



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

1. INFORMACIÓN GENERAL

PROCESO:	COMUNICACION
Dependencia:	GIT DE PRENSA Y COMUNICACIONES CORPORATIVAS
TIPO DE AUDITORIA, SEGUIMIENTO O MONITOREO:	AUDITORIA SISTEMA INTEGRAL DE GESTION PROCESO DE COMUNICACIONES
EQUIPO AUDITOR:	
Auditor líder:	WILSON ERNEY BUITRAGO CASTELLANOS
Auditor:	CARLOS ALBERTO SANABRIA GOMEZ

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA, SEGUIMIENTO O MONITOREO:

Verificar el grado de implementación del Sistema Integral de Gestión, el cumplimiento de los requisitos exigidos por las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 y demás requisitos internos y externos, así como eficacia, eficiencia y efectividad en el proceso de comunicaciones.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

De acuerdo con lo previsto en el plan de auditoria se auditaron los siguientes aspectos:

- Gestión del proceso: se verificó el objetivo del proceso, la caracterización del mismo, los indicadores del proceso "Crecimiento en redes sociales" "tiempo de respuesta a medios de comunicación" y su coherencia con los objetivos del proceso, el análisis de los indicadores y las acciones de mejoramiento que se han adelantado en el proceso evidenciando que se encuentra en implementación una acción para la mejora de la intranet que no se encuentra documentada.
- Gestión de Riesgos: Se verificó la identificación, valoración y control del riesgo asociados al proceso y su reporte de seguimiento para el primer cuatrimestre del 2016. Los riesgos de proceso son: Divulgación inoportuna, información inexacta o incompleta, no informar al público sobre temas que fortalecen la imagen del ministerio. Se materializaron el primer y tercer riesgo. Se han realizado reuniones con las dependencias relacionadas con la materialización de los riesgos para la definición de acciones conjuntas. En cuanto a los riesgos de corrupción se ha identificado el riesgo de "uso inadecuado información para fines particulares" sin que se evidencie su materialización.
- Plan de comunicaciones: Se cuenta con el plan de comunicaciones con el cual que de acuerdo con lo evidenciado consolida la planificación del proceso para asegurar el cumplimiento de su objetivo a través de estrategias y acciones específicas. Es importante que se resalte este plan en la caracterización del proceso como una actividad de planificación.

Elaboró: Luis H. Parra

FV: 22 / 09 / 2015

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 2 de 3

- Medios de comunicación: Se verificó la aplicación de los procedimientos de:
 - CO-PT-015 – Atención de requerimientos medios de comunicación, evidenciándose su cumplimiento. Sin embargo, es importante que se mantenga actualizado el semáforo para los casos en que no se evidencia respuesta al periodista.
 - CO-PT-019 Acompañamiento de eventos, evidenciándose el cumplimiento de las disposiciones previstas para los eventos “03-03-2016 - Colombia y Mongolia celebraron segunda reunión de consultas políticas”, “11-05-16 – Plataforma de movilidad estudiantil alianza pacífico” y “13-05-16 – Taller de negociación academia diplomática”.
 - CO-PT-018 – Elaboración de documentos informativos, evidenciándose el cumplimiento de las disposiciones previstas para: “09-06 Comunicado de prensa rechazo de la violencia en Venezuela”.
 - CO-PT-021 Procedimiento Monitoreo de Prensa, evidenciándose el cumplimiento de las disposiciones previstas en los resúmenes de noticias de los días 25/01, 20/03 y 31/05 de 2016.
- Administración páginas web del ministerio: Se verifico la aplicación del procedimiento “CO-PT-23 Administración y Publicación de Contenidos Pagina Web” evidenciándose que se cuenta con la matriz de control en la cual se incluyen las diferentes solicitudes de las dependencias del ministerio y las misiones de Colombia en el exterior. Las solicitudes realizadas son atendidas según lo previsto.
- Administración de la intranet y canales internos: Se verificó la aplicación del procedimiento “CO-PT-20 Publicación en Intranet” evidenciándose que se cuenta con la matriz de control en la cual se incluyen las solicitudes de publicación y su trazabilidad hasta el cierre de la misma. Se publican los monitoreos de prensa en la intranet para optimizar los canales de comunicación interna. Se cuenta con una versión de la intranet desde el día dos mayo del presente año para mejorar la accesibilidad y centralizar la publicación de las comunicaciones internas. Se pretende que con el tiempo los funcionarios consulten la actualidad del ministerio en la intranet que actualmente está en transición. Como medios de comunicación adicionales se utilizan los quioscos y el correo electrónico.
- Administración de redes sociales: Se verificó la aplicación del procedimiento “CO-PT-22 Publicación de Contenidos en Redes Sociales” evidenciándose que actualmente la publicación de mensajes en redes sociales se realiza por la propuesta del GIT de Prensa y Comunicaciones Corporativas, ya que las dependencias normalmente no lo solicitan. Los mensajes publicados por redes sociales se registran en el archivo de parrilla.

4. FORTALEZAS

- El conocimiento del personal sobre las actividades desarrolladas y su compromiso con el cumplimiento de las mismas.
- El incremento en el uso de las redes sociales logrando el reconocimiento por parte de Twidiplomacy como una de las cuentas más conversacionales del sector ocupando el puesto 18.
- El avance en el diseño e implementación de la nueva intranet del ministerio de fácil acceso a los funcionarios y que permita centralizar la información de interés.
- La definición e implementación de métodos que faciliten la consulta para el archivo de gestión de fotografías y videos.
- La administración de usuarios y claves de acceso.

Elaboró: Luis H. Parra

FV: 22 / 09 / 2015

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

5. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Es importante que el control del semáforo se mantenga actualizado para los requerimientos de medios de comunicación con el fin de poder identificar requerimientos sin respuesta.
- Incentivar el uso de redes sociales por parte de las dependencias para comunicar aspectos estratégicos de su gestión.
- Es de vital importancia que se garantice el funcionamiento del Sistema Maestro para la consulta permanente de documentos e indicadores.

6. NO CONFORMIDAD

ITEM	Numeral o requisito MECI - CALIDAD	DESCRIPCIÓN
1	8.4	Se presentan inconsistencia en la información del semáforo de control para la atención de requerimientos de medios de comunicación, ya que para el cálculo del indicador del primer trimestre se contabilizaron 97 requerimientos y en el semáforo presentado se incluyen 99 requerimientos incumpliendo lo establecido en el requisito 8.4. Análisis de Datos NTC-ISO 9001:08.
2	8.5.3	No se tiene evidencia de la documentación de la acción de mejora relacionada con la reestructuración de la Intranet del ministerio incumpliendo lo establecido en el procedimiento MC-PT-01 – Plan de Mejoramiento por Procesos, corrección, acción correctiva, acción preventiva y acción de mejora.

7. CONCLUSIONES DEL INFORME

Una vez evaluado el Proceso de Comunicaciones y verificadas las evidencias respectivas se concluye que es eficaz para el logro de los objetivos establecidos y en términos generales es adecuado y conveniente con respecto a los requisitos de las normas NTC-ISO 9001:08, NTC-GP 1000:09 y el MECI. Se requiere implementar las acciones correctivas y preventivas necesarias que garanticen la mejora a partir de los resultados de la auditoria.

(Original firmado)

Wilson Erney Buitrago Castellanos
Auditor Líder

(Original firmado)

Carlos Alberto Sanabria Gomez
Auditor

Elaboró: Luis H. Parra

FV: 22 / 09 / 2015