Autor:	GUSTAVO ADOLFO ALBA CASTRO	Fecha de registro:	30/Oct/2023 12:28 PM	Tiempo consumido:	0.00 horas
Fecha Inicial Real:	30/Oct/2023 12:24 PM	Fecha final real:	30/Oct/2023 12:24 PM	Gasto:	\$ 0.00



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 RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 6 de 12

ACCIÓN2 Tarea Aprobada					
Comentario:	Se aprueba la tarea dado que el GIT de Prensa y Comunicación Corporativa aporta a través de correo electrónico la revisión metodológica, formalización y socialización de los documentos del sistema integrado de gestión y de responsabilidad del proceso: CO-PL-001 PLAN DE COMUNICACIONES; CO-PT-020 PUBLICACION INTRANET; CO-PT-015- ATENCIÓN REQUER MEDIOS DE COMUNICACIÓN; CO-PT-022 PUBLICACIÓN DE CONTENIDOS EN REDES SOCIALES.				
Autor:	CLAUDIA PATRICIA PRADA PICO	Fecha de registro:	22/Ene/2024 03:30 PM	Tiempo consumido:	0.00 horas
Fecha Inicial Real:	22/Ene/2024 03:30 PM	Fecha final real:	22/Ene/2024 03:30 PM	Gasto:	\$ 0.00

C. Formalizar y socializar los documentos del GIT de Prensa y Comunicación Corporativa actualizados (entre estos el Plan de Comunicaciones y Publicación en Intranet)

ACCIÓN1 Formalizar y socializar los documentos del GIT de Prensa y Comunicación Corporativa actualizados (entre estos el Plan de Comunicaciones y Publicación en Intranet)					
Comentario:	Se adjunta evidencia de los documentos formalizados y actualizados en el sistema.				
Autor:	GUSTAVO ADOLFO ALBA CASTRO	Fecha de registro:	30/Oct/2023 12:30 PM	Tiempo consumido:	0.00 horas
Fecha Inicial Real:	30/Oct/2023 12:29 PM	Fecha final real:	30/Oct/2023 12:29 PM	Gasto:	\$ 0.00

ACCIÓN2 Tarea Aprobada					
Comentario:	De acuerdo con lo aportado por el GIT, se aprueba la tarea sobre la formalización y socialización de los documentos actualizados en el SIG Suite Visión Empresarial, por parte de Prensa y comunicación Corporativa, información que fue verificada a realizar la consulta en el aplicativo.				
Autor:	CLAUDIA PATRICIA PRADA PICO	Fecha de registro:	22/Ene/2024 03:37 PM	Tiempo consumido:	0.00 horas
Fecha Inicial Real:	22/Ene/2024 03:35 PM	Fecha final real:	22/Ene/2024 03:35 PM	Gasto:	\$ 0.00

Es importante que el Git de Prensa y Comunicación Corporativa realice el seguimiento a los planes de Mejoramiento para asegurar el cierre de los mismo.

### Sistema de Gestión Ambiental:

Se evidencia que los funcionarios del Grupo Interno de Trabajo de Prensa y Comunicación Corporativa conocen y aplican en su sitio de trabajo, los programas ambientales establecidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores. Por otra parte y al indagar con el Proceso de Comunicaciones la identificación de los residuos peligrosos y aprovechables que se generan en el área, los auditados informaron el cambio en el uso de pilas y baterías alcalinas desde la vigencia 2020, para usar recargables y así, mitigar el impacto ambiental que genera el área. La oficina recibió el día 04 de julio de 2024 una cámara fotográfica por lo que ya cuenta con un equipo propio por el que deberán asegurar su mantenimiento y calibración.

El GIT de Prensa y comunicación Corporativa debe fortalecer la socialización interna sobre los puntos ecológicos disponibles para la clasificación de residuos, así como el área establecida para el papel de reciclaje ya que se evidencio el uso incorrecto de la misma.

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020



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 RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 7 de 12

Asimismo, es importante revisar con el líder Ambiental de la Cancillería los controles establecidos en la matriz de Aspectos e impactos ambientales AS-FO-003, para la actividad “Registrar en video, audio y fotografía los diferentes eventos en los que participe el Ministerio de Relaciones Exteriores” con el fin de dar claridad a esta actividad.

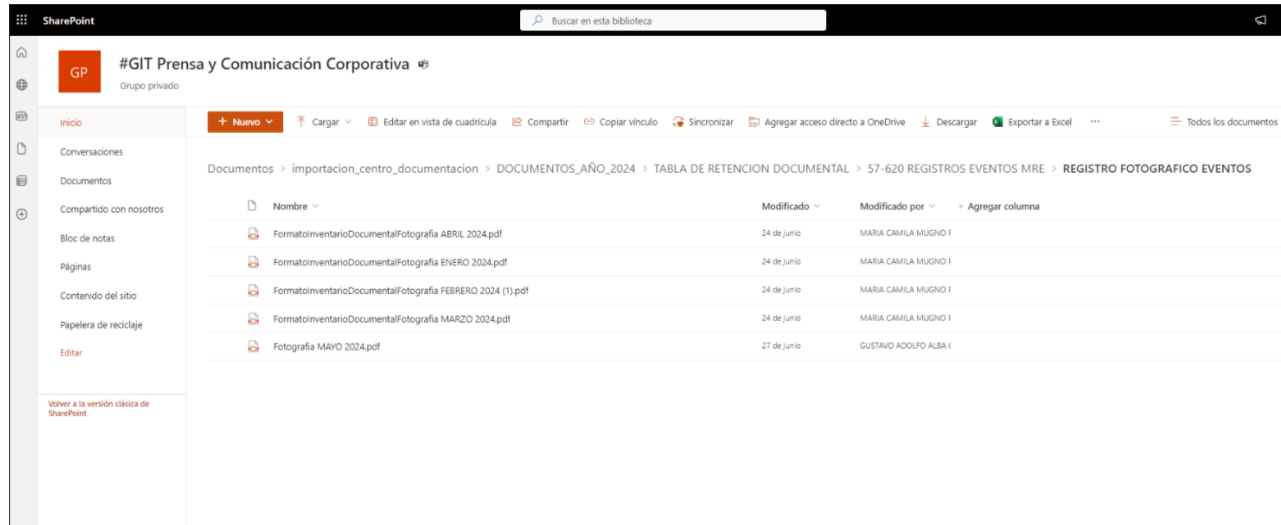
### Gestión Documental:

En cuanto al archivo de documentos del Proceso de Comunicaciones se valida la tabla de retención documental vigente desde el 28 de febrero de 2022 comparando las carpetas creadas en el TEAMS espacio para archivo donde se puede evidencia la correcta clasificación y aplicación de la TRD, sin embargo el Git de Prensa y Comunicación Corporativa al momento de guardar los archivos en cada una de esas carpeta incumple con los lineamientos establecidos en el Manual de Archivo GD-MA-003 en su numeral 8.2.4.5 establece: “Tipo documental: Identificar el documento con la fecha en formato año mes día y el nombre del tipo documental como se encuentra registrado en la Tabla de Retención Documental de la dependencia. Debe estar en formato PDF”.

SharePoint interface showing a document library for 'Prensa y Comunicación Corporativa'. The table displays the following data:

Nombre	Modificado	Modificado por	Agregar columna
46 COMUNICACIONES INSTITUCIONALES	9 de enero	GUSTAVO ADOLFO ALBA	
57-605 REGISTRO PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES	9 de enero	GUSTAVO ADOLFO ALBA	
57-620 REGISTROS EVENTOS MRE	9 de enero	GUSTAVO ADOLFO ALBA	
65-635 SOLICITUDES PIEZAS GRAFICAS	9 de enero	GUSTAVO ADOLFO ALBA	
65-677 SOLICITUDES DE MEDIOS DE COMUNICACION	9 de enero	GUSTAVO ADOLFO ALBA	

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 RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 8 de 12



Nombre	Modificado	Modificado por	Agregar columna
FormatoinventarioDocumentalFotografia ABRIL 2024.pdf	24 de junio	MARIA CAMILA MUGNO I	
FormatoinventarioDocumentalFotografia ENERO 2024.pdf	24 de junio	MARIA CAMILA MUGNO I	
FormatoinventarioDocumentalFotografia FEBRERO 2024 (1).pdf	24 de junio	MARIA CAMILA MUGNO I	
FormatoinventarioDocumentalFotografia MARZO 2024.pdf	24 de junio	MARIA CAMILA MUGNO I	
Fotografia MAYO 2024.pdf	27 de junio	GUSTAVO ADOLFO ALBA I	

Así también se validaron dos carpetas de archivo físico las cuales se encontraban bien rotuladas y archivadas de la manera correcta.

### Revisión ejecución del Proceso – CO-PL-001 Plan de Comunicaciones:

Para evaluar el cumplimiento de los requisitos 7.1.6, 7.4, 7.5 NTC ISO 9001, se realizó revisión de la ejecución de los documentos “CO-PL-001 Plan de Comunicaciones”, CO-PT-023 Administración y Publicación de Contenidos en las Páginas Web a Cargo del Ministerio, CO-PT-021 Monitoreo de Prensa, CO-IN-06 comunicación de temas de promoción de la imagen del ministerio de relaciones exteriores y de los elementos expuestos a continuación. En esta revisión se contó con la participación de la Coordinadora (E) del GIT de Prensa y Comunicación Corporativa y el Gestor de cambio.

Se indaga sobre el objetivo del Plan de Comunicaciones CO-PL-01 en su versión 16 vigente desde el 08 de febrero de 2024, en el cual los auditados informan que este documento es creado para desarrollar las estrategias de comunicación que permiten divulgar el que hacer del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, a través de los Consejos de Redacción se revisan los cambios que se deben aplicar en las estrategias contenidas en el Plan, así como también, se establecen los canales de comunicación adecuados para divulgar determinada información.

El Proceso informa que los requerimientos se van atendiendo en orden de llegada, dando prioridad a las solicitudes del Canciller o aquellos temas coyunturales que así lo requieran.

Para la vigencia 2024 se tienen definidas 5 estrategias:

- Definir y articular las estrategias de comunicación con directivos, coordinadores, jefes de oficina, Embajadores y Cónsules del Ministerio de Relaciones Exteriores y del Fondo Rotatorio para unificar los mensajes y priorizar los temas a comunicar.

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 RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 9 de 12

- Visibilizar la gestión y los logros del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio
- Potencializar el uso de las herramientas tecnológicas para generar mayor impacto en las comunicaciones.
- Coordinar las comunicaciones internas del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.
- Hacer seguimiento a los temas divulgados por el Grupo Interno de Trabajo de Prensa y Comunicación Corporativa en medios de comunicación y redes sociales y generar alertas por publicaciones identificadas de manera oportuna.

En revisión general del documento se identifica la base legal Resolución 9709 de 2017 derogada por el artículo 86 de la Resolución 967 de 2024, pese a que el GIT de Prensa y Comunicación Corporativa implemento un mecanismo (semáforo) para el control de las bases legales relacionadas en los documentos de su área este no ha sido eficaz.

**Revisión ejecución del Proceso – CO-PT-023 Administración y Publicación de Contenidos en las Páginas Web a Cargo del Ministerio:**

El GIT de Prensa y Comunicación Corporativa revisa los contenidos enviados por los funcionarios para ser publicados en las páginas web del Ministerio, verifican que no se incluya contenidos que afecten la imagen de la Cancillería. Se tiene contemplado la declinación de responsabilidades, cuando el emisor de la solicitud de publicación debe contar con el aval de su jefe inmediato, por lo tanto, en caso de que se llegue a publicar información clasificada, reservada, inexacta y/o inconveniente, la responsabilidad recaerá sobre el remitente.

Al respecto los auditados manifiestan que se da por entendido que la persona que solicita la publicación ya tiene el visto bueno del jefe inmediato, se maneja de esta manera ya que la solicitud del visto bueno del jefe inmediato puede tomar mucho tiempo, lo cual puede incurrir en una materialización del riesgo de pérdida de oportunidad de visualización positiva.

En revisión general del documento se identifica la base legal decreto 1377 de 2013 fue derogado por el decreto 1081 de 2015 generando incumplimiento a la política de operación establecida en Procedimiento GD-PT-02 "Control de Documentos" numeral 8.15 "Cuando se emitan o deroguen leyes, decretos, resoluciones, circulares o memorandos que afecten procedimientos documentados en el Sistema Integrado de Gestión, el área o áreas responsables deberán realizar los ajustes en un término no mayor a 15 días hábiles que se requieran para el cumplimiento de las nuevas exigencias o requisitos en la documentación existente".

**Revisión ejecución del Proceso – CO-PT-021 Monitoreo de Prensa:**

El procedimiento se encuentra en versión No. 5 tiene como objetivo establecer la secuencia de actividades requeridas para monitorear la información que los principales medios de comunicación, nacionales e internacionales registren sobre Colombia, su política exterior, y otros temas coyunturales de relevancia mundial.

Se pudo evidenciar que el equipo del GIT de Prensa y Comunicación Corporativa conoce y ejecuta las actividades descritas en el mismo, actualmente no cuentan con contrato para la empresa encargada de realizar este monitoreo por lo

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 RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 10 de 12

que se esta haciendo de manera manual, como plan de contingencia se tiene un grupo de WhatsApp con el canciller donde él establece que se debe publicar.

Se indica también que cualquier persona puede solicitar la información de los monitoreos ya que esta es de carácter público.

**Revisión ejecución del Proceso** – CO-IN-06 comunicación de temas de promoción de la imagen del ministerio de relaciones exteriores:

Para dar cumplimiento a las actividades descritas en el documento el GIT de Prensa y Comunicación Corporativa cuenta con la agenda ministerial para que las áreas puedan consultar e incluir los temas de importancia a resaltar sobre la cancillería.

en caso de que las imágenes suministradas por las áreas no sean acordes a la publicación se responde correo pidiendo ajustes de estas, en algunos casos el GIT de Prensa y Comunicación Corporativa se encarga de este ajuste para que los archivos no queden pesados a la hora de realizar la publicación, estas solicitudes son atendidas por web máster.

Asimismo, se verifico el formato CO-FO-17 Matriz De Publicación e Productos Comunicativos Internos del mes de mayo de la vigencia 2024 donde se puede evidenciar 39 solicitudes las cuales fueron atendidas entre 1 y 2 días cumpliendo así con los tiempos establecidos por el GIT de prensa y Comunicación Corporativa en los documentos CO-PT-020 Publicación Intranet 72 horas y CO-PT-015 Atención De Los Requerimientos De Los Medios De Comunicación 5 días.

## FORTALEZAS

- Los integrantes del GIT de Prensa son receptivos a las recomendaciones y comentarios realizados por el equipo auditor.
- Se destaca el permanente seguimiento a la atención de solicitudes tanto interna como externas lo cual aporta desempeño al proceso.
- Atención a los monitoreos de prensa, pese a no contar con el contrato de la empresa que se encarga de dicha función.

## 5. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Realizar la socialización a las áreas internas y misiones de Colombia en el exterior relacionada con el uso del formato CO-FO-021 **consentimiento para el uso de material fotográfico y/o testimonial por parte del ministerio de relaciones exteriores y su fondo rotatorio** y el Aviso de conducta inequívoca, para fortalecer el uso adecuado de estos.

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020

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 RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 11 de 12

- Realizar el seguimiento al cierre de las actividades formuladas en el plan de mejoramiento ya que se puede evidenciar la aprobación de las tareas por parte del GIT de Control interno, pero en el módulo de Mejoras de SVE continúan en ejecución.
- Fortalecer el uso y apropiación de los puntos ecológicos disponibles en el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio al interior del equipo de GIT de Prensa con el fin de mejorar la clasificación de residuos.
- Revisar con el líder Ambiental de la Cancillería los controles establecidos en la matriz de Aspectos e impactos ambientales AS-FO-003, para la actividad “**Registrar en video, audio y fotografía los diferentes eventos en los que participe el Ministerio de Relaciones Exteriores**” con el fin de dar claridad a estos.
- Revisar y ajustar de manera general la nomenclatura de los documentos del proceso de Comunicaciones (códigos, versiones y nombres de los documentos) publicados en la SVE

## 6. NO CONFORMIDAD

ITEM	CRITERIO DE AUDITORIA O NORMA	DESCRIPCIÓN
1	NTC ISO 9001:2015 numeral 7.5.3.1 a) Control de la información documentada.  GD-PT-02 “Control de Documentos”.	<b>Criterio:</b> Se incumple lo establecido en Procedimiento GD-PT-02 “Control de Documentos” numeral 8.15 “ <i>Cuando se emitan o deroguen leyes, decretos, resoluciones, circulares o memorandos que afecten procedimientos documentados en el Sistema Integrado de Gestión, el área o áreas responsables deberán realizar los ajustes en un término no mayor a 15 días hábiles que se requieran para el cumplimiento de las nuevas exigencias o requisitos en la documentación existente</i> ”.  <b>Evidencia:</b> Al consultar el documento CO-PL-001 Plan de comunicaciones, en su base legal relaciona la Resolución 9709 de 2017 que fue derogada por el artículo 86 de la Resolución 967 de 06 de febrero de 2024. Asimismo, el documento CO-PT-023 Administración y Publicación de Contenidos en las Páginas Web a Cargo del Ministerio relaciona el decreto 1377 de 2013, derogado por el decreto 1081 de 2015.
2	Manual GD-MA-003 Manual de Archivo.	EL Manual de Archivo GD-MA-003 en su numeral 8.2.4.5 establece: “ <b>Tipo documental:</b> <i>Identificar el documento con la fecha en formato año mes día y el nombre del tipo documental como se encuentra registrado en la Tabla de Retención Documental de la dependencia. Debe estar en formato PDF</i> ” Al respecto se identificó incumplimiento en la identificación de los documentos archivados en las carpetas del archivo de gestión del proceso de Comunicaciones en las siguientes carpetas: 57.605 registro Publicación en redes sociales



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 RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 12 de 12

ITEM	CRITERIO DE AUDITORIA O NORMA	DESCRIPCIÓN
		57.620 registros eventos MRE 65.65 Solicitudes piezas graficas 65.677 solicitudes de medios de comunicación.

## 7. CONCLUSIONES DEL INFORME

Si bien se identificaron No conformidades y oportunidades de mejora, se concluye que el proceso de Comunicaciones (GIT de Prensa y Comunicación Corporativa), es adecuado y conveniente para el cumplimiento de los requisitos de las normas NTC-ISO 9001:2015 y 14001:2015. El proceso evidencia el cumplimiento de su objetivo, el cual se encuentra debidamente alineado con los objetivos institucionales. Con el fin de fortalecer la implementación del Sistema Integrado de Gestión se hace necesario la definición e implementación de Planes de Mejoramiento a partir de los resultados presentados anteriormente.

### Equipo auditor:

Documento Electrónico

**Laura Liliana Olaya Suarez Líder**  
**Cargo Técnico Administrativo**  
**Auditor Líder**

Documento Electrónico

**Diego Fernando Segura Gómez**  
**Cargo Operario Calificado**  
**Auditor Acompañante**

Documento Electrónico

**Jenny Andrea Hernández Alfonso**  
**Coordinador del Grupo Interno de Trabajo Gestión y Desempeño Institucional**

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020