



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / 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 8

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

Proceso:	GESTION ADMINISTRATIVA
Dependencia:	Dirección Administrativa y Financiera
Tipo de auditoria o seguimiento:	AUDITORIA
Fecha entrega del Informe	12/05/2022

## 2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO:

Verificar las actividades asociadas al Sistema de Gestión de Calidad en el proceso de **Gestión Administrativa** del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio se desarrollen cumpliendo con los requerimientos de la norma ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015 y demás requisitos de la entidad. Igualmente, verificar la aplicación de los lineamientos transversales establecidos en los procesos de **Mejora Continua** y **Gestión Documental**.

## 3. ALCANCE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

Se evaluaron las actividades definidas en el proceso de Gestión Administrativa durante el periodo comprendido entre el 01 marzo de 2021 y el 30 de abril de 2022, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento EI-PT-03 - Actividades de Auditoría Interna.

Los requisitos a auditados fueron los definidos en el Manual del Sistema Integrado de Gestión - AS-MA-001, versión 6, vigente desde el 25 de marzo de 2022, bajo la norma ISO 9001:2015, NTC-ISO 14001:2015 y demás requisitos que el auditor líder consideró necesarios, este ejercicio comprenderá el ciclo PHVA definido en la caracterización del proceso y sus documentos asociados.

## 4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Durante los días 10 y 11 de mayo de 2022 se realizó auditoria de campo al proceso de Gestión Administrativa realizando las entrevistas previstas:

### Actividades Propias de la Gestión del Proceso

Se dio inicio a la auditoria evaluando la estructura del proceso relacionada con sus actividades y el ciclo del proceso aplicado a las actividades de los diferentes Grupos Internos de Trabajo que intervienen en el Proceso de Gestión Administrativa para el cumplimiento de los requisitos 4.4.1, 4.4.2, de la norma NTC-ISO 9001:2015. Así mismo, se



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / 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 8

indago a los coordinadores sobre los indicadores asociados al proceso presentándose la información relacionada con los indicadores de nivel de cumplimiento de las solicitudes de mantenimiento y legalización de compras de bienes en el exterior, los cuales evidencian el cumplimiento de las metas establecidas. Se hizo énfasis sobre la necesidad de incorporar como indicadores los resultados de la satisfacción de usuarios que actualmente se miden e incorporar nuevas mediciones que permitan fortalecer la gestión. Adicionalmente se solicitó a los coordinadores la evaluación de la escala de medición utilizada para medir la satisfacción de usuarios de los servicios para facilitar la interpretación de los resultados. Lo anterior permitió evaluar el cumplimiento de los requisitos 4.4.1, 9.9.1, 9.1.3 de la norma NTC-ISO 9001:2015.

Seguidamente se solicitó el mapa de riesgos del proceso con el fin de evaluar el cumplimiento del requisito 6.1 de la norma NTC-ISO 9001:2015, presentándose los siete riesgos identificados con su respectiva valoración y controles concluyendo que se determinó apropiadamente el nivel del riesgo. Para el riesgo de “Salida no autorizada de elementos de propiedad de la Entidad y de terceros en custodia del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio” se evidenció la materialización presentada por la salida de dos computadores evidenciándose el plan de mejoramiento que actualmente se encuentra en implementación y que se encuentra cargado en la suite empresarial

Con el fin de evaluar el cumplimiento de los requisitos 6.1.2, 6.2 8.1 y 10 de la NTC-ISO 14001 se indagó a los auditados sobre el conocimiento de los objetivos ambientales, aspectos ambientales significativos, programas de gestión ambiental y controles operacionales aplicables al desarrollo de sus actividades evidenciándose claridad y manejo adecuado del tema toda vez que se tiene responsabilidad directa en acciones para minimizar el consumo de agua y energía, gestión de residuos sólidos y residuos peligrosos generados de las actividades propias de las coordinaciones y de las actividades generales del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Por último se revisaron los planes de mejoramiento que se encuentran en proceso en la suite visión empresarial evidenciándose que solo se ha presentado la necesidad de generar plan de mejoramiento por la materialización del riesgo.

### **Administración de los Servicios de Seguridad Privada**

Para la administración de los servicios de Seguridad Privada se realizan actividades de coordinación entre la vigilancia y el Ministerio de Relaciones Exteriores por parte del Líder de Seguridad designado por el ministerio. Sin embargo, estas actividades no se encuentran documentadas, por lo que se considera pertinente que se documenten las actividades realizadas en el contexto del Sistema Integrado de Gestión.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / 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 8

Para la prestación del servicio se definieron las consignas generales y particulares mediante su respectivo instructivo. Dicho documento compila las consignas de todos los puestos, lo cual hace engorrosa su actualización.

En lo relacionado con las solicitudes de servicio estas se realizan a través de Aranda y se gestionan de forma apropiada. Así mismo, se cuenta con las evidencias necesarias para el control de registro de bienes y equipos de contratistas utilizados al interior del Ministerio en el formato GA-FO-049. En este aspecto se considera pertinente que se revise el procedimiento para asegurar la integración al mismo del aplicativo Aranda y la utilización de los formatos físicos como medida de contingencia.

De acuerdo con lo establecido en el procedimiento "GA-PT-009 Administración de Servicios Administrativos" se realiza supervisión diaria de estado de los vehículos dejando la respectiva evidencia en el formato GA-FO-036, no se tiene evidencia de dicha supervisión para los vehículos de placas DCO 000, DCO 001, DCO 002, DCO 003 los días 1 y 4 de mayo de 2022. Adicionalmente las carpetas no se encuentran identificadas con la serie documental respectiva 57.53 Registros de Bitacoras de Seguridad.

### Administración de los Servicios de Apoyo Contratados

Se verificó la aplicación del procedimiento "GA-PT-009 Administración de Servicios Administrativos" en lo relacionado con los controles para los servicios de impresión y fotocopiado haciendo énfasis en los controles operacionales en la etapa contractual para asegurar que el contratista tiene claro los requisitos ambientales que debe cumplir con los residuos peligrosos (toner) generados de dicha actividad, evidenciándose que efectivamente se incluyen requisitos ambientales en la contratación que posteriormente son verificados durante el desarrollo del contrato exigiendo al contratista el adecuado manejo y almacenamiento temporal de los toners, la disposición final de los toners con su correspondientes certificaciones de parte de los proveedores Gaia Vitare y Ecoentorno. En este aspecto se identificó no conformidad ya que los toners almacenados de manera temporal en el centro de acopio del centro de copiado no se encuentran empacados en sus respectivas cajas.

Se tenía previsto verificar la aplicación de las disposiciones para el arrendamiento de bienes inmuebles lo cual no fue posible dado que durante el periodo auditado no se ha requerido ya que en el caso de la sede de corferias no aplica el procedimiento por la contratación de un servicio y no del arrendamiento del inmueble.

Se verificó la aplicación del procedimiento cuando se presentan daños en edificaciones partir del evento presentado el día 10 de octubre, evidenciando que se realizó respectivo reporte y trámite ante la aseguradora hasta el cierre del caso. Es importante considerar en estos casos la necesidad de identificar aspectos ambientales que pueden generarse en el desarrollo de la reparación de los daños.

Una vez impreso este documento se considera copia no controlada



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / 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 8

### **Mantenimiento de infraestructura y Equipos**

Se verificó la aplicación de lo establecido en el procedimiento “GA-PT-10 Administración y control de mantenimiento de Control de Mantenimiento de Infraestructura y equipos a cargo”, el plan AS-PL-001 Gestión Integral de Residuos Peligrosos y el programa AS-PG-003 Gestión Integral de Residuos Solidos.

En relación al plan anual de mantenimiento de infraestructura y equipos se evidenció su aplicación para el año 2021 sin embargo, para el año 2022 se remitió el plan de mantenimiento via correo electronico por lo que no fue posible verificar su adecuada relación con las inspecciones realizadas en el mes de diciembre del año 2021. De igual forma se evidenció que las tablas de retención documental se encuentran desactualizadas ya que no incluyen el plan de anual de mantenimiento, orden de trabajo, control de inventario de materiales registros que evidencian la aplicación del procedimiento.

### **Administración y Mantenimiento de Vehiculos**

Actualmente se cuenta con 46 conductores activos, los dos últimos contratados han sido los señores Mauricio Sierra Rios y Walberto Brbosa Gordillo, se verificó la realización de pruebas para la asignación de los vehiculos las cuales evidencian el cumplimiento de los requisitos, asi como el control para la entrega de los vehiculos a los conductores. Se considera importante que se fortalezca el control cuando el conductor es retiro del vehiculo para evidenciar como retorna el mismo, asi como el control consolidado de la operación del parque automotor.

Se verificaron los controles aplicados para garantizar la vigencia del Soat y la realización de la revisión técnicomecanica evidenciandose el cumplimiento de lo establecido en el procedimiento GA-PT-005 Administración y mantenimiento de vehiculos. Es importante que se revise la formulación de la base utilizada con el fin de evitar posibles errores.

El procedimiento GA-PT-005 Administración y mantenimiento de vehiculos establece en cuanto al mantenimiento que se deben realizar las actividades de carácter preventivo teniendo en cuenta lo previsto en el plan anual de mantenimiento, el cual debe fortalecerse para que se incluyan en el mismo las actividades minimas requeridas que garanticen el optimo funcionamiento de los vehiculos teniendo en cuenta las recomendaciones del fabricante evitando asi posibles daños previsibles. Se evidencio que el cambio de correa de repartición previsto para los 60.000 kms no se encuentra incluido para los vehiculos de placas DCO 001, DCO 006, DCO 010.

Una vez impreso este documento se considera copia no controlada



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / 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 8

Se verificó el cumplimiento de lo establecido para el adecuado almacenamiento y disposición final de llantas, aceite usado, baterías y demás residuos peligrosos generados como resultado de las actividades de mantenimiento en las instalaciones de los contratistas evidenciando que efectivamente los contratistas allegan las respectivas licencias, permisos y demás documentación de quienes realizan la disposición final de dichos residuos así como las certificaciones de entrega de los mismos a dichos gestores cumpliendo con lo establecido en el procedimiento GA-PT-005 Administración y mantenimiento de vehículos y el plan de Gestión Integral de Residuos Peligrosos. Sin embargo, es necesario que se verifique que las certificaciones de disposición final correspondan con las cantidades generadas en las actividades de mantenimiento de vehículos.

### Control de Inventario de Bienes de Consumo y Bienes Muebles

Se verificó la aplicación del procedimiento de GA-PT-003 Control Inventario de Bienes de Consumo y Bienes Muebles en los relacionado con el traslado de elementos entre funcionarios y contratistas, levantamiento de inventarios del servicio exterior, levantamiento de inventarios de planta interna y la verificación de libretas de pasaportes y etiquetas de visa de las oficinas expedidoras evidenciándose el cumplimiento de lo establecido en el procedimiento. Sin embargo, es importante destacar que la consulta de la evidencias solicitadas fue un poco demorada debido al atraso que se presenta en el archivo de los soportes en gran medida generado por la operación del SIAD y el control detallado uno a uno de todos los registros que se generan por parte de la Coordinador del GIT de Almacén.

En relación con los controles previstos para el almacenamiento, entrega y disposición final de las libretas de pasaportes generadas como residuo tanto por el ministerio como por el proveedor se evidenció la generación de la respectiva resolución que autoriza la destrucción y el acta generada por el proveedor con fecha 30/12/2021. En cuanto a la disposición final de los celulares se evidenció el cumplimiento de las disposiciones previstas por el Sistema de Gestión Ambiental para su disposición final que actualmente es realizada por Veolia.

### 5. FORTALEZAS

- La disposición del equipo auditado para atender la auditoría.
- El conocimiento del proceso y procedimientos aplicables por parte de los funcionarios auditados.
- Los resultados de satisfacción de usuarios de los diferentes servicios de apoyo.

Una vez impreso este documento se considera copia no controlada

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / 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 8

- El cumplimiento de los objetivos previstos para las actividades del proceso.
- El fortalecimiento de los controles operacionales aplicables al Sistema de Gestión Ambiental.

## 6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Considerar la pertinencia de reorientar los indicadores asociados al proceso de tal forma que permite evaluar nuevas variables de la gestión, se incorporen los resultados de satisfacción de usuarios. En relación con las encuestas de satisfacción es importante que se evalué la necesidad de replantear la escala de medición para facilitar la interpretación de los resultados.
- Incorporar las actividades de Coordinación y control desarrolladas por el Lider de Seguridad designado en la documentación del Sistema Integrado de Gestión.
- Evaluar conjuntamente con la empresa contratista de vigilancia y seguridad privada el mejor método para mantener de manera practica las consignas actualizadas (corferias).
- Revisar el procedimiento "GA-PT-009 Administración de Servicios Administrativos" para asegurar la integración al mismo del aplicativo Aranda y la utilización de los formatos fisicos como medida de contingencia.
- Es importante considerar cuando se presenten daños en las edificaciones que sean reparados por cuenta de la aseguradora la identificación de aspectos ambientales que puedan generarse durante la reparación de los daños.
- Asegurar que el plan anual de mantenimiento de infraestructura y equipos para el año 2022 incluya las acciones previstas para todas las instalaciones y equipos.
- Implementar un tablero de control que permita visualizar el estado de la operación actual del parque automotor.
- Incluir control relacionado con la entrega de los vehículos por parte del conductor asignado ya sea por reasignación o retiro.
- Es importante que se verifique que las certificaciones emitidas por los contratistas sobre la disposición final de residuos peligrosos correspondan como mínimo con las cantidades generadas como resultado del mantenimiento preventivo de los vehículos.
- Adelantar las acciones necesarias para contar con los respectivos soportes archivados de manera oportuna de la gestión realizada para el control de los inventarios.
- Evaluar si es necesario que en casos como traslados de elementos entre funcionarios es necesario el visto bueno del Coordinador de Almacén.
- Incluir en la solicitud del aplicativo la necesidad de que no se dependa de la contabilidad para realizar traslados entre funcionarios con el fin de evitar represamientos, reprocesos y posibles errores en los datos actualizados.

## Gestión de Información y Tecnología

- El equipo de computo asignado al Gestor de Cambio del GIT de mantenimiento no funciona de manera adecuada para la ejecución de las labores propias del cargo.

## 7. NO CONFORMIDAD

Una vez impreso este documento se considera copia no controlada



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / 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 8

ITEM	CRITERIO DE AUDITORIA O NORMA	DESCRIPCIÓN
1	7.1.3 NTC-ISO 9001:2015	De acuerdo con lo establecido en el procedimiento "GA-PT-009 Administración de Servicios Administrativos" se realiza supervisión diaria de estado de los vehículos dejando la respectiva evidencia en el formato GA-FO-036, no se tiene evidencia de dicha supervisión para los vehículos DCO 000, DCO 001, DCO 002, DCO 003 los días 1 y 4 de mayo de 2022.
2	8.1 NTC-ISO 14001:2015	Los toners que se encuentran almacenados de manera provisional en el centro de acopio del centro de fotocopiado no se encuentran empacados en su respectiva caja incumpliendo lo establecido en el procedimiento "GA-PT-009 Administración de Servicios Administrativos".
3	7.5.3 NTC-ISO 9001:2015	Las tablas de retención documental del GIT de mantenimiento se encuentran desactualizadas ya que no incluyen el plan de anual de mantenimiento, orden de trabajo, control de inventario de materiales, registros que evidencian la aplicación del procedimiento "GA-PT-10 Administración y control de mantenimiento de Control de Mantenimiento de Infraestructura y equipos a cargo".
4	7.1.3 NTC ISO 9001:2015	El último lavado de tanques de almacenamiento fue realizado en el mes de Julio de 2021 incumpliendo lo establecido en el procedimiento "GA-PT-10 Administración y control de mantenimiento de Control de Mantenimiento de Infraestructura y equipos a cargo" en el cual se establece que debe realizarse cada seis meses según lo establecido en el Decreto 1575 de 2007. Adicionalmente, no se tiene evidencia de la aplicación de los registros mantenimiento de los ascensores (2022) y plantas electricas (2021,2022).
5	6.1.2 Aspectos ambientales 6.1.3 Requisitos Legales y otros Requisitos 8.1. Control operacional NTC-ISO 14001	El Plan de Gestión Integral de Residuos Peligrosos no incluye los residuos de pintura y productos asociados generados de las actividades de mantenimiento. Adicionalmente, las condiciones de almacenamiento no permiten asegurar el cumplimiento de los aspectos normativos respectivos. Igual sucede con los residuos generados de la limpieza de vehiculos ya en esta area se presentan trazas de lodos y quimicos en los desagues.

Una vez impreso este documento se considera copia no controlada

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / 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 8

6	7.1.3 NTC-ISO 9001:2015	El plan anual de mantenimiento de vehículos GA-FO-089 considera la necesidad de realizar cambio de correa de repartición cada 60000 kms. Sin embargo, dicho plan no incluye la programación de este cambio para los vehículos DCO 001, DCO 006, DCO 010 incumpliendo lo establecido en el procedimiento “GA-PT-005 Administración y mantenimiento de vehículos”.
---	----------------------------	--

## 8. CONCLUSIONES DEL INFORME

Una vez consolidados los resultados de la auditoria realizada al proceso de Gestión Administrativa se puede concluir que es eficaz para el logro de los objetivos, es adecuado y conveniente para el cumplimiento de los requisitos de las normas NTC-ISO 9001:2015, NTC-ISO 14001:2015, los requisitos del ministerio y el fondo rotatorio.

### Equipo auditor:

(Documento Electrónico)

**Wilson Erney Buitrago Castellanos**

**Cargo: Contratista – Asesor Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional**  
**Auditor Líder**

(Documento Electrónico)

**Julie Andrea Carvajal Hernandez**

**Coordinadora GIT de Gestión y Desempeño Organizacional**

Una vez impreso este documento se considera copia no controlada