



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 1 de 12

1. INFORMACIÓN GENERAL

Proceso:	Gestión Documental
Dependencia:	Grupo Interno de Trabajo de Archivo Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia
Tipo de auditoria o seguimiento:	Auditoría Interna de Calidad
Equipo Auditor	
Auditor líder:	Luis Hernando Parra Parra
Auditor:	

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO:

Verificar que las actividades asociadas al proceso de GESTIÓN DOCUMENTAL se desarrollen cumpliendo con los requerimientos exigidos por la norma ISO 9001:2015 y los lineamientos establecidos por la Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio e identificar oportunidades de mejora. Igualmente, se verificará de manera transversal a este proceso, la aplicación de lo establecido en el proceso de MEJORA CONTINUA.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

La visita de auditoría se llevó a cabo del 24 al 26 de abril de 2018, se evaluaron las actividades incluidas en el proceso de Gestión Documental y de Mejora Continua. La auditoría abarcó el ciclo PHVA de la caracterización del proceso, manuales, procedimientos y documentos asociados; se realizó de acuerdo con el procedimiento de "Actividades de Auditoría Interna", para el periodo comprendido entre el primero de julio de 2017 y el 31 de marzo de 2018 para las dependencias Grupo Interno de Trabajo de Archivo, Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional y el Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia.

3.1 Grupo Interno de Trabajo de Archivo

Caracterización del proceso: Se revisó la caracterización del proceso con código GD-PR-14 publicada en el Sistema Maestro en versión 9 vigente desde el 27 de marzo de 2017, encontrando lo siguiente:

- El objetivo del proceso en la portada del Sistema Maestro es diferente del objetivo que se encuentra registrado en el documento GD-PR-14 versión 9, situación que fue subsanada durante el ejercicio auditor.
- En las actividades clave del planear "Formular la planeación estratégica de la gestión documental", "Elaborar, gestionar y actualizar el cuadro de clasificación documental y las tablas de retención documental", "Proveer el servicio de consulta y préstamo de documentos" y "Aplicar la disposición final de los documentos de archivo" aparece la empresa ICONTEC como proveedor externo, lo cual no es pertinente ya que se trata de una entidad de carácter privado y actúa como organismo de certificación de sistemas de gestión, a partir de auditorías externas de calidad.

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 30 / 06 / 2017



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 2 de 12

- Para la actividad clave del proceso “Formular la planeación estratégica de la gestión documental” no se identifican las entradas o insumos que proporcionan las entidades externas identificadas para esta actividad.
- Para la actividad clave del proceso “Aplicar la disposición final de los documentos de archivo”, se incluye como proveedor-proceso interno y como cliente-proceso interno el Archivo Central, lo cual no es correcto, ya que el archivo central es una etapa del ciclo vital del documento y es un deposito donde se agrupan documentos transferidos o trasladados por los distintos archivos de gestión de la entidad, lo adecuado es mencionar como proveedor y cliente interno al proceso de Gestión Documental o al GIT de Archivo.

Planes y programas: Plan de Acción, Programa de Gestión Documental y Plan Institucional de Archivos – PINAR

- Plan de Acción: Dentro del plan de acción de la entidad vigencia 2018, proceso de Gestión Documental se encuentran las actividades de responsabilidad de la Dirección Administrativa y Financiera; “Elaborar el Plan de Conservación Documental” con fecha final a 31/07/2018 y “Realizar la actualización del Programa de Gestión Documental del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio” con fecha de finalización 30 de junio de 2018. El proceso evidenció que para la primera actividad se realizaron encuestas para elaborar un diagnóstico del estado de conservación documental en los diferentes archivos de la entidad, para la segunda actividad el PGD se está actualizando y se tiene el borrador para formalización en el Sistema Integrado de Gestión.
- Programa de Gestión Documental y Plan Institucional de Archivos PINAR: El GIT de Archivo cuenta con un cronograma de actividades a desarrollar, en el cual se evidencia el seguimiento a las actividades y tareas realizadas.

Indicadores y análisis de datos:

El proceso cuenta con el indicador de gestión “Eficiencia en el préstamo de documentos” de responsabilidad del GIT de Archivo cuyo objetivo es medir la oportunidad en la respuesta a las solicitudes de préstamo de documentos custodiados por el Archivo Central del Ministerio, de periodicidad semestral, no acumulado, para el primer y segundo semestres de 2017 registra un resultado de 100% con una meta igualmente del 100%. Sin embargo, al consultar la hoja de Vida del Indicador se visualiza en los rangos una meta del 90%. El indicador cuenta con su respectivo análisis de datos.

Planes de mejoramiento

Actualmente el proceso tiene una oportunidad de mejora de responsabilidad del GIT de Archivo, identificada en la auditoría externa realizada en la vigencia 2017 por el ente certificador, y relacionada con: “Tomar las acciones necesarias para definir en el corto tiempo directrices para la transferencia primaria de documentos electrónicos”, las acciones de mejora se están ejecutando de acuerdo con lo programado.

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 30 / 06 / 2017



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 3 de 12

Riesgos

El proceso cuenta con dos riesgos incluidos en el mapa de riesgos (gestión y corrupción) de responsabilidad del GIT de Archivo, uno operativo y otro de corrupción, para la vigencia 2018 se modificó el riesgo operativo dando mayor claridad en su descripción.

Riesgo Operativo 2017	Riesgo Operativo 2018
Perdida de la documentación prestada por el Archivo Central a las dependencias del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio	Perdida de la documentación que reposa en el Archivo Central del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, durante la ejecución del procedimiento de consulta y préstamo

En cuanto al riesgo de Corrupción: “Extracción o alteración de documentos de la Entidad en préstamo”, no presenta modificaciones y continua igual para la presente vigencia. De acuerdo con lo informado por el proceso no se ha presentado materialización de estos riesgos.

Revisión documental al procedimiento GD-PT-19 “Transferencia documental primaria”

Se revisó el documento, el cual se está publicado en el Sistema Maestro en versión 2 vigente desde el 28 de julio de 2017, encontrando que el documento está conforme a los lineamientos de elaboración de documentos, esta actualizado y sus actividades corresponden a las desarrolladas por el proceso.

Revisión documental al desarrollo de la actividad clave del proceso: “Elaborar, gestionar y actualizar el cuadro de clasificación documental y las tablas de retención documental”

Esta actividad clave está documentada en el procedimiento GD-PT-10 Control de registros - elaboración y actualización de tablas de retención documental, el cual se encuentra publicado en el Sistema Maestro en versión 12 vigente desde el 28 de agosto de 2017, encontrando que el documento está conforme a los lineamientos de elaboración de documentos, esta actualizado y sus actividades corresponden a las desarrolladas por el proceso.

Verificación lineamientos de Gestión Documental

Se verificó la aplicación de los lineamientos establecidos para los archivos de gestión y la TRD en la dependencia, se observa que se encuentra debidamente organizado e identificado, cuenta con el inventario documental actualizado e inició la aplicación de la nueva TRD para la vigencia 2018.

3.2 Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional

Caracterización del proceso: Se revisó la caracterización del proceso con código GD-PR-14 el cual se encuentra publicado en el Sistema Maestro en versión 9 vigente desde el 27 de marzo de 2017, encontrando lo siguiente:

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 30 / 06 / 2017



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 4 de 12

- El objetivo del proceso de Gestión Documental en la portada del Sistema Maestro es diferente del objetivo que se encuentra registrado en el documento, situación que fue subsanada durante el ejercicio auditor.

Planes y programas: Plan de Acción

- Plan de Acción: Dentro del plan de acción de la entidad vigencia 2018, el proceso de Gestión Documental no cuenta con actividades de responsabilidad de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.

Indicadores y análisis de datos:

El proceso cuenta con el indicador de gestión "Trámite de solicitudes de actualización documentación del SIG" de responsabilidad de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional cuyo objetivo es controlar la administración de la documentación del SIG y la atención oportuna de las solicitudes de Modificación / Creación / Eliminación de documentos - a través del Sistema Maestro, de periodicidad semestral, no acumulado, para el primer semestre de 2017 se registra un resultado de 87.8% y en el segundo semestre de se registra un resultado de 99.2% con una meta del 90%. Sin embargo, al consultar la hoja de Vida del Indicador se visualiza en los rangos una meta del 86%. Cuenta con su respectivo análisis de datos de acuerdo con los lineamientos internos.

El proceso informa que a este indicador se le elaboró un análisis de tendencia el cual determinó que presenta un comportamiento diferente entre semestres, lo anterior se debe a que las auditorias de calidad se realizan en el primer semestre y las dependencias aumentan sus solicitudes de creación, modificación o anulación de documentos para este periodo.

Planes de mejoramiento

Actualmente el proceso cuenta una no conformidad de responsabilidad de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional, identificada en el resultado de la medición de indicadores, y relacionada con: "Se presenta resultado aceptable del indicador de gestión "Trámite de solicitudes de actualización de documentos del SIG" para el primer semestre de la vigencia 2017", se identifica que es necesario generar acciones preventivas teniendo como antecedente en el primer semestre de 2015, 2016 y 2017 no se cumple la meta del indicador, como consecuencia de que las áreas dejan vencer las solicitudes de publicación de documentos en el Sistema Maestro.", las acciones correctivas se están ejecutando conforme a lo programado.

Riesgos

El proceso cuenta con tres riesgos incluidos en el mapa de riesgos (gestión y corrupción) de responsabilidad de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional, dos operativos y uno de corrupción, para la vigencia 2018 continúan los mismos riesgos. Según lo informado por el proceso no se ha presentado materialización de estos riesgos.

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 30 / 06 / 2017



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 5 de 12

Revisión documental al desarrollo de la actividad clave del proceso: “Administrar y controlar la documentación del Sistema Integrado de Gestión”

Esta actividad clave está documentada en el procedimiento GD-PT-02 Control de documentos, el cual se encuentra publicado en el Sistema Maestro en versión 20 vigente desde el 13 de diciembre de 2017, y la Guía de Elaboración de documentos del Sistema Integrado de Gestión, el cual se encuentra publicado en el Sistema Maestro en versión 20 vigente desde el 11 de julio de 2017. En la revisión realizada se encuentra lo siguiente:

- Se evidencia que se encuentra diferencia en la descripción del objetivo de algunos procesos en diferentes documentos y en el mismo Sistema Maestro.

El proceso hace claridad que la modificación de documentos como el Manual de Calidad y la Guía de elaboración de documentos se actualizan, una vez los demás procesos culminen con sus respectivas actualizaciones, ya que estos afectan directamente los documentos en mención.

Proceso	Objetivo en Manual de Calidad	Objetivo en la portada del Sistema Maestro	Objetivo en la caracterización del proceso
G. Documental	Administrar la documentación del Sistema Integrado de Gestión – SIG, la documentación recibida y/o producida por la Entidad desde su origen hasta su destino final, y los recursos bibliográficos asegurando su conservación y posterior utilización por parte de los usuarios internos y externos.	Administrar la documentación del Sistema Integrado de Gestión, la documentación recibida y/o producida por la Entidad desde su origen hasta su destino final, y los recursos bibliográficos asegurando su conservación y posterior utilización por parte de los usuarios internos y externos.	Tramitar la documentación recibida y/o producida por la Entidad sea física o electrónica, desde su origen hasta su destino final, administrar la documentación del Sistema Integrado de Gestión – SIG, controlar y hacer seguimiento al cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos en materia de gestión documental y los recursos bibliográficos asegurando su conservación y posterior utilización por parte de los usuarios internos y externos.
Apoyo Jurídico	Brindar apoyo jurídico a las actividades realizadas por el Ministerio y su Fondo Rotatorio, así como defender sus intereses jurídicos.	Brindar apoyo jurídico a las actividades realizadas por el Ministerio y su Fondo Rotatorio, así como defender sus intereses jurídicos y enviar las novedades normativas aplicables al Ministerio y su Fondo Rotatorio.	Formular actividades en el plan de acción institucional, plan de anticorrupción y atención al ciudadano y/o formular proyectos de inversión; así como brindar asesoría y dar concepto sobre temas de derecho público y privado en la legislación nacional sobre actividades realizadas por el Ministerio y su Fondo Rotatorio.

Elaboró: Etaida Olier N.

FV: 30/06/2017

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 6 de 12

Proceso	Objetivo en Manual de Calidad	Objetivo en la portada del Sistema Maestro	Objetivo en la caracterización del proceso
Comunicaciones	Planear, coordinar, implementar y evaluar las estrategias de comunicación que permitan divulgar a las partes interesadas la gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio para contribuir al fortalecimiento de su imagen.	Dar a conocer la gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores a los medios, la opinión pública, apoyar los objetivos de política exterior y comunicar sus lineamientos a nivel interno.	Planear, coordinar, implementar y evaluar las estrategias de comunicación que permitan divulgar a las partes interesadas la gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio para contribuir al fortalecimiento de su imagen.

Lo mismo se observa en el procedimiento de Control de Documentos

Procedimiento	Objetivo en la portada del Sistema Maestro	Objetivo en el procedimiento
Control de documentos	Establecer las actividades para la emisión, revisión, actualización, aprobación y distribución de todos los documentos del Sistema Integral de Gestión MECI-Calidad en el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio	Establecer las actividades para la creación, modificación, eliminación, revisión, aprobación y distribución de todos los documentos del Sistema Integral de Gestión en el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio

- En la guía de elaboración de documentos existe una política de operación que menciona que cuando un documento cambia de objetivo se debe crear un nuevo documento. Sin embargo, para el caso de los documentos mencionados con anterioridad no se aplicó esta política de operación, a lo cual el proceso manifestó que esta política no aplica para el caso de la caracterización del proceso por el impacto que, para el mismo, implica que se modifique toda su documentación, es de aclarar que esta misma situación se observó en el procedimiento de control de documentos. Igualmente, se observa en este documento, indica para el formato de fecha dos dígitos para día, mes y año, pero todos los documentos del sistema tienen cuatro dígitos para el año.
- Se observa en diferentes documentos del proceso terminología diferente para referirse a un mismo elemento, como, por ejemplo:

Sistema Integrado de Gestión - Sistema Integral de Gestión – Sistema Integrado de Gestión (MECI – CALIDAD) – Sistema de Calidad.

Administrador Maestro de Documentos – Administrador de documentos.

Software del Sistema de Gestión de Calidad – Sistema de Calidad – Sistema Maestro – Software de calidad.

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 30 / 06 / 2017



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 7 de 12

- Se observa en el Sistema Maestro que procesos que están inactivos, aún se les pueden asignar documentación como se puede observar en la búsqueda de las tablas de retención documental, como, por ejemplo:

Proceso Seguimiento y Evaluación de la Política Exterior, se le asignó la TRD vigente a partir de noviembre de 2017 y no se visualiza el proceso actual (Seguimiento a la Política Exterior).

Proceso Evaluación Independiente del SIG, se le asignó la TRD vigente a partir de noviembre de 2017 y no se visualiza el proceso (Evaluación Independiente).

- Se evidencia en el Sistema Maestro diferencia en la denominación de los procesos cuando se utiliza el buscador, es decir, la mayoría de los procesos se identifican con el nombre, pero al desplegar todos los procesos hay uno que se identifica como: "Caracterización de Proceso".
- En el Manual de Calidad se visualiza en el numeral 12.3 Actividades subcontratadas, que el proceso de gestión documental registra la actividad "Administración del Normograma", y teniendo en cuenta que esta actividad paso a ser responsabilidad del proceso de apoyo jurídico, debe ser actualizada.
- En la base legal de documentos como el Manual de Calidad, la guía de elaboración de documentos y procedimiento de control de documentos, se debe retirar la Ley 872 de 2003 por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios y el Decreto 4485 de 2009 por medio de cual se adopta la actualización de la NTCGP 1000, normas derogadas por el decreto 1499 de 2017.
- En la definición del Sistema Integrado de Gestión descrita en el Manual de Calidad, se menciona que es el sistema que articula el MECI con las normas de Calidad, esta definición ya no aplica, según lo establecido por el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. Asimismo, la definición del Sistema Integrado de Gestión en el Manual de Calidad y la Guía de Elaboración de Documentos es diferente.

Verificación lineamientos de Gestión Documental

Se verificó la aplicación de los lineamientos establecidos para los archivos de gestión y la TRD en la dependencia, se observa que se encuentra debidamente organizado e identificado, cuenta con el inventario documental actualizado e inició la aplicación de la nueva TRD para la vigencia 2018.

3.3 Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia

Caracterización del proceso: Se revisó la caracterización del proceso con código GD-PR-14 el cual se encuentra publicado en el Sistema Maestro en versión 9 vigente desde el 27 de marzo de 2017, encontrando lo siguiente:

En la Caracterización del proceso no se visualiza la participación directa del Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia en la fase del planear del proceso de Gestión Documental, pero si lo hace la Dirección Administrativa y Financiera, Dirección de la cual este grupo interno de trabajo depende jerárquicamente.

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 30/06/2017



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 8 de 12

Planes y programas: Plan de Acción

El GIT de Correspondencia no cuenta con actividades en el plan de acción de la entidad, según lo informado, por atender una gestión operativa.

Indicadores y análisis de datos:

El proceso cuenta con el indicador de gestión “Eficacia en la entrega de correspondencia” de responsabilidad del GIT de Correspondencia cuyo objetivo es medir la eficacia en la entrega de correspondencia despachada, de periodicidad trimestral, no acumulado, para el tercer trimestre de 2017 se registra un resultado de 99.3%, para el cuarto trimestre de un 98.6% y en el primer trimestre de 2018 se registra un resultado de 98.5% con una meta del 97%. Cuenta con su respectivo análisis de datos cumpliendo los lineamientos internos.

Planes de mejoramiento

Actualmente el proceso cuenta una no conformidad de responsabilidad del GIT de Correspondencia, identificada en el resultado de auditoría interna, y relacionada con: “La deficiencia en los controles y falta de oportunidad en el seguimiento del riesgo de gestión “Pérdida de documentos o entrega extemporánea de los mismos”, evidencian incumplimiento de las políticas de operación del procedimiento de MC-PT-09 Administración del Riesgo, definidas en la sección “Responsabilidades de los líderes de proceso y sus equipos de trabajo”, las acciones correctivas: revisar, actualizar y socializar el mapa de riesgos, implementar los controles y socializar el procedimiento MC-PT-09 Administración del Riesgo, se están ejecutando conforme a lo programado.

Riesgos

Para la vigencia 2017 El proceso contaba con dos riesgos incluidos en el mapa de riesgos (gestión y corrupción) de responsabilidad del GIT de Correspondencia, uno operativo y otro de corrupción, a raíz de la no conformidad identificada en la pasada auditoría de calidad se modificaron los riesgos, para el 2018 el proceso cuenta con dos riesgos operativos y dos de corrupción de responsabilidad del GIT de Correspondencia. Según lo informado por el proceso no se ha presentado materialización de estos riesgos, durante el primer cuatrimestre de 2018.

En el mapa de riesgos integrado, versión 2 publicado el 28 de marzo de 2018, se identifica un riesgo operativo y uno de corrupción que presentan la misma denominación “Pérdida de documentos de correspondencia”.

Riesgo Operativo 2017	Riesgos Operativos 2018
Pérdida de documentos o entrega extemporánea de los mismos	Pérdida de documentos de correspondencia
	Entrega extemporánea de los documentos por parte de la Coordinación de Correspondencia
Riesgo Corrupción 2017	Riesgo Corrupción 2018
	Pérdida de documentos de correspondencia
Infiltrar elementos prohibidos en el envío de valija diplomática, en beneficio propio o de terceros	Infiltrar elementos prohibidos en el envío de valija diplomática al interior de la entidad, en beneficio propio o de terceros

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 30 / 06 / 2017



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 9 de 12

Teniendo en cuenta que si llegase a presentarse una pérdida de correspondencia sería confuso determinar si se presentó en el ámbito operativo o en el de corrupción. Adicionalmente, el riesgo de corrupción conlleva una intención inapropiada y premeditada en beneficio propio o de un tercero, y la denominación “perdida” no abarca adecuadamente esa intencionalidad para el caso de este riesgo.

Igualmente, para el riesgo en mención, aunque las causas son diferentes, se observa que las consecuencias son las mismas identificadas para el riesgo operativo, se sugiere revisar posibles consecuencias como investigaciones, demandas y controles preventivos como el monitoreo de cámaras de seguridad, limitación al acceso a la dependencia.

Revisión documental al desarrollo de la actividad clave del proceso: “Tramitar y controlar la documentación de entidades externas y personas naturales y/o jurídicas desde y hacia el Ministerio de Relaciones Exteriores”

Esta actividad clave está documentada en el procedimiento GD-PT-21 Recibo, trámite y entrega de correspondencia y el manual GD-MA-02 Manual de correspondencia y comunicaciones oficiales. De acuerdo con la revisión realizada se encuentra lo siguiente:

- GD-MA-02 Manual de Correspondencia y Comunicaciones Oficiales, se encuentra en versión 3, vigente desde el 30 de agosto de 2016.

En la auditoría de calidad realizada en la vigencia 2017, se evidenció que: *el Manual de correspondencia se encuentra desactualizado en el numeral 7. Políticas de Operación, toda vez que el documento establece actividades que se realizan de forma manual, así: “Cuando existan errores en la radicación de documentos entrantes y se anulen números, se debe dejar constancia por escrito en la planilla de correspondencia, con la respectiva justificación y firma del funcionario a cargo de la radicación y el responsable del grupo de correspondencia” y al hacer el recorrido de las actividades desarrolladas se pudo establecer que la planilla de correspondencia se genera de forma automática por el SICOF y no se registra anulación de números, justificación ni firmas en este documento.* Situación que a la fecha de esta auditoría permanece igual ya que el manual no se ha actualizado.

El líder del proceso informa que, el documento se encuentra en etapa de actualización por parte de la dependencia y se tiene un documento borrador y se está a la espera de la entrada en funcionamiento del nuevo Sistema denominado Papyr-EI, el cual impactará de manera significativa la documentación del proceso.

Igualmente, se observa que algunas políticas de operación contenidas en el manual se refieren a aspectos ya documentados en el procedimiento GD-PT-21 Recibo, trámite y entrega de correspondencia.

- Procedimiento GD-PT-21 Recibo, trámite y entrega de correspondencia se encuentra en versión 4 vigente desde el 20 de noviembre de 2017.

Se observa que el procedimiento menciona en varios apartados, los nombres de los proveedores actuales con los que interactúa, ejemplo: “Thomas Greg y DHL”.

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 30 / 06 / 2017



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 10 de 12

Verificación lineamientos de Gestión Documental

Se verificó la aplicación de los lineamientos establecidos para los archivos de gestión y la TRD en la dependencia, se observa que las carpetas de la vigencia 2017 se encuentra debidamente organizadas, identificadas e inventariadas. Sin embargo, para la vigencia 2018 no se observa que las carpetas se hayan ingresado al inventario documental y se identifican con la TRD anterior, es decir, no se está aplicando la TRD aprobada en el mes de noviembre de 2017 para la presente vigencia.

4. FORTALEZAS

Entre las principales fortalezas del proceso de Gestión Documental, que apoyan la conformidad y eficiencia del Sistema Integrado de Gestión - SIG, se destacan:

- La gestión del proceso, en colaboración con los demás procesos sobre la actualización de las tablas de retención documental y las tablas de valoración documental, ambas aprobadas por el Archivo General de la Nación como lo expresa las certificaciones expedidas por esta entidad.
- La gestión del proceso, en colaboración con los demás procesos para la implementación de la actualización de la norma ISO 9001:2015.

5. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Se anexa a este informe un documento con las imágenes que ilustran las oportunidades de mejora.

GIT de Archivo

- 5.1 Actualizar la caracterización del proceso con el fin: a) retirar a la entidad ICONTEC como proveedor externo, dado que es una organización de carácter privado; b) identificar las entradas o insumos que proporcionan los proveedores externos para la actividad clave del proceso "Formular la planeación estratégica de la gestión documental y c) para la actividad clave del proceso "Aplicar la disposición final de los documentos de archivo", aclarar como proveedor-proceso interno y como cliente-proceso interno al GIT de Archivo y no el Archivo Central como está actualmente, dado que el archivo central es una etapa del ciclo vital del documento y es un depósito donde se agrupan documentos transferidos o trasladados por los distintos archivos de gestión de la entidad y no es un proveedor ni un cliente interno.
- 5.2 Ajustar en la hoja de vida del indicador "Eficiencia en el préstamo de documentos", dado que escala de rangos se visualiza que una meta del 90% y en el reporte del indicador se visualiza una meta del 100%.

Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional

- 5.3 Ajustar en la hoja de vida del indicador "Trámite de solicitudes de actualización documentación del SIG", dado que escala de rangos se visualiza que una meta del 86% y en el reporte del indicador se visualiza una meta del 90%.

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 30 / 06 / 2017



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 11 de 12

- 5.4 Aclarar en la guía de elaboración de documentos para que casos específicos aplica la política de operación que se relaciona la creación de un nuevo documento cuando se presente un cambio o modificación del objetivo del mismo, dado que esta política no se aplicó para el caso de algunos procesos (G. Documental – Apoyo Jurídico - Comunicaciones) y el procedimiento del control de documentos, los cuales cambiaron su objetivo y no se realizó la creación de un nuevo documento.
- 5.5 A medida que se vayan actualizando los documentos del proceso, unificar denominación cuando se hace referencia al Sistema Integrado de Gestión, al software del Sistema de Gestión de Calidad y al Administrador maestro de documentos.
- 5.6 Ajustar en el sistema maestro la asignación de las TRD para los procesos que se encuentran inactivos (Seguimiento y Evaluación de la Política Exterior y Evaluación Independiente del SIG) y asignarlos a los que se encuentran vigentes; asimismo, verificar con el proveedor del sistema maestro la razón por la cual el sistema permitió la asignación de documentos a procesos inactivos y solicitar el respectivo ajuste.
- 5.7 Ajustar en la portada del Sistema Maestro la denominación del proceso de Comunicaciones, ya que actualmente en esa sección aparece como “Caracterización de Proceso” para estandarizarlo como se encuentra la denominación de los demás procesos.
- 5.8 Ajustar en la portada del sistema maestro, en el manual de calidad y/o caracterización del proceso los objetivos que presentan diferencia (G. Documental – ya corregido, Apoyo Jurídico y Comunicaciones) y el procedimiento de control de documentos.
- 5.9 Ajustar en la Guía de elaboración de documentos el código del proceso de Gestión de Información y Tecnología, ya que aparece IT-PR-01 y es IT-PR-20 y el formato de fecha establecido para los documentos.
- 5.10 Cuando se actualice la documentación del proceso de responsabilidad de la OAPDO, tener en cuenta los siguientes aspectos:

En el Manual de Calidad ajustar el numeral 12.3 Actividades subcontratadas, ya que el proceso de gestión documental registra la actividad “Administración del Normograma”, y esta actividad paso a ser responsabilidad del proceso de apoyo jurídico.

Revisar y ajustar la base legal del Manual de Calidad, la guía de elaboración de documentos y procedimiento de control de documentos, ya que se identifica normatividad derogada como la Ley 872 de 2003 y el Decreto 4485 de 2009.

Ajustar la definición del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con lo definido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 en el Manual de Calidad, y tener en cuenta esta misma definición para otros documentos, ya que se observó la utilización de definiciones diferentes del Sistema Integrado de Gestión en el Manual de Calidad y la Guía de Elaboración de Documentos.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 12 de 12

GIT de Correspondencia

- 5.11 Se sugiere diferenciar en el mapa de riesgos integrado, la denominación del riesgo de corrupción identificado como “Pérdida de documentos de correspondencia”, ya que presenta el mismo nombre de un riesgo operativo. Asimismo, revisar las consecuencias y controles establecidos para este riesgo teniendo en cuenta lo descrito en el numeral 3.3 sección. “Riesgos” del presente informe.
- 5.12 Actualizar el manual de correspondencia y comunicaciones oficiales, teniendo en cuenta la oportunidad de mejora identificada en la auditoría de calidad realizada en el 2017 sobre actividades que se describen que se ejecutan de manera manual y ahora se realizan por el sistema, y retirar y/o pasar las políticas de operación relacionadas con el recibo, trámite y entrega de correspondencia al procedimiento para que no existan dos fuentes de lineamientos para un mismo procedimiento.
- 5.13 Actualizar el procedimiento de recibo, trámite y entrega de correspondencia para identificar de una manera genérica los proveedores del procedimiento, ya que se observa que se menciona a Thomas Greg y DHL.
- 5.14 Elaborar el inventario único documental para las carpetas de la vigencia 2018 y utilizar en su identificación la TRD aprobada en el mes de noviembre de 2017, ya que se observa que se siguen identificando con las series documentales de la TRD que estaba vigente en la vigencia anterior.

6. NO CONFORMIDAD

No se identificaron no conformidades.

7. CONCLUSIONES DEL INFORME

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

(Original firmado)

Auditor Líder

(Original firmado)

Coordinador (a) GIT Control Interno de Gestión

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 30 / 06 / 2017