



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

<b>Proceso:</b>	DESARROLLO DE LA POLÍTICA EXTERIOR
<b>Dependencia:</b>	Grupo Interno de Trabajo Asuntos Consulares y Cooperación Judicial y Dirección de Protocolo
<b>Tipo de auditoría o seguimiento:</b>	Auditoría Interna
<b>Fecha entrega del Informe</b>	24/07/2023

## 2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

Verificar que las actividades asociadas al proceso de Desarrollo de la Política Exterior en cabeza del Grupo Interno de Trabajo de Asuntos Consulares y Cooperación Judicial y la Dirección de Protocolo se desarrollen cumpliendo con los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y demás requisitos de la entidad. Igualmente, verificar la aplicación de los lineamientos transversales establecidos en los procesos de Gestión Documental y Evaluación y Mejora.

## 3. ALCANCE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

La auditoría abarca el proceso de **Desarrollo de la Política Exterior**, aplicado a las actividades relacionadas con el Grupo Interno de Trabajo de Asuntos Consulares y Cooperación Judicial y la Dirección de Protocolo durante el periodo comprendido entre el 1 de abril de 2022 y el 31 de mayo de 2023. La auditoría se realizó del 22 al 27 de junio del 2023 de acuerdo con los requisitos de las normas ISO 9001:2015 & ISO 14001:2015 aplicables al proceso, comprendió el ciclo PHVA de la caracterización del proceso, sus documentos asociados y 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 de defensa.

Los requisitos aplicables al proceso auditado fueron los definidos en el Manual del Sistema Integrado de Gestión AS-MA-001, versión 8, vigente desde el 2 de diciembre de 2022 y los que el equipo auditor considere 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

### ➤ Planeación de la auditoría y revisión documental, 20 y 21 de junio de 2023

Se realizó la revisión del objetivo, alcance y actividades claves del Grupo Interno de Trabajo de Asuntos Consulares y Cooperación Judicial y la Dirección de Protocolo en la caracterización del proceso de Desarrollo de la Política

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

Exterior, se identifican los documentos del proceso y sus generalidades principales (indicadores, mecanismos de medición, riesgos, controles, entre otras).

Se realiza el diligenciamiento y entrega del Plan de Auditoría Interna en el formato EI-FO-002, el cual se fue enviado para aprobación del Grupo Interno de Trabajo de Gestión y Desempeño Institucional y posteriormente socializado con las áreas auditadas, el GIT de Asuntos Consulares y Cooperación Judicial y la Dirección de Protocolo.

Se elabora la lista de verificación a seguir en el desarrollo de la auditoría en el formato EI-FO-011, de acuerdo con el análisis de los criterios a evaluar según los numerales de las normas ISO 9001:2015 & ISO 14001:2015; y definidos para el proceso en el Manual del Sistema Integrado de Gestión AS-MA-001.

Grupo Interno de Trabajo de Asuntos Consulares y Cooperación Judicial y la Dirección de Protocolo

➤ **Reunión de apertura, 22 de junio del 2023**

Se realiza la reunión de apertura, en la cual se expone el plan de auditoría, indicando la importancia del ejercicio de las auditorías internas, las etapas de la auditoría, los aspectos a evaluar y demás generalidades del proceso de auditoría, realizando los ajustes pertinentes según los comentarios recibidos por los auditados.

➤ **Entrevista y revisión de documentos asociados a las actividades claves del proceso**

Para evaluar el cumplimiento de los requisitos 4.4.1 - 4.4.2 8.1 - 8.2 - 8.4 - 8.5.1-8.5.2- 8.6 - 8.7 9.1.1 - 9.1.2 9.1.3 - 10 NTC-ISO 9001 y 6.1.2 - 6.2 - 8.1 NTC ISO 14001, se realizó una entrevista y revisión documental con el Coordinador y el Gestor de Cambio del GIT, realizando preguntas relacionadas con el conocimiento de la planeación estratégica institucional, la política del Sistema Integrado de Gestión, la caracterización del proceso, el contexto organizacional, la gestión del riesgo, los indicadores de gestión, información documentada (documentos del GIT y manejo documental del archivo), medición de la gestión del proceso, mejoras y conocimientos generales de los lineamientos de gestión ambiental.

- Se evidencian falencias en el conocimiento e interiorización de la caracterización del proceso de Desarrollo de la Política Exterior, la identificación del objetivo y la ubicación del documento en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión. Sin embargo, los participantes logran identificar la relación existente entre las funciones del GIT con el objetivo del proceso.
- Se evidencia que el GIT no posee pleno conocimiento del Contexto organizacional desconociendo su uso, importancia e impacto. Según lo anterior se evidencia la necesidad de revisar dicho documento ajustando o replanteando las oportunidades actualmente reportadas, las cuales deben responder a sucesos externos que podrían ser aprovechados por el GIT en el ejercicio de sus funciones.



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

- Revisión documental: Se evidencia que el Grupo Interno de Trabajo de Asuntos Consulares y Cooperación judicial cuenta con 23 documentos activos en la Suite Visión Empresarial, los cuales documentan y apoyan a las actividades claves. Sin embargo, la actualización de estos no es reciente en la mayoría de los casos, pues únicamente un documento fue renovado en el año 2023, los demás tienen fechas entre el 2020 al 2021.
- Definición, seguimiento y análisis de indicadores de gestión: Se evidencia que el GIT de Asuntos Consulares y Cooperación Jurídica no posee en la actualidad indicadores de gestión a reportar. Sin embargo, como lo comenta el coordinador, por medio de otros seguimientos se realiza el control, designación y seguimiento a las actividades realizadas.

Al respecto es importante:

- Revisar la posibilidad de definir un indicador que permita evidenciar la gestión clave de GIT.

- El GIT no tiene riesgos identificados.

Al respecto es importante:

- Evaluar, identificar, incluir y reportar riesgos que sean inherentes a sus funciones y que puedan afectar el óptimo desarrollo de sus actividades.

- El GIT de asuntos Consulares y Cooperación Judicial posee acciones en el Plan de Mejoramiento suscritos para la vigencia. Sin embargo, aunque de manera periódica realizan el reporte de las actividades adelantadas no se realiza seguimiento a la retroalimentación generadas por el GIT de Control Interno de Gestión.
- Se observa que el GIT cuenta con un archivo híbrido teniendo carpetas físicas y carpetas en drive. Se evidencia en su mayoría, que internamente se manejan carpetas compartidas en el Grupo Interno de Trabajo por teams pero es importante ajustar el nombre de la carpeta con su respectiva serie documental y el nombre de los archivos con la fecha al inicio.
- El Gestor de Cambio y Coordinador muestra conocimiento de los objetivos ambientales y donde consultarlos. Asimismo, se explica como el GIT aporta al cumplimiento de estos.
- El Gestor de Cambio señala los programas ambientales y donde se encuentran documentados, así como la identificación de los aspectos e impactos que se generan producto de las actividades que realiza el GIT.
- Se indaga sobre la conciencia ambiental y las acciones adelantadas al respecto por los integrantes del GIT, sobre lo cual el Gestor de Cambio resalta la importancia del adecuado uso, reúso y reducción del papel y elementos aprovechables. Se reconoce la apropiación interna de los aspectos ambientales y de las acciones adelantadas.

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

➤ **Revisión ejecución del procedimiento – Gestión del Trámite de Cooperación Judicial (DP-PT-126):**

Para evaluar el cumplimiento de los requisitos 7.5.3 - 8.1 - 8.2 - 8.4 - 8.5.1-8.5.2- 8.6 - 8.7 9.1.1 - 9.1.2 9.1.3 – 10 NTC-ISO 9001, se realizó una revisión de la ejecución del procedimiento DP-PT-126 “Gestión del trámite de Cooperación Judicial” y de los elementos expuestos a continuación. En esta revisión se contó con la participación del Coordinador y Gestor de Cambio del GIT de Asuntos Consulares y Cooperación Judicial.

- Caracterización de proceso y procedimientos asociados: Se evidenció que la gestión del trámite de Cooperación Judicial se encuentra vinculado al proceso de Desarrollo de la Política Exterior y para su ejecución se ha documentado el procedimiento de DP-PT-126, en el cual se detallan las actividades para realizar el trámite.
- Revisado el procedimiento DP-PT-126 “Gestión del Trámite de Cooperación Judicial” Versión 11 frente a la operación del trámite, se observa que la última actualización de este fue en el mes de diciembre del 2021 y dado el cambio de funcionarios y su rotación no se cuenta con la socialización de este.
- Se evidencia que el documento DP-PT-126 “Gestión del trámite de Cooperación Judicial” no refleja en la actualidad la realidad del procedimiento, dado que menciona herramientas inactivas (Sistema Maestro o Sistema Oficial de Correspondencia) u omitiendo aplicativos que actualmente son usados (Aplicativo de Derechos Humanos). Adicionalmente, muestra algunos vacíos relacionados con los registros documentales del procedimiento y asociaciones no desarrolladas en el cuerpo del procedimiento.

➤ **Revisión ejecución del proceso: Constancia de No Objeción - (DP-PT-181):**

Para evaluar el cumplimiento de los requisitos 7.5.3 - 8.1 - 8.2 - 8.4 - 8.5.1 - 8.5.2 - 8.6 - 8.7 9.1.1 - 9.1.2 9.1.3 – 10 NTC ISO 9001, se realizó una revisión de la ejecución del Procedimiento “Constancia de no Objeción” (DP-PT-181). En esta revisión se contó con la participación del Coordinador y Gestor de Cambio del GIT de Asuntos Consulares y Cooperación Judicial.

- Revisado el procedimiento DP-PT-181 “Constancia de no Objeción” Versión 2 frente a la operación del trámite, se observa que la última actualización de este fue en el mes de julio del 2021 y al igual que el documento anterior debido al cambio de funcionarios no se cuenta con la socialización de este.
- Se evidencia que el documento DP-PT-181 requiere ser actualizado a la plantilla vigente, adicionalmente se hace necesaria su revisión dado que menciona herramientas inactivas (Sistema Maestro o Sistema Oficial de Correspondencia) y asocian documental no desarrollados en el cuerpo del procedimiento.
- Entre las observaciones realizadas al procedimiento se evidencia que no hay tiempos de respuesta a las actividades o indicación de documentos soporte de las actividades realizadas en función del procedimiento, careciendo adicionalmente de puntos de control que permitan salvaguardar o proteger la salida de Constancias de No objeción.

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

Dirección de Protocolo (Grupo Interno de Trabajo de Privilegios e Inmunidades y Grupo Interno de Trabajo de Ceremonial Diplomático)

➤ **Entrevista y revisión documental asociada a las actividades claves del proceso:**

Para evaluar el cumplimiento de los requisitos 7.5.3 - 8.1 - 8.2 - 8.4 - 8.5.1-8.5.2 - 8.6 - 8.7 9.1.1 - 9.1.2 9.1.3 – 10 **NTC-ISO 9001** y 6.1.2 - 6.2 - 8.1 **NTC ISO 14001** se realizó una entrevista y revisión documental sobre actividades claves del proceso, en la que se contó con la participación del Director de Protocolo, los Coordinadores de los Grupos Internos de Trabajo de Privilegios e Inmunidades y de Ceremonial Diplomático, además del Gestor de Cambio.

- Se evidencia apropiación en los temas relacionados con la caracterización del proceso, las actividades claves de la Dirección y de los Grupos Internos de Trabajo, identificando las actividades con el ciclo PHVA y aquellas que conforman el plan de acción, conociendo la ubicación de las Caracterizaciones de procesos y mostrando evidencia de su participación en la actualización. Adicionalmente, tienen presente los riesgos e indicadores que periódicamente deben ser reportados.
- Se identifica de manera holística la relación del objetivo del Proceso con las actividades propias de la dirección, dando cumplimiento a sus funciones.
- Revisión documental: Se evidencia que la Dirección de Protocolo cuenta con 15 documentos activos en la Suite Visión Empresarial, los cuales documentan y apoyan a las actividades claves. Sin embargo, la actualización de los mismos no es reciente pues únicamente un documento fue renovado en el año 2022, los demás tienen fechas que van del 2020 al 2017. Es importante destacar que se cuenta con la socialización de la actualización del último documento actualizado.
- Definición, seguimiento y análisis de indicadores de gestión: la dirección cuenta con un indicador “Porcentaje de producto no conforme en la prestación de servicios protocolarios”, el cual para el año 2023 no modificó su meta debido a que se generará nuevamente la impresión de los documentos previendo un incremento en los productos no conformes emitidos.
- La coordinación conoce y explica los riesgos asociados a la Dirección de Protocolo, identificando la zona de riesgo inherente en la que se encuentra, sus controles y el tipo de riesgo que reportan.
- En cuanto al manejo de la TRD la Dirección cuenta con archivo virtual, el cual con respecto a los trámites la información se encuentra asociada al Portal de Protocolo y en algunos casos al SITAC. Adicionalmente se menciona que posee un archivo físico. El trámite para la actualización de la TRD para el fortalecimiento de la gestión documental según las necesidades de los grupos internos se encuentra en proceso.

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

- Se evidencia la no apropiación de los objetivos ambientales, no obstante, se rescata que los integrantes conocen la ruta para hacer la consulta de la matriz publicada en la intranet.
- El Gestor de Ambiental señala los programas ambientales y donde se encuentran documentados, así como la identificación de los aspectos e impactos que se generan producto de las actividades que realiza el GIT, y la socialización de temas relacionados a los demás integrantes de la Dirección.

➤ **Revisión ejecución del proceso: Organización de eventos protocolarios (DP-PT-082):**

Para evaluar el cumplimiento de los requisitos 7.5.3 - 8.1 - 8.2 - 8.4 - 8.5.1-8.5.2 - 8.6 - 8.7 9.1.1 - 9.1.2 9.1.3 – 10 **NTC-ISO 9001**, se realizó la revisión de la ejecución del procedimiento DP-PT-082 “Organización de eventos protocolarios”. En esta revisión se contó con la participación del Coordinador del GIT de Trabajo Ceremonial Diplomático y el Gestor de Cambio.

- Revisado el procedimiento DP-PT-082 “Organización de eventos protocolarios” Versión 7 frente a la operación del trámite, se observa que la última actualización de este fue en el mes de junio del 2018. Esto implica que las plantillas e información que pueda contener no cumple con los lineamientos estipulados en el Control de Documentos (GD-PT-002).
- Se evidencia en el procedimiento inconsistencia en la secuencia de las acciones dirigiendo a actividades no adecuadas, de igual manera dichas actividades no se encuentran soportadas por un documento, correos o documentos de salida.
- Dado que el documento no se ha actualizado en los últimos años, no se han identificado salidas no conformes, las cuales pueden ser mitigadas por puntos de control.

Estos comentarios aplican adicionalmente para los Procedimientos “Trámite de vehículos (Diplomáticas, Administrativos y de Organismos Internacionales) Menajes y bienes de Consumo (DP-PT-079) y “Trámite de Visa diplomática, Oficial o de Servicio” (DP-PT-078)

➤ **Revisión caracterización de producto: Carnés de Identificación, Licencias de Conducción Visas preferenciales y Tarjetas de Propiedad (DP-PD-029)**

Para evaluar el cumplimiento de los requisitos 7.5.3 - 8.1 - 8.2 - 8.4 - 8.5.1-8.5.2 - 8.6 - 8.7 9.1.1 - 9.1.2 9.1.3 – 10 **NTC-ISO 9001**, se realizó una revisión de la ejecución de la caracterización de producto DP-PD-029 y de los elementos expuestos a continuación:

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

- Dentro de la caracterización del producto de Carnés de Identificación, licencias de Conducción, Visas preferenciales y Tarjetas de propiedad no se encuentran las características de los documentos digitales respecto a la visa electrónica.

## 5. FORTALEZAS

### Grupo Interno de Trabajo de Asuntos Consulares y Cooperación Judicial

- ✓ Se resalta el diseño e implementación de mecanismos de control y seguimiento internos, los cuales han permitido a la coordinación contar con el panorama de la información en gestión y realizarle seguimiento para asegurar su cumplimiento.
- ✓ Se evidencia compromiso del Coordinador y su equipo con la gestión del área para el cumplimiento eficiente de sus actividades.
- ✓ Se resalta el compromiso del GIT con el medio ambiente y se consideran relevantes las acciones que desarrollan para controlar los aspectos ambientales asociados al área.

### Dirección de Protocolo

- ✓ Se resalta el compromiso, conocimiento y apropiación por parte del Director de Protocolo y sus coordinaciones frente al Sistema Integrado de Gestión, lo que se pudo evidenciar en la revisión del objetivo del proceso, su caracterización, actividades claves, riesgos e indicadores. Así como la articulación del área con el direccionamiento estratégico del Ministerio, el Sistema de Gestión de Calidad y el Sistema de Gestión Ambiental.
- ✓ La Dirección de Protocolo tiene todas sus actividades claves estandarizadas y debidamente documentadas bajo el Sistema Integrado de Gestión y se evidencia suficiencia documental.
- ✓ Se resalta el compromiso del GIT con el medio ambiente y se consideran relevantes las acciones que desarrollan para controlar los aspectos ambientales asociados al área.

## 6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

### Grupo Interno de Trabajo de Asuntos Consulares y Cooperación Judicial

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

- ✓ Solicitar actualización de la resolución de funciones para ajustar el nombre del GIT de Asuntos Consulares y Cooperación Judicial, alineándolo al nombre vigente. De igual manera se recomienda revisar las funciones identificadas en esta resolución con el propósito de actualizarlas en caso de ser necesario.
- ✓ Revisar, socializar e interiorizar la caracterización del proceso de Desarrollo de la Política Exterior al interior del GIT, teniendo en cuenta que este representa el documento principal del proceso al contemplar su objetivo, alcance, responsables, actividades claves (PHVA), partes interesadas, insumos y salidas, recursos disponibles, entre otros.
- ✓ Revisar, socializar e interiorizar el contexto organizacional, teniendo en cuenta que este contiene los factores que afectan o pueden afectar las actividades del GIT, el cumplimiento del objetivo del proceso de Desarrollo de la Política Exterior y la planeación estratégica institucional. Es importante que el GIT reconozca estos factores con el propósito de que las amenazas y debilidades se controlen a través de sus riesgos o puntos de control; y las oportunidades se aprovechen a partir de acciones de mejora.
- ✓ Es importante que el GIT defina e implemente un mecanismo de medición que le permita realizar seguimiento y control sobre su gestión, así como identificar e implementar acciones de mejora a partir del análisis de sus resultados.
- ✓ Es importante hacer uso de los mecanismos de mejora establecidos por el Ministerio para la formalización de acciones de mejora, los cuales permiten su planificación, seguimiento y evaluación.
- ✓ Definir un riesgo en el Mapa de Riesgos Integrado sobre la pérdida o difusión no autorizada de la información disponible y/o de los documentos de propiedad del cliente, el cual se encuentra identificado en el procedimiento DP-PT-126 Gestión del Trámite de Cooperación Judicial.
- ✓ Se recomienda documentar en el procedimiento DP-PT-126 Gestión del Trámite de Cooperación Judicial las características con las cuales debe contar el funcionario revisor (según las que crean convenientes) para la adecuada revisión de conceptos y documentos que serán remitidos a otras entidades, con el propósito de tener definido y estandarizado el perfil mínimo con el que debe contar este funcionario.

#### Dirección de Protocolo

- ✓ Es importante revisar lo correspondiente al registro y seguimiento de los productos no conformes de la Dirección de Protocolo en el procedimiento definido desde el proceso de Administración de los Sistemas AS-PT-002 "Control del Producto Y/O Servicio No Conforme".
- ✓ Revisar, socializar e interiorizar el contexto organizacional, teniendo en cuenta que este contiene los factores que afectan o pueden afectar las actividades de la Dirección y sus Grupos Interno de Trabajo, el cumplimiento del objetivo del proceso de Desarrollo de la Política Exterior y la planeación estratégica institucional. Es importante que la

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: 9 de 11

Dirección reconozca estos factores con el propósito de que las amenazas y debilidades se controlen a través de sus riesgos o puntos de control; y las oportunidades se aprovechen a partir de acciones de mejora.

- ✓ Revisar la viabilidad de definir un mecanismo de medición sobre la gestión del GIT de Ceremonial Diplomático, aparte de las actividades definidas en el Plan de Acción Institucional, que permita evaluar, realizar seguimiento, analizar y mejorar a través de la medición de las actividades claves del área.

## 7. NO CONFORMIDAD

ITEM	CRITERIO DE AUDITORIA O NORMA	DESCRIPCIÓN
1	Requisito 7.5.3.1 NTC-ISO 9001-2015  Procedimiento GD-PT-002 "Control de Documentos"	<b><u>GIT Asuntos Consulares y Cooperación Judicial</u></b>  Se evidencia desactualización de los documentos vigentes del GIT en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión (Suite Visión Empresarial), en relación con la Guía de Elaboración de Documentos (GD-GS-003) vigente. Asimismo, en la revisión del procedimiento de Gestión del Trámite de Cooperación Judicial (DP-PT-136) se identifica que no está definido bajo el uso del aplicativo de derechos humanos, el cual según lo informado por el área se implementó desde la vigencia 2021.  Esto genera incumplimiento del requisito 7.5.3.1 de la Norma de Calidad ISO 9001:2015 y de la política de operación definida en el procedimiento GD-PT-002 <i>"La revisión de documentos debe realizarse mínimo una vez al año por parte de las áreas responsables para asegurar la suficiencia documental de sus procesos, dicha labor deberá incluir la revisión de la normatividad aplicable y la información registrada en el módulo de documentos del aplicativo del SIG."</i>
2	Procedimiento GD-PT-002 "Control de Documentos"	<b><u>GIT Asuntos Consulares y Cooperación Judicial</u></b>  No se recibe evidencia por parte del GIT de Asuntos Consulares y Cooperación Judicial de la socialización de la caracterización del proceso de Desarrollo de la Política Exterior (DP-PR-006) actualizada el 04 de abril de 2022 ni del procedimiento de Consulados Honorarios (DP-PT-087) actualizado el 27 de abril de 2023.  Esto genera incumplimiento de la política de operación definida en el procedimiento GD-PT-002 <i>"El área que realizó el ajuste documental deberá hacer la difusión/socialización del documento creado, actualizado y/o desactivado, de la siguiente manera:"</i>

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

		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cuando sea un documento que afecte a varios procesos, quien realiza la actualización socializará los cambios surtidos a través de medios masivos, según la necesidad y recursos disponibles.</li> <li>➤ Cuando se trate de documentos transversales del Sistema Integrado de Gestión adicionalmente a la socialización masiva, se informará al equipo de gestores de cambio con el propósito de que se efectúe la réplica de la información al interior de las áreas.</li> <li>➤ Cuando se trate de un documento específico que afecte un proceso o área el gestor de cambio o funcionario asignado realizará la socialización y dejará registro en uno de los mecanismos dispuestos como: formato GD-FO-006 Registro difusión de documentos, acta CO-FO-005 Acta de reunión/ Listado de asistencia y/o correo electrónico.</li> <li>➤ El responsable de realizar la socialización/difusión del documento creado, actualizado o desactivado, tendrá un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de liberación y/o desactivación del documento, para llevar a cabo esta acción.</li> <li>➤ El área que realice la actualización documental conservará la evidencia de la socialización y difusión de los documentos creados, actualizados y/o desactivados.”</li> </ul>
3	<p>Requisito 7.5.3.1 NTC-ISO 9001-2015</p> <p>Procedimiento GD-PT-002 “Control de Documentos”</p>	<p><b><u>Dirección de Protocolo</u></b></p> <p>Se evidencia desactualización de los documentos vigentes de la Dirección en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión (Suite Visión Empresarial), en relación con la Guía de Elaboración de Documentos (GD-GS-003) vigente.</p> <p>Esto genera incumplimiento del requisito 7.5.3.1 de la Norma de Calidad ISO 9001:2015 y de la política de operación definida en el procedimiento GD-PT-002 “La revisión de documentos debe realizarse mínimo una vez al año por parte de las áreas responsables para asegurar la suficiencia documental de sus procesos, dicha labor deberá incluir la revisión de la normatividad aplicable y la información registrada en el módulo de documentos del aplicativo del SIG.”</p>
4	<p>Requisito 8.5.1 NTC-ISO 9001-2015</p>	<p><b><u>Dirección de Protocolo</u></b></p> <p>En la revisión del procedimiento de Organización de eventos protocolarios (DP-PT-082) se evidenció que no se tienen identificadas las salidas no conformes asociadas a este ni las acciones para abordarlas.</p> <p>Esto genera incumplimiento del requisito 8.5.1 de la Norma de Calidad ISO 9001:2015, que establece que la organización debe implementar actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de sus salidas.</p>



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

## 8. CONCLUSIONES DEL INFORME

Si bien se identificaron oportunidades de mejora y no conformidades, se concluye que el proceso de DESARROLLO DE LA POLÍTICA EXTERIOR (GIT de Asuntos Consulares y Cooperación Judicial y Dirección de Protocolo) es adecuado y conveniente para el cumplimiento de los requisitos de las normas NTC-ISO 9001:2015 y 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 anteriormente.

### Equipo auditor:

(Documento Electrónico)

**Jenny Andrea Hernández Alfonso**  
**Auditor Líder**

(Documento Electrónico)

**Jenny Andrea Hernández Alfonso**  
**Coordinadora GIT de Gestión y Desempeño Institucional**