



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 5 |

1. INFORMACIÓN GENERAL

| | |
|---|---|
| Proceso: | Direccionamiento Estratégico, Comunicaciones, Gestión Financiera, Gestión Documental y Desarrollo de la Política. |
| Dependencia: | Embajada en Indonesia |
| Tipo de auditoría o seguimiento: | Auditoría Interna de Calidad y Gestión Ambiental |
| Fecha entrega del Informe | 07/07/2023 |

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

Verificar las actividades que se desarrollan en la EMBAJADA DE COLOMBIA ANTE EL GOBIERNO DE INDONESIA que cumplen con los requisitos y criterios de la Norma ISO 9001 de 2015 y demás requisitos aplicables al Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, en las misiones en el exterior, igualmente, verificar la aplicación de los lineamientos transversales establecidos en los procesos estratégicos (**Direccionamiento Estratégico, Comunicaciones, procesos misionales (Desarrollo de la Política exterior) procesos de apoyo Gestión Financiera, Gestión Documental** y el proceso transversal de **Evaluación y Mejora Continua**

3. ALCANCE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

La auditoría abarca los procesos de **Direccionamiento Estratégico, Comunicaciones, Desarrollo de la Política Exterior, Gestión financiera, y Gestión Documental** en las actividades que se desarrollan, aplicadas al periodo comprendido entre el 01 abril de 2022 y el 31 de mayo de 2023. La auditoría se realizará del 20 al 26 de junio de 2023 de acuerdo con los requisitos aplicables al proceso de la norma ISO 9001:2015; comprenderá el ciclo PHVA de la caracterización y documentos asociados a los procesos y sus procedimientos. La auditoría se desarrollará teniendo en cuenta el procedimiento MC-PT-012 - Auditorías internas a los sistemas de gestión ejecutadas por la segunda línea defensa. Los requisitos aplicables al proceso a auditar serán los definidos en el Manual del Sistema Integrado de Gestión AS-MA-001, versión vigente a la fecha y los que el equipo auditor considere pertinentes

4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Verificación de la Norma ISO 9001:2015

A continuación, se detallan las actividades auditadas a partir de los requisitos de las normas ISO 9001:2015 aplicables a los procesos descritos en el alcance de la auditoría.

Direccionamiento Estratégico

Se identifica la apropiación de la planeación estratégica del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, ya que se ha interiorizado la misión y visión, también estas se han integrado en cada una de las actividades, a cargo de la Embajada y su sección consular, acciones que aportan a la política exterior del país.



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 5 |

Se evidencia la formulación y soportes del plan de acción, también se evidencia que la Embajada y su sección consular realizan actividades enfocadas en socializar su gestión a los connacionales presentes y también una constante articulación con las partes interesadas.

La Embajada y su sección consular lleva a cabo la identificación de las cuestiones internas y externas, bajo un enfoque por procesos.

Se logra hacer la revisión de riesgos, la Embajada y su sección consular, llevan según las directrices internas la formulación, gestión y reportes de los riesgos que tienen definidos; en este aspecto se sugiere hacer una revisión de riesgos para mirar la pertinencia de todos estos para así poder dejar lo que generen un impacto en la imagen o de manera económica tanto para la misión y/o la Cancillería.

También se verifican formatos de actas de reunión en las cuales se tocan todos los temas de Direccionamiento, temas de calidad y demás temas relacionados con el objetivo de las funciones de la misión.

Comunicaciones

En este proceso de comunicaciones la misión diplomática cumple con la aprobación del jefe de misión siempre antes de realizar las respectivas publicaciones. Así mismo la Embajada y los funcionarios encargados de este proceso tienen el conocimiento de los procedimientos que se tienen y tienen una articulación adecuada con el GIT de Comunicaciones.

La misión cuenta con perfiles en redes sociales, se realiza revisión de claves, correos asociados a estas, publicaciones e interacción. También se revisa la planeación de publicaciones en redes sociales.

También se revisa la sinergia que realiza la Embajada con el gobierno nacional y partes interesadas.

Gestión Financiera

El proceso de Gestión Financiera anualmente se evidencia que realizan la proyección de gastos de funcionamiento y presupuesto de inversiones, en los formatos que corresponden, también se evidencia la apropiación y conocimiento de la gestión financiera por parte de los funcionarios a cargo del proceso.

También se verifica la articulación con la Dirección Administrativa y Financiera, evidenciando una adecuada gestión, toda vez que realizan el seguimiento y control de manera conjunta, permitiendo la mejora continua de la gestión financiera.

La Embajada de Colombia en Indonesia y su sección Consular realizan la relación de facturas de las compras realizadas y reportan el informe de rendición de cuentas en la plataforma SISE, evidenciando el compromiso y el control adecuado de la misión y su sección consular, respecto al control del presupuesto y legalización del gasto.

Durante la evaluación se evidencia el conocimiento de los funcionarios encargados con los procesos en los que intervienen respecto al proceso de Gestión Financiera.

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 5 |

Gestión Contractual

La Embajada y su sección consular tienen contratos para la prestación de servicios de aseo, cafetería, jardinería, conducción, por medio de outsourcing.

La misión diplomática antes de realizar cualquier tipo de contratación, previamente realizan validaciones para verificar que las empresas sean legalmente constituidas con la documentación solicitada para el proceso.

Se realiza una revisión del conocimiento en cuanto los lineamientos de contratación, criterios y respectiva evaluación durante la vigencia de cada proceso.

Gestión Documental

Durante el desarrollo del proceso de este ejercicio auditor, se llevo a cabo la revisión de los documentos a cargo de la Embajada y la sección consular, con el fin de verificar que los mismo se encuentren acorde a los lineamientos del documento GD-GS-003 Elaboración de Documentos del sistema integrado de gestión.

La Embajada y la sección consular tienen debidamente archivado los documentos que corresponden a la TRD de la Embajada y la Sección consular.

Se revisan los formatos de eliminación documental, también se revisa y se evidencia la fortaleza que tienen respecto al archivo digital debidamente codificado.

También se revisa de manera aleatoria el consecutivo externo de la misión, estando debidamente codificado y archivado.

Desarrollo de la Política

En cuanto a las relaciones bilaterales la misión tiene fortalezas que se evidencian de la gestión que se realiza respecto a los objetivos del Gobierno y la Cancillería.

Se evidencia las relaciones que se tienen en torno a lo económico, cultural, procolombia, turismo, exportaciones e inversión.

Se evidencia los avances propuestos del 30% en temas de nichos de mercado como lo es el café verde.

Se evidencia en medio de la auditoria la tranquilidad y buen trato de las relaciones diplomáticas que llevan mas de 40 años de duración con el gobierno local.

Se evidencia la planeación y gestión en las agendas en las cuales se priorizan temas de cooperación y temas específicos indicados por el escritorio correspondiente.

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 5 |

También se evidencia el conocimiento que tiene la jefe de misión, la gestora de cambio y los funcionarios de la misión en cuanto al ciclo PHVA en cuanto a las funciones que tienen a cargo.

Se evidencian los informes que remiten a la Dirección de Asia en cuanto a la gestión realizada por la misión.

De manera transversal también se revisan, reportes, indicadores, mejora continua y planes en la misión.

5. FORTALEZAS

- Los auditados se encuentran comprometidos con el fortalecimiento del sistema de gestión y la mejora continua.
- Se evidencia en la misión diplomática que se ha creado sinergia, de tal manera que se resalta el liderazgo de la Encargada de Negocios con la aplicación de los temas que corresponden al sistema de gestión de calidad y la interiorización en el equipo de la misión.
- Se exalta a la gestora de cambio por su compromiso y conocimiento del sistema integrado de la gestión.
- Se destaca el desarrollo e implementación del archivo digital.
- Se exalta el conocimiento que tienen los auditados del desarrollo de las actividades inmersas en los procedimientos.
- Se evidencia el trabajo en equipo en la misión y el conocimiento de todos los funcionarios en cuanto a las funciones de la misión.
- A pesar del limitado número de funcionarios, la misión mantiene esfuerzos para dar un cumplimiento adecuado a los requisitos aplicables a los procesos dentro de las normas NTC ISO 9001:2015.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Durante la verificación realizada se evidencio la oportunidad que la Misión pueda realizar un análisis estadístico en cuanto al servicio que reciben de la sección consular. Esto para poder realizar mejoras tanto en los procedimientos como en la atención a los connacionales.
- Se sugiere analizar la pertinencia de todos los riesgos registrados para la misión. Con el propósito de priorizar los riesgos que puedan impactar el objetivo de la gestión de la misión, así como a los objetivos institucionales.

7. NO CONFORMIDAD

| ITEM | CRITERIO DE AUDITORIA O NORMA | DESCRIPCIÓN |
|------|-------------------------------|-------------|
| | | |



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 5 |

8. CONCLUSIONES DEL INFORME

Si bien se identificaron oportunidades de mejora, se concluye que la Misión Diplomática es adecuada y conveniente para el cumplimiento de los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015. La Misión evidencia el cumplimiento de su objetivo, el cual se encuentra debidamente alineado con los objetivos institucionales.

Con el fin de seguir fortaleciendo la implementación del Sistema Integrado de Gestión se sugiere la definición e implementación de un Plan de Mejoramiento a partir de los resultados presentados anteriormente.

Equipo auditor:

(Documento Electrónico)

Eduardo Wilches
Auditor Líder

(Documento Electrónico)

Karina Alexandra Bello
Auditor Acompañante

(Documento Electrónico)

Jenny Andrea Hernández Alfonso
Coordinadora del GIT Gestión y Desempeño Institucional