



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 11

1. INFORMACIÓN GENERAL

Proceso:	GESTIÓN DOCUMENTAL
Dependencia:	Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia y Grupo Interno de Trabajo de Gestión y Desempeño Institucional
Tipo de auditoría o seguimiento:	Auditoría Interna de Calidad y Ambiental
Fecha entrega del Informe	03 de junio de 2022

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

Verificar que las actividades asociadas al proceso de Gestión Documental en cabeza de los Grupos Internos de Trabajo de Correspondencia y Gestión y Desempeño Institucional se desarrollen cumpliendo con los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y demás requisitos de la entidad, así como también verificar la aplicación de los lineamientos transversales establecidos en los procesos de Mejora Continua y Gestión Documental.

3. ALCANCE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

La auditoría abarca el proceso de Gestión Documental, aplicado a las actividades relacionadas con los Grupos Internos de Trabajo de Correspondencia y el de Gestión y Desempeño Institucional durante el periodo comprendido entre el 01 de abril de 2021 y el 31 de marzo de 2022. La auditoría se realizó del 20 al 27 de mayo de 2022 de acuerdo con los requisitos de las normas ISO 9001:2015 & ISO 14001:2015 aplicables al proceso, así como contempló el ciclo PHVA de la caracterización del proceso, documentos asociados y procedimientos. La auditoría se desarrolló teniendo en cuenta el procedimiento MC-PT-012 - Auditorías internas a los sistemas de gestión ejecutadas por la segunda línea de defensa. Los requisitos aplicables al proceso auditado fueron los definidos en el Manual del Sistema Integrado de Gestión AS-MA001, versión 7, vigente desde el 22 de abril de 2022 y los que el equipo auditor consideró pertinentes.

En la auditoría se revisó 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

El desarrollo de esta auditoría se efectuó de forma presencial el 24 de mayo y virtual a través de Microsoft Teams el 25 de mayo acorde al Plan de Auditoría.

- Planeación de la auditoría y revisión documental

Se revisó la Caracterización del proceso de Gestión Documental en el GIT de Correspondencia junto a los indicadores, riesgos, controles y demás documentos asociados al proceso, por lo que se define el diligenciamiento y entrega del Plan de Auditoría que define desarrollar el ejercicio de forma presencial y virtual los días 24 y 25 de mayo respectivamente.

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 11

Una vez diligenciado y aprobado el formato EI-FO-02, fue socializado con las coordinaciones de los Grupos Internos de Trabajo de Correspondencia y el de Gestión y Desempeño Institucional.

- **Reunión de apertura – mayo 24 de 2022**

La reunión de apertura para ambos Grupos Internos de Trabajo se desarrolló a través de Microsoft Teams en donde se expone el Plan de Auditoría, indicando el objetivo y alcance de esta, los aspectos a evaluar y las demás generalidades del proceso de auditoría.

- **Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia**

Con el objeto de evaluar el cumplimiento de los requisitos 4.4., 6.1., 7.1.6., 7.5., 9.1.1., 9.1.3., y 10. de la NTC ISO 9001:2015 y los requisitos 6.1., 6.1.2., 6.1.4., 6.2., 7.5., 8.1., 9.2., y 10 de la ISO 14001:2015 se realizó una entrevista y revisión documental con el objeto de conocer si el proceso se encuentra al tanto de la planeación estratégica del Entidad, la política del Sistema Integrado de Gestión, las políticas del Sistema de Gestión Ambiental, caracterización del proceso, gestión del riesgo, indicador de gestión e información documentada del que hacer de su actividad, así como también las mejoras implementadas por el GIT para fortalecer su gestión.

En un recorrido por el GIT de Correspondencia, se evidencia que las actividades que desarrollan se encuentran documentadas en el procedimiento GD-PT-021 – Recibo, entrega y trámite de correspondencia, así como en el Manual GD-MA-002 – Manual de correspondencia y comunicaciones oficiales.

Se evidencia que las entradas y salidas de la gestión del GIT de Correspondencia tienen relación con la información documentada en la Caracterización de proceso, así como la relación que tienen con las demás áreas de la Entidad, a la fecha, el GIT manifiesta no tener oportunidades de mejora identificadas ni actividades pendientes en planes de mejoramiento.

Dentro de las instalaciones del GIT de Correspondencia, se evidencian publicaciones para asegurar la implementación de buenas prácticas ambientales con los funcionarios y contratistas del área, en los cuales se evidenció ahorro de agua y energía, así como frases e imágenes alusivas al reciclaje y separación adecuada de residuos, no obstante, al preguntar aleatoriamente al personal contratista sobre las políticas, planes y programas ambientales de la Entidad, se evidencia total desconocimiento del Sistema de Gestión Ambiental. Al respecto, el Coordinador del GIT indica que es frecuente la rotación del personal y que la carga operativa al tener solo dos funcionarios de la Entidad, dificultan el adecuado entrenamiento de los tercerizados así como la interiorización de los conceptos con los funcionarios.

En cuanto a la definición, seguimiento y análisis de indicadores de gestión, el Coordinador del GIT de Correspondencia presenta tiene el siguiente indicador: **“Eficacia en la entrega de Correspondencia”** del cual se evidencia en la plataforma del Sistema Integrado de Gestión el resultado de sus variables:

- (Número de entregas de correspondencia no fallida/Total de envíos) *100
- (Número de entregas de correspondencia no fallida/Total de envíos) *100

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 11

Al indagar sobre cómo es el proceso para calcular y reportar el resultado trimestral de las variables del indicador, el líder de proceso informa que se suman las entregas relacionadas en las plantillas durante la jornada y se relaciona el valor en un cuadro de Excel, no obstante, el proceso para levantar esta información, no se encuentra documentado.

Por otra parte, en la revisión de los análisis trimestrales el indicador hace referencia a la “Eficacia” y se evidenció que durante los tres trimestres reportados en la plataforma del Sistema Integrado de Gestión, el análisis relaciona “índices de efectividad” que desvaría el objetivo principal del indicador: “Medir la eficacia en la entrega de correspondencia despachada”.

Así mismo, se evidencia que durante los tres últimos trimestres el proceso ha sobrepasado los resultados de la meta del 97%, por lo que se solicita la elaboración del análisis de tendencia del indicador, una vez presentado se evidencia que el resultado de este análisis le permite al GIT de Correspondencia ajustar la meta al 98.7, por lo que se sugiere realizar una mesa de trabajo que permita definir la meta que mejor se ajuste al proceso y permita fortalecer el SIG.

Revisión de riesgos asociados al proceso por parte del GIT de Correspondencia, se identifica en la versión I – 2022 los siguientes riesgos:

CLASIFICACIÓN	RIESGO
Operativo	Extravío de elementos y documentos de correspondencia en las instalaciones de la oficina de correspondencia
Corrupción	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de extraer elementos y/o documentos de correspondencia
Corrupción	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de infiltrar elementos prohibidos en el envío de valija diplomática.

A la fecha de la auditoria, el proceso manifiesta no haber materializado alguno de los riesgos, sin embargo, en el Informe de seguimiento al Mapa de Riesgos a cargo del GIT de Control Interno de Gestión, registra varias observaciones de las que se sugiere sean revisadas y atendidas por el GIT de Correspondencia.

Igualmente, se sugiere desarrollar una mesa de trabajo con el asesor de la Oficina Asesora de Planeación en la que se pueda evaluar la redacción de los controles de cada riesgo para que se ajusten a las políticas de operación descritas en el procedimiento DE-PT-028 – Administración del riesgo y se fortalezca el control 1 del riesgo de corrupción: “Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de infiltrar elementos prohibidos en el envío de valija diplomática.” En el cual no es clara la evidencia que queda al aplicar el control.

En el ejercicio se revisaron los siguientes documentos:

- Manual de correspondencia y comunicaciones oficiales GD-MA-002
- Procedimiento de recibo, entrega y trámite de correspondencia GD-PT-021

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: 4 de 11

En la verificación de las políticas de operación de los documentos y comparadas con el proceso in situ, se evidencia una adecuada descripción de las actividades luego de las observaciones y actualizaciones pertinentes posteriores a la última auditoría interna.

El líder de proceso informa que las socializaciones de los cambios efectuados en los documentos, se envía al supervisor del personal tercerizado para posterior difusión, para ello se adjuntaron evidencias de la información a través de correo electrónico.

Así mismo, se indaga sobre los cambios no planificados en la atención a lo que el proceso informa que en caso de no poder atender atención presencial a causas externas de origen antrópico como manifestaciones y en donde se autoriza la salida por parte de la Alta Dirección, el proceso informa que se comunica a través de la intranet.

En cuanto al entrenamiento del personal tercerizado, el líder de proceso informa que es capacitado una vez llegan a la oficina de correspondencia y se les socializan los documentos asociados y de uso del GIT, las actividades que desarrollan no incluyen temas o manejos relacionados con la valija diplomática por temas de seguridad. No obstante, se sugiere planificar el entrenamiento del personal con el objeto de incluir temas relacionados con el Sistema de Gestión Ambiental de la Entidad y/o los temas relevantes para el normal desarrollo de las actividades dentro del GIT, como la capacitación y entrenamiento del personal en manejo de PQRSDF y atención al público, entre otras.

Frente al manejo de la valija diplomática, el proceso informa que el área cuenta con cámara de vigilancia que permite una validación continua de las actividades que se realizan, como el embalaje de los pasaportes dirigidos a cada misión junto con los documentos y/o elementos que son enviados a los destinos previamente acordados. Se evidencia el ingreso solo al personal autorizado y el debido cuidado y revisión de cada uno de los elementos a enviar, así como el diligenciamiento de las planillas y formatos mencionados dentro del manual y el procedimiento.

En el recorrido in situ, se evidencio que sobre las gavetas y sobre el espacio en donde son alistadas las valijas diplomáticas, se encuentran elementos de bioseguridad como botellones de alcohol que pueden generar un alto riesgo de daño de alguno de los documentos a enviar, por lo que se sugiere trasladar y disponer estos insumos a otra parte y no arriesgar el proceso.

También se evidenció que, durante el proceso las planillas y registros de los envíos se relacionan en Excel, pero la carpeta que contiene estos archivos, no está asociada a SharePoint o cargada en el Drive para evitar la pérdida de la información en el caso en que el computador presente fallas en su funcionamiento adicional a ello, se preservaría la información y se controlaría el acceso de los funcionarios y contratistas a las consultas, modificaciones y eliminaciones de los mismos.

Es evidente la sobrecarga operativa que reposa en los dos funcionarios que se encuentran en el GIT de Correspondencia y a pesar de duplicar esfuerzos y apoyarse sobre el personal contratista, los funcionarios no son suficientes para atender adecuadamente las actividades y la demanda en la operación. Por lo anterior, se recomienda a la Dirección de Talento Humano y al líder de proceso, retomar la solicitud de asignación de funcionarios para el área y posteriormente, realizar un estudio de cargas laborales que permita equilibrar la carga operativa del GIT.

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: 5 de 11

- Grupo Interno de Trabajo de Gestión y Desempeño Institucional

Con el objeto de evaluar el cumplimiento de los requisitos 4.4., 6.1., 7.1.6., 7.5., 9.1.1., 9.1.3, y 10 de la NTC ISO 9001:2015 y los requisitos 6.1., 6.1.2., 6.1.4., 6.2., 7.5., 8.1., 9.2., y 10 de la ISO 14001:2015 se realizó una entrevista y revisión documental con el objeto de conocer si el proceso se encuentra al tanto de la planeación estratégica del Entidad, la política del Sistema Integrado de Gestión, las políticas del Sistema de Gestión Ambiental, caracterización del proceso, gestión del riesgo, indicador de gestión e información documentada del que hacer de su actividad, así como también las mejoras implementadas por el GIT para fortalecer su gestión.

Durante la entrevista se evidencia que el GIT conoce las entradas y salidas de su proceso enmarcadas en las actividades del ciclo PHVA así como la interiorización de su actividad y oportuna respuesta con las partes interesadas. En el desarrollo de la auditoría el proceso realiza una descripción general del desarrollo de sus actividades las cuales se encuentran debidamente documentadas dentro de las políticas de operación del procedimiento Control de documentos – GD-PT-002 vigente en la plataforma del Sistema Integrado de Gestión.

En sitio, se evidencia la disposición y conocimiento de los integrantes del GIT quienes cumplen y conocen los temas ambientales de la Entidad y enfocan sus esfuerzos en generar conciencia con las demás áreas, a través de difusión de contenidos masivos por correo electrónico y publicaciones en la Intranet.

El proceso ha implementado una matriz en Excel que les permite organizar las actividades que se deben gestionar, el responsable, los tiempos de ejecución, las observaciones del seguimiento, entre otras a la que han llamado “Plan Maestro”, es una matriz que se encuentra cargada en el equipo de SharePoint al cual tienen acceso los integrantes del GIT y quienes diligencian la evolución de las actividades a medida que se van ejecutando. Se resalta favorablemente la implementación de esta matriz como forma de planificación interna y control del desarrollo de actividades propias del GIT.

Revisión de riesgos asociados al proceso por parte del GIT de Gestión y Desempeño Institucional, se identifica en la versión I – 2022 los siguientes riesgos:

CLASIFICACIÓN	RIESGO
Operativo	Obsolescencia de la documentación del Sistema Integrado de Gestión o uso de documentos no vigentes
Corrupción	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros para alteración de la documentación oficial, en el Sistema Integrado de Gestión

No se evidencia materialización de los riesgos durante la vigencia de esta auditoría, sin embargo, se sugiere al GIT atender las observaciones del Grupo Interno de Trabajo de Control Interno de Gestión con el objeto de evaluar el nivel del riesgo después de controles y en caso de ser necesario, se ajuste a lo descrito en las políticas de operación del procedimiento DE-PT-028 – Administración del Riesgo vigente en la plataforma del Sistema Integrado de Gestión.

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: 6 de 11

Frente a la transición del antiguo sistema de gestión llamado “Sistema Maestro” a la plataforma “Suite Empresarial” el proceso informa y soporta con evidencias cómo se llevaron a cabo las mesas de trabajo con la Dirección de Tecnología, la Oficina Asesora de Planeación, así como la búsqueda de casos de éxito del actual sistema implementado y manejado por otras entidades como la Presidencia de la República.

Como causa principal del cambio, se denota la importancia de contar con un sistema que permitiera fortalecer la gestión documental, así como la implementación de otros módulos en los que se pueda consultar y reportar la medición y seguimiento de indicadores, los planes de mejora, la gestión del riesgo y el Sistema de Gestión Ambiental, entre otros, factores que con el “Sistema Maestro” no eran posibles al encontrarse obsoleto en su código fuente y no contar con un proveedor que prestara servicio de soporte técnico o actualizaciones en caso de ser necesario.

Se evidenciaron los soportes de las mesas de trabajo realizadas con el proveedor de la plataforma Suite Empresarial y las capacitaciones junto a las horas de práctica que cada asesor tuvo que realizar previo al lanzamiento oficial y entrenamiento de los gestores de cambio de la Entidad.

Como la plataforma “Suite Empresarial” solo tiene cargados los documentos vigentes desde su lanzamiento los documentos de las áreas que se encuentran en versiones anteriores reposan en una base de datos disponible en un servidor a cargo de la Dirección de Tecnología, no obstante, el proceso fue enfático en mencionar que la consulta de las versiones anteriores de los documentos del Sistema son administrados y provistos por los funcionarios asesores del GIT de Gestión y Desempeño Institucional y no es posible una eliminación documental, teniendo en cuenta que los documentos en versiones no vigentes, pueden ser solicitados por oficinas como Control Interno de Gestión y Control Disciplinario como soporte de investigaciones asociadas al área dueña del documento.

A pesar de la premura en la migración de los documentos y la configuración de los módulos del actual sistema aunado a las capacitaciones de las partes interesadas durante el segundo semestre de 2021, el GIT de Gestión y Desempeño Institucional resalta las ventajas que esta plataforma permitió al interior de la entidad, en cuanto al manejo y navegación por los módulos habilitados, al desarrollo e implementación de nuevas funcionalidades, al acompañamiento del proveedor de servicios en caso de fallas y actualizaciones necesarias, entre otras, que permiten fortalecer y robustecer el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad.

En la revisión del procedimiento GD-PT-002 – Control de Documentos, se evidencia la definición de “Software del Sistema de Gestión” que hace referencia a la actual plataforma “Suite Empresarial”, no obstante, en el desarrollo de las políticas de operación se menciona la misma plataforma como “Sistema Integrado de Gestión” o “Sistema Integrado de Gestión / módulo de documentos”, por lo que se considera pertinente unificar el concepto y así, dar claridad a las políticas.

Se indaga al proceso sobre los tiempos de respuesta a las revisiones metodológicas de los documentos que envían las áreas, a lo que se responde que por la limitada cantidad de asesores dentro del GIT, cada asesor es responsable de atender oportuna y adecuadamente los requerimientos que envían las áreas, así mismo, mencionan que anualmente es enviado a través de correo electrónico masivo a Cancillería Interna, la solicitud y revisión de los documentos del Listado Maestro de Documentos, además de indicar, la responsabilidad del área dueña del proceso en verificar e informar si se presentan demoras en la respuesta por parte del asesor a cargo.

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: 7 de 11

No obstante, se sugiere aplicar metodologías internas y/o hacer uso de herramientas integradas en el Office 365 que permite que cada asesor pueda planificar y organizar su área de trabajo y en las que además, pueda tener control el líder de proceso con el objeto de asegurar el cumplimiento de los tiempos que establece la siguiente política de operación

“En caso de que un área del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio requiera conocer la trazabilidad del trámite de un documento podrá consultar en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión / módulo de documentos el documento de interés y sobre la información del documento específicamente en el control de cambios sobre la podrá visualizar la historia de la versión.

*En cualquiera de las etapas de trámite de un documento (solicitud y/o aprobación por parte de los responsables) el encargado de surtir los trámites de creación o actualización tendrá los siguientes plazos:
Revisión metodológica diez (10) días Calendario
Revisión técnica cinco (5) días Calendario
Liberación de documentos cinco (5) días Calendario.”*

Teniendo en cuenta la rotación del personal a cargo del rol de Gestor de Cambio en las diferentes áreas de la Entidad, es importante aclarar en el procedimiento las definiciones de “Revisión metodológica” y “Revisión técnica” con el objeto de que, en la lectura y aplicación del documento, se defina el responsable en cada tipo de revisión y el gestor pueda identificar fácilmente la diferencia.

5. FORTALEZAS

En el desarrollo del proceso de auditoría a los Grupos Internos de Trabajo de Correspondencia y el de Gestión y Desempeño Institucional se identificaron las siguientes fortalezas:

- La disposición de los auditados durante el desarrollo de la auditoría
- El compromiso de los Grupos Internos de Trabajo en la organización adecuada de sus funciones para desempeñarlas en cumplimiento de los objetivos y funciones asignadas a cada Coordinación.
- Se resaltan las buenas prácticas internas implementadas por el GIT de Gestión y Desempeño Institucional en el diligenciamiento de la matriz “Plan de Trabajo” en donde se relacionan las actividades a desarrollar por parte del GIT y que permite la gestión y cumplimiento de las mismas de forma eficiente, así como, el empeño y compromiso que por parte del GIT se extiende hacia las demás áreas con el objeto de crear conciencia e interiorización de los temas relacionados con el Sistema de Gestión Ambiental.
- A pesar del limitado número de funcionarios, el GIT de Correspondencia mantiene esfuerzos para dar un cumplimiento adecuado a los requisitos aplicables a su proceso dentro de las normas NTC ISO 9001:2015 y 14001:2015

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- **Grupo Interno de Trabajo de Evaluación y Desempeño Institucional**

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: 8 de 11

Evaluar la pertinencia de formalizar el formato "Plan de trabajo", con el objeto de incentivar en otras áreas las buenas prácticas laborales para la adecuada planeación y ejecución de actividades internas.

Unificar criterios para determinar en el Procedimiento GD-PT-002 - Control de Documentos, el nombre y/o uso del aplicativo del Sistema Integrado de Gestión, ya que en las definiciones se tiene contemplado como "Software del Sistema de Gestión" y en el desarrollo de las políticas de operación lo mencionan como Sistema Integrado de Gestión / módulo de documentos y en otros, solo Sistema Integrado de Gestión.

Incluir en el numeral cuarto del Procedimiento GD-PT-002 - Control de Documentos las definiciones de: Revisión técnica y Revisión metodológica, con el propósito de dar claridad al usuario del documento.

Evaluar la pertinencia de establecer metodologías internas para los asesores de la oficina o socializar al interior de GIT las buenas prácticas en la revisión de los documentos, que permitan dar un adecuado cumplimiento a los tiempos que establece el Procedimiento GD-PT-002 - Control de Documentos en las revisiones técnicas y metodológicas.

Actualizar en el Procedimiento GD-PT-002 - Control de Documentos la política:

"Cuando se solicite la creación o desactivación de un formato para el Sistema Integrado de Gestión, deberá realizarse la solicitud en el Sistema Integrado de Gestión/ módulo de Documentos, simultáneamente con la solicitud de actualización del documento (Código, Manual, Plan, Guía, Procedimiento, Programa, Instructivo) a los cuales se encuentra o se encontrará asociado, de igual manera deberá tramitar la actualización de la tabla de retención documental (TRD). ", con el objeto de incluir la responsabilidad del área dueña del proceso para que verifique y actualice la TRD de su dependencia una vez se actualice o desactive un documento y así, no quedé el GIT auditado como responsable de esta política de operación.

- Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia

Desarrollar, implementar una metodología o plan de capacitación / entrenamiento dirigido al personal contratista en donde se incluyan además de los temas relacionados con la recepción, entrega de correspondencia, manejo de PQRSDF, planes y programas ambientales que maneja la Entidad y los demás que determine el área responsable.

Validar la pertinencia de ajustar el indicador "Eficacia en la entrega de correspondencia". en lo relacionado con sus variables, origen de los datos y si el mismo es de eficacia o eficiencia.

Solicitar creación de espacio en SharePoint del GIT con el objeto de asegurar la información que reposa en las plantillas en el Excel y/o el registro de formatos en caso de pérdida o daño del equipo físico.

Ajustar el riesgo: "*Extravío de elementos y documentos de correspondencia en las instalaciones de la oficina de correspondencia*" y los controles asociados con el objeto de definir el alcance y la responsabilidad del GIT de Correspondencia y que las evidencias aportadas para mitigar el riesgo sean coherentes y permitan cumplir la política de operación 8.2.7 del procedimiento DE-PT-028 – Administración del Riesgo en su versión vigente.

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 11

Actualizar los códigos de los formatos que se relacionan a continuación y que se encuentran relacionados en el procedimiento GD-PT-021 – Recibo, entrega y trámite de correspondencia, así como en el GD-MA-002 - Manual de Correspondencia y comunicaciones oficiales para que sean coherentes con la política 8.2.10 Registros que indica: “... *En el caso que sea un formato del Sistema Integrado de Gestión, se debe relacionar el nombre y código.*”

- GD-FO-30 Devolución de correo.
- GD-FO-31 Planilla de despachos de envíos diplomáticos.
- GD-FO-32 Planilla de entrega de correspondencia urbana.
- GD-FO-33 Planilla para control de llamadas de aviso de recibo de documentos con términos y/o derechos de petición.
- GD-FO-52 Entrega de correspondencia procedente de las sedes externas del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- GD-FO-53 Entrega de correspondencia a las sedes externas del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- GD-FO-54 Entrega de correspondencia a otras entidades y personas naturales-Bogotá.
- GD-FO-55 Formato para control diario de planillas SICOF.
- GD-FO-74 Salida de correspondencia por valija diplomática al exterior.

Retirar los elementos de bioseguridad del área encargada de preparar las valijas diplomáticas, con el objeto de prevenir el daño de alguno de los elementos que se envían por valija, así como asegurar la calidad y embalaje de estos.

GIT de Pasaportes Diplomáticos

Definir un riesgo que contemple el daño o pérdida de las libretas impresas que deben ser transportadas desde su impresión y hasta el GIT de Correspondencia para entregarlas a valija diplomática.

Dirección de Talento Humano

Establecer un análisis de cargas laborales que permita equilibrar la carga operativa que reposa en los dos funcionarios del GIT de correspondencia.

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 11

7. NO CONFORMIDAD

ITEM	CRITERIO DE AUDITORIA O NORMA	DESCRIPCIÓN
1	7.4.2 NTC ISO 14001:2015	No se evidencia la socialización e interiorización del personal contratista y funcionarios del GIT de Correspondencia, relacionada con las políticas e intenciones del Sistema de Gestión Ambiental, así como los objetivos, intenciones y programas que establece la Entidad, incumpliendo el requisito 7.4.2 a) NTC-ISO ISO 14001:2015, que establece "La organización debe comunicar internamente la información del Sistema de Gestión Ambiental, entre los diversos niveles y funciones de la organización".
2	Procedimiento AS-PT-001 – Medición y seguimiento a través de indicadores	<p>Los resultados del indicador "Eficacia en la entrega de Correspondencia" del tercer y cuarto trimestre de 2021 y primer trimestre de 2022, no evidencian el análisis vertical y horizontal incumpliendo lo establecido en la política de operación del procedimiento AS-PT-001 Medición y seguimiento a través de indicadores que indica:</p> <p><i>"V. El responsable de reportar los indicadores deberá incluir el respectivo análisis de datos cada vez que incluya los datos en el Sistema Integrado de Gestión / en el acceso "comentar", el análisis de datos se deberá efectuar tanto vertical como Horizontalmente, es decir:</i></p> <p><i>Análisis Vertical: Se debe comparar el resultado del periodo que se está reportando respecto a la meta establecida, para ello es necesario incluir párrafo explicativo que evidencie:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>- Análisis de datos indicando si el resultado obtenido es: i) Satisfactorio, ii) Aceptable o iii) Insatisfactorio.</i> <i>- Referenciar la cuantificación de los datos o las actividades realizadas que dan origen al resultado.</i> <p><i>Análisis Horizontal: Se debe comparar el resultado del periodo que se está reportando respecto al resultado del periodo inmediatamente anterior (para el caso de indicadores no acumulados) o con el periodo homologo (para el caso de indicadores acumulados), para ello es necesario incluir párrafo explicativo que evidencie:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>- Análisis de datos indicando la tendencia de los resultados si es creciente o decreciente y cuantificar el valor diferencial.</i> <i>- Explicación de los motivos por los cuales se presenta variación en los resultados de los datos comparados."</i>

8. CONCLUSIONES DEL INFORME

Si bien se identificaron oportunidades de mejora y no conformidades, se concluye que el proceso de GESTIÓN DOCUMENTAL auditado a través de los Grupos Internos de Trabajo de Correspondencia y el de Gestión y Desempeño Institucional, es adecuado y conveniente para el cumplimiento de los requisitos de las normas NTC – ISO 9001:2015 y



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: 11 de 11

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, con el propósito de identificar y eliminar las respectivas causas que dieron lugar a las no conformidades.

Equipo auditor:

(Documento Electrónico)

Claudia Mercedes Forero Arias
Profesional Universitario
Auditor Líder

(Documento Electrónico)

Julie Andrea Carvajal Pérez
Coordinadora GIT Gestión y Desempeño Institucional