



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 6

1. INFORMACIÓN GENERAL

Proceso:	Gestión Administrativa.
Dependencia:	Coordinación GIT de Servicios Administrativos; Coordinación GIT de Almacén; Coordinador GIT de Transporte; Coordinador GIT Mantenimiento y Coordinador del GIT de Cafetería del Despacho del Ministro.
Tipo de auditoria o seguimiento:	Auditoria Interna de Calidad.
Equipo Auditor	
Auditor líder:	Claudia Patricia Prada Pico.
Auditor:	Claudia Liliana Borda Rodríguez

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO:

Verificar que las actividades asociadas a los procesos de GESTIÓN ADMINISTRATIVA y MEJORA CONTINUA se desarrollen cumpliendo con los requerimientos exigidos por las normas NTC ISO 9001:2015 y los lineamientos establecidos por la Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

La visita de auditoria se realizó entre el 5 y 6 de junio de 2018 y se evaluaron las actividades relacionadas con las siguientes Coordinaciones: GIT de Mantenimiento; GIT de Almacén; GIT de Transporte; GIT Mantenimiento y GIT de Cafetería del Despacho del Ministro, incluidas en los procesos de Gestión Administrativa, Gestión Documental y de Mejora Continua, durante el periodo comprendido entre el 01/07/2017 y el 31/03/2018.

La auditoría se realizó de acuerdo con el ciclo PHVA definida en la caracterización del proceso de Gestión Administrativa, GA-PR-11, Versión 8, vigente desde 11 de abril de 2018; los procedimientos del proceso; los documentos asociados y los requisitos aplicables al proceso de la norma ISO 9001:2015 definidos en el Manual del Sistema Integrado de Gestión código DE-MA-02.

En el marco de esta auditoria se realizaron entrevistas al Director Administrativo y Financiero, al Coordinador del GIT de Almacén, al Coordinador del GIT de Transporte, al Coordinador del GIT de Servicios Administrativos, al Coordinador del GIT de Mantenimiento, al Coordinador del GIT de Cafetería del Despacho del Ministro y a los gestores de Cambio, adicionalmente se efectuó la revisión de la documentación incluida en el Sistema Maestro asociada a las actividades claves del proceso de cada área, tales como los Indicadores de gestión, análisis de datos, plan de acción, planes de mejoramiento, mapa de riesgos, autoevaluación y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Se verificaron de manera transversal los requisitos de los procesos de Mejora Continua y Gestión Documental de acuerdo con la caracterización del proceso de Mejora Continua, MC-PT-17, versión 10, vigente desde el 27 de marzo de 2018 y la caracterización del proceso de Gestión documental, GD-PR-14, versión 9, vigente desde el 27 de marzo de 2018.

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: 2 de 6

La prueba documental verificó los lineamientos establecidos en la norma de calidad, la guía de elaboración de documentos, el procedimiento de registro y control de documentos, vigencia de la base legal, cumplimiento de las políticas de operación, actividades y controles establecidas en los mencionados documentos.

Verificado el mapa de riesgos integrado (Riesgos de Gestión y Corrupción) versión 2 del marzo 28 de 2018 – vigencia 2018, se observa que el proceso de Gestión Administrativa cuenta con ocho riesgos de los cuales tres son responsabilidad del GIT de Mantenimiento, dos del GIT de Servicios Administrativos, dos del GIT de Almacén y uno del GIT de Transporte así:

Riesgos operativos:

- Accidentalidad del personal de mantenimiento (GIT de Mantenimiento).
- Accidentalidad del personal de aseo (GIT de Mantenimiento).
- Accidentalidad del personal de cafetería (GIT de Mantenimiento).
- Salida no autorizada de elementos de propiedad de la Entidad y personales (GIT de Servicios Administrativos).
- Perdida de los bienes muebles del Ministerio de Relaciones Exteriores que se encuentren en custodia en la bodega del almacén general (GIT de Almacén).
- Accidentabilidad del parque automotor del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio (GIT de Transporte).

Riesgos de corrupción:

- Extracción ilícita de elementos de propiedad de la Entidad y personales (GIT de Servicios Administrativos).
- Hurto de los bienes muebles del Ministerio de Relaciones Exteriores que se encuentren en custodia en la bodega del almacén general (GIT de Almacén).

Se verificó la aplicación de los controles que evitan la materialización del riesgo, registrados en la matriz de riesgos integrado (Riesgos de Gestión y Corrupción), evidenciándose que son implementados.

Adicionalmente, se confirmó que para la vigencia 2018 se identificaron tres nuevos riesgos, de los cuales dos pertenecen al GIT de Mantenimiento y uno al GIT de Transporte.

4. OPORTUNIDADES DE MEJORA

En la ejecución de esta auditoría interna se identificaron las siguientes oportunidades de mejora:

4.1. Indicadores de Gestión

El GIT de Servicios Administrativos y el GIT de Almacén informaron que replantearan los indicadores de gestión, teniendo en cuenta que:

GIT de Servicios Administrativos: el indicador de “Cero Papel” alcanzó su máximo umbral, lo que muestra que ya no es posible controlarlo, dado que las áreas que más consumen papel se encuentran dentro del margen.



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: 3 de 6

GIT de Almacén: el indicador de “Control de Registro de Facturas en el Exterior” tiene una meta del 95% y siempre supera el nivel de satisfacción.

4.3 Plan de Acción Institucional

Una de las actividades suscritas dentro del Plan de Acción Institucional 2017 “*Restaurar integrar y adecuar de manera funcional la zona sur del bien de conservación arquitectónica denominado Casa Loma ubicado en la Carrera 5 No. 975*” no alcanzó el cumplimiento de la meta, teniendo en cuenta que aunque la gestión del Ministerio concluyó en su totalidad con el perfeccionamiento del convenio interadministrativo, no se obtuvo la licencia de restauración del predio.

Al respecto, se recomienda que para el próximo trimestre se amplíe la fecha de finalización de esta actividad, dado que depende de un tercero y esta situación afecta el cumplimiento de la actividad.

4.4 Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano - PAAC

En el PAAC vigencia 2018, se observa que el GIT de Servicios Administrativos cuenta con una actividad en el componente de Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano “*Establecer y difundir un lineamiento para el personal de seguridad y vigilancia del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio orientada al mejoramiento en la atención de ciudadanos en situación de discapacidad*”, el cual obtuvo un avance del 95%, de acuerdo con la evidencia suministrada, se observó un documento en PDF, el cual contiene borrador de la actualización del Procedimiento GA-PT-06 “Administración de Servicios Administrativos” Versión 8, que no se publicó en la fecha acordada, se verifica en el sistema Maestro y a la fecha de la auditoría el documento se encuentra en modificación.

4.5 Procedimientos

GIT de Mantenimiento.

Se evidenció que el GIT de Mantenimiento no cuenta con un procedimiento que identifique las actividades realizadas por el grupo. Sin embargo, la gestora de cambio informó que el área cuenta con un procedimiento, el cual se encuentra en revisión metodológica por parte de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.

Por otro lado, se observó que de acuerdo con el Contrato 308 de 2014 Numeral 3 Clausula 16 que establece, “*Verificación de que los servicios cumplan las características técnicas y funcionales*” no se encuentra documentada dicha verificación.

Adicionalmente, no se cuenta con un cronograma de actividades que permita el seguimiento de las mismas.

Se recomienda que los informes de supervisión del contrato 308 de 2014 y demás contratos, tengan información clara, relevante, oportuna y específica de las actividades realizadas durante el periodo a reportar, dado que se observó que en los informes publicados en el SECOP se hace referencia a actividades que no se han llevado a cabo durante el periodo informado.

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 6

Se recomienda revisar la pertinencia de solicitar ante la administración la asignación personal administrativo a este grupo, ya que se observó que por el volumen de funciones realizadas por el GIT de Mantenimiento se hace necesario el apoyo a las actividades administrativas y de control, y que por tratarse de un grupo de trabajo se debe contar con el personal mínimo, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 8 del Decreto 2489 de 2006: *“GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO. Cuando de conformidad con el artículo 115 de la Ley 489 de 1998, los organismos y entidades a quienes se aplica el presente decreto creen grupos internos de trabajo, la integración de los mismos no podrá ser inferior a cuatro (4) empleados, destinados a cumplir las funciones que determine el acto de creación, las cuales estarán relacionadas con el área de la cual dependen jerárquicamente.”*

Respecto a la aplicación de las encuestas “Nivel de satisfacción de usuarios servicios de apoyo, seguridad y vigilancia, cafetería y aseo” (GA-FO-52) se recomienda el análisis de la población a la que se está encuestando, lo anterior, esperando que el resultado sea objetivo.

Se recomienda documentar el cronograma que se utiliza para las reparaciones locativas, ya que se presenta en un formato que no está en el SIG.

No se encuentra documentado el servicio de aseo y cafetería con relación a la supervisión del contrato, el cual permita verificar la óptima prestación del servicio.

En cuanto a la gestión documental no se evidenció el inventario documental en el formato GD-FO-08 versión 5; por otro lado, la última transferencia realizada fue en 2014 correspondiente a las carpetas de supervisión de los contratos, los demás documentos son susceptibles de transferencia.

GIT de Servicios Administrativos.

Respecto al procedimiento GA-PT-06 “Administración de servicios generales”, se evidenció la necesidad de actualizar la responsabilidad de la aplicación, la base legal, los documentos asociados, los registros y las políticas de operación.

Se recomienda revisar la pertinencia de solicitar ante la administración la asignación personal administrativo a la coordinación, ya que se observó que por el volumen de funciones realizadas por el GIT de Servicios Administrativos se hace necesario el apoyo a las actividades administrativas y de control.

GIT de Almacén.

Respecto al procedimiento GA-PT-03 “Control de inventario de consumo y bienes muebles”, se observó la necesidad de actualizar la base legal, los registros y las políticas de operación, en esta última enunciando las actividades y programas que hacen parte de este procedimiento.

Referente a los documentos asociados es importante precisar que se refiere a aquellos documentos de origen externo y del SIG, que son requeridos para tener un mejor entendimiento del mismo o completar su ejecución, con base en lo anterior, es importante revisar el tema e incluir dichos documentos.

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: 5 de 6

Por otro lado, se identificó que durante el primer semestre de 2018 no fue posible registrar movimientos de bienes en el SISTEMA DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y DE RECURSOS HUMANOS – SIAD en cuanto a: entradas, salidas, traslado entre funcionarios, devoluciones al almacén y bajas, afectando así las pólizas de seguro, dado que no se reflejan en ningún sistema, como también el registro del manejo de los inventarios nacionales y del exterior; al no registrarse dichos movimientos, no existe forma de revelar cifras de propiedad, planta y equipo a la contabilidad del Ministerio y su Fondo Rotatorio.

De lo anterior, se confirmó que el 6 de junio del presente, se inició el proceso de actualización en este sistema.

GIT de Transporte.

Para el Procedimiento GA-PT-05 “Administración y mantenimiento del parque automotor”, se evidenció la necesidad de actualizar la responsabilidad de la aplicación, el alcance con relación al responsable de su aplicabilidad, la base legal, los documentos asociados, los registros, las políticas de operación y ajustar actividades propias del desarrollo del procedimiento.

GIT de Cafetería del Despacho del Ministro.

Si bien las actividades de este GIT no se encuentran incluidas en la caracterización del proceso de gestión administrativa, se realizó la revisión de la correcta ejecución de las funciones asignadas a este GIT, las cuales se encuentran estipuladas en la Resolución 9709 de 2017.

Se recomienda revisar la pertinencia de solicitar ante la administración la asignación personal administrativo a este grupo, ya que se observó que por tratarse de un grupo de trabajo se debe contar con el personal mínimo, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 8 del Decreto 2489 de 2006: *“GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO. Cuando de conformidad con el artículo 115 de la Ley 489 de 1998, los organismos y entidades a quienes se aplica el presente decreto creen grupos internos de trabajo, la integración de los mismos no podrá ser inferior a cuatro (4) empleados, destinados a cumplir las funciones que determine el acto de creación, las cuales estarán relacionadas con el área de la cual dependen jerárquicamente.”*

Se recomienda incluir en la caracterización del proceso de Gestión Administrativa, GA-PR-11, las actividades que son ejecutadas por el GIT de Cafetería del Despacho del Ministro.

4.6 Sistema de Gestión Ambiental.

Es importante mencionar que de acuerdo con la Resolución 9708 del 5 de diciembre de 2017 por la cual se deroga la Resolución 3279 del 14 de junio de 2016 y se delegan algunas funciones, se estipula en el artículo 8 que el jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional deberá elaborar, implementar, hacer seguimiento y evaluar el Programa Integral de Gestión Ambiental (PIGA), a partir de la fecha.

Por otro lado, la Resolución 9709 de 2017 en su artículo 10, indica que el GIT de Servicios Administrativos deberá *“Apoyar al Grupo Interno de Trabajo de Bienestar, Desarrollo de Personal y Capacitación, en la ejecución de los planes correspondientes al Plan Integral de Gestión Ambiental (PIGA)”*.

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: 6 de 6

Al respecto, se evidenció la remisión a la Oficina Asesora de Planeación, de los insumos correspondientes por parte del GIT de Servicios Administrativos y del GIT de Mantenimiento.

Se recomienda revisar con la Oficina Asesora Jurídica Interna el procedimiento para la actualización de la Resolución 9709 de 2017, por el cambio de responsabilidad en lo referente al Programa Integral de Gestión Ambiental (PIGA).

5. FORTALEZAS.

Se resalta el aporte que brinda el GIT de Transportes al Sistema de Gestión Ambiental de la Entidad, a través de la solicitud de los certificados de disposición final a los talleres con los cuales se contrata el mantenimiento de los vehículos.

6. NO CONFORMIDAD

ITEM	Numeral o requisito MECI - CALIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Manual de Contratación GC-MA-01 versión 11	<p>En el SECOP no se encuentran publicados los informes trimestrales de supervisión de los siguientes contratos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Contrato 308-2014 UNIÓN TEMPORAL SEISO – SERCONAL (último trimestre de 2017 y primer trimestre de 2018).• Contrato 120-2017 Estilo Ingeniería S.A. (último trimestre de 2017).• Contrato 124-2018 Estilo Ingeniería S.A. (primer trimestre de 2018). <p>Responsable de la implementación del control: Grupo Interno de trabajo de Licitaciones y Contratos.</p>

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 Administrativa 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 Administrativa evidencia el cumplimiento de su objetivo, el cual se encuentra debidamente alineado con los objetivos institucionales.

(Original firmado)

Claudia Patricia Prada Pico.
Auditor Líder

(Original firmado)

Claudia Liliana Borda Rodríguez.
Auditor

(Original firmado)

María del Pilar Lugo González
Coordinadora de Control Interno de Gestión

Elaboró: Eláida Olier N.

FV: 30 / 06 / 2017