



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 16

1. INFORMACIÓN GENERAL

Proceso:	GESTION DOCUMENTAL
Dependencia:	Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia
Tipo de auditoría o seguimiento:	Auditoría Interna Sistema de Gestión de Calidad – Sistema de Gestión Ambiental
Fecha entrega del Informe	13/05/2021

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

Verificar que las actividades asociadas al proceso de **Gestión Documental** en cabeza del **Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia** 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 Mejora Continua y Gestión Documental.

3. ALCANCE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

La auditoría abarca el proceso de **Gestión Documental**, aplicado a las actividades relacionadas con el **Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia** durante el periodo comprendido entre el 01 Julio de 2020 y el 1 de marzo de 2021. La auditoría se realizó del 19 al 29 abril de 2021 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-12 - 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-01, versión 1, vigente desde el 4 de agosto de 2020 y los que el equipo auditor consideró pertinentes.

En la auditoría se revisó la aplicación de los lineamientos de los procesos de Gestión Documental (manejo documental del archivo) y de Mejora Continua.

4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

➤ Planeación de la auditoría y revisión documental, 19 de abril de 2021

Se realizó la revisión del objetivo, alcance y actividades claves del GIT de Correspondencia en la caracterización del proceso de Gestión Documental, se identifican los documentos del proceso y sus generalidades principales (indicadores, mecanismos de medición, riesgos, controles, entre otras).

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 16

Se realiza el diligenciamiento y entrega del Plan de Auditoría Interna en el formato EI-FO-02, el cual fue enviado para aprobación del Grupo Interno de Trabajo de Gestión y Desempeño Institucional y posteriormente socializado con el área auditada GIT de Correspondencia.

Se elabora la lista de verificación a seguir en el desarrollo de la auditoria en el formato EI-FO-11, de acuerdo con el análisis de los criterios a evaluar según los numerales de la norma ISO 9001:2015 & ISO 14001:2015.

➤ **Reunión de apertura, 22 de abril de 2021**

Se realiza la reunión de apertura, en la cual se expone el plan de auditoria, indicando la importancia del ejercicio de las auditorías internas, las etapas de la auditoria, los aspectos a evaluar y demás generalidades del proceso de auditoria. Asimismo, en la apertura se indican algunas pautas para tener en cuenta durante el desarrollo de esta, en razón al ejercicio virtual.

➤ **Entrevistas y revisión de documentos asociados a las actividades claves del proceso de Gestión Documental en cabeza del GIT de Trabajo de Correspondencia, 22,23 de abril de 2021**

Se realizan preguntas relacionadas con el conocimiento de la planeación estratégica de la Entidad, política del Sistema Integrado de Gestión, caracterización del proceso, contexto organizacional, gestión del riesgo, 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 revisan con los auditados los componentes de la caracterización del proceso, evidenciando el conocimiento sobre las actividades del PLANEAR: plan de acción (programación y reportes),

Se indagó sobre el conocimiento y desarrollo del Procedimiento GD-PT-21 Recibo, tramite y entrega de correspondencia y el Manual de Correspondencia GD-MA-02 al referirnos a los dos documentos el Coordinador del GIT de Correspondencia manifiesta que están trabajando en la actualización de los documentos.

El GIT identifica con claridad todo lo inherente a la caracterización del proceso, entradas, salidas e interacción con los demás procesos.

- El GIT de Correspondencia tiene documentados en el Sistema Maestro del Sistema Integrado de Gestión la caracterización del proceso, 1 procedimiento, un Manual y 8 formatos, así:

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 16

Código	Documento	Última Actualización
GD-PT-21	PROCEDIMIENTO RECIBO, TRAMITE Y ENTREGA DE CORRESPONDENCIA	2017
GD-MA-02	MANUAL DE CORRESPONDENCIA Y COMUNICACIONES OFICIALES	2019
GD-FO-30	DEVOLUCIÓN DE CORREO	2013
GD-FO-31	PLANILLA DE DESPACHO DE ENVIOS DIPLOMÁTICOS	2013
GD-FO-32	PLANILLA DE ENTREGA DE CORRESPONDENCIA URBANA	2013
GD-FO-33	PLANILLA PARA CONTROL DE LLAMADAS DE AVISO DE DOCUMENTOS CON TERMINOS Y/O DERECHOS DE PETICION	2017
GD-FO-52	ENTREGA DE CORRESPONDENCIA PROCEDENTE DE OFICINAS EXTERNAS DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	2017
GD-FO-53	ENTREGA DE CORRESPONDENCIA A OFICINAS EXTERNAS DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	2017
GD-FO-54	ENTREGA DE CORRESPONDENCIA A OTRAS ENTIDADES Y PERSONAS NATURALES - BOGOTÁ	2017
GD-FO-55	FORMATO PARA CONTROL DIARIO DE PLANILLAS SICOF	2017

Se evidencia que la documentación del GIT de Correspondencia soporta sus actividades claves en el proceso de Gestión Documental.

Los aspectos relacionados con la verificación de los registros archivados en medio físico no estuvieron dentro del alcance de la auditoría

Al indagar a los auditados sobre los mecanismos de control que se tienen sobre la información documentada, el GIT, manifestó que el archivo se encuentra en una oficina pequeña, independiente al área de correspondencia.

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 16

Teniendo en cuenta que el GIT de Correspondencia actualizo el Inventario Documental del año 2020, se solicitó evidencia de la socialización y del cargue del inventario en share point, en el enlace suministrado por el GIT de Archivo. La evidencia no fue suministrada en razón a que no se realizó socialización ni cargue del inventario.

Se realiza revisión de la información registrada en la Tabla de Retención Documental vigente del GIT de Correspondencia, publicada en el Sistema Maestro, encontrando que esta no cuenta con la totalidad de los registros que se generan como consecuencia del desarrollo de las actividades del GIT, como es el caso de los siguientes registros que se generan de la ejecución del procedimiento GD-PT-21 "Recibo, Trámite y Entrega de Correspondencia" y el "Manual de Correspondencia y Comunicaciones Oficiales"

- GD-FO-33 Planilla de llamadas de aviso de documentos con términos y/o derechos de petición.
- GD-FO-52 Entrega de Correspondencia de oficinas Externas del MRE
- GD-FO-53 Entrega de Correspondencia a Oficinas Externas del MRE
- GD-FO-54 Entrega de Correspondencia a otras Entidades y Personas Naturales Bogotá

De otra parte, es conveniente solicitar asesoría del GIT de Archivo, con el fin de determinar si deben ser incluidos en la TRD algunos tipos documentales que se encuentran en el Manual como son:

- Guía aérea de empresa prestadora del servicio de correo nacional e internacional.
- Guía de proveedor de pasaportes.
- Orden de servicio del proveedor de pasaportes.
- Orden de servicio del proveedor de servicio de correo internacional.
- Orden de servicio del proveedor de servicio de correo nacional.
- Planilla del aplicativo de correspondencia del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Planilla del proveedor de pasaportes.
- Planilla de imposición del proveedor de servicio de correo internacional.
- Planilla de recibido a proveedor de servicio de correo internacional.

- El GIT de Correspondencia tiene identificados y documentados los siguientes riesgos en el proceso de Gestión Documental en el Mapa de Riesgos Integrado (Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad y Privacidad de la Información), 1 de gestión y 2 de Corrupción:

Clasificación del Riesgo	Riesgo	Controles	Indicador
Operativo	Extravío de elementos y	C1. La correspondencia oficial con destino al exterior debe ser recepcionada únicamente en la	No. de elementos y documentos

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: 5 de 16

Clasificación del Riesgo	Riesgo	Controles	Indicador
	documentos de correspondencia en las instalaciones de la oficina de correspondencia	<p>oficina de valijas, con registro en documento soporte para el remitente, registro de la información del contenido de la correspondencia en cuadro de Excel para seguimiento por parte del GIT de Correspondencia y registro del cuadro de control del número de guía aérea con el cual se envía la correspondencia. Este control se realiza de acuerdo a lo establecido en el procedimiento GD-PT-21 RECIBO, TRAMITE Y ENTREGA DE CORRESPONDENCIA; responsable: funcionario asignado de valijas del GIT de Correspondencia; frecuencia diaria; propósito: evitar pérdida de documentos o bienes. En caso de identificarse el extravío de correspondencia, se revisa la información registrada en los cuadros de control para identificar destino y contenido de esta.</p> <p>C2. Rastreo por parte de la empresa proveedora del servicio de transporte sobre los envíos despachados, información recibida mensualmente y revisada por el Coordinador del GIT de Correspondencia, con el propósito de constatar la entrega a destino de la correspondencia enviada, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento GD-PT-21 RECIBO, TRAMITE Y ENTREGA DE CORRESPONDENCIA. Registro: Cuadro Excel de registro de rastreo. En caso de identificarse la no entrega de un envío, el Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia notificará a la empresa proveedora para obtener la información que corresponda</p> <p>C3. Registros en la Planilla de control de entrega de correspondencia (GD-FO-32) por parte del funcionario asignado del Grupo Interno de Trabajo</p>	extraviados en el área de correspondencia



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 16

Clasificación del Riesgo	Riesgo	Controles	Indicador
		<p>de Correspondencia, para la verificación de recibido, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento GD-PT-21 RECIBO, TRAMITE Y ENTREGA DE CORRESPONDENCIA; frecuencia diaria, propósito: evitar pérdida de documentos. En caso de identificarse el extravío de correspondencia, se revisa la información registrada en la planilla del Sistema de Correspondencia para verificar la información y proceder según corresponda. Registro: Planilla del Sistema de Correspondencia (GD-FO-32)</p> <p>C4. Diligenciamiento diario del Formato GD-FO-55 "Formato para control diario de planillas SICOF" para el control de planillas de entrega de correspondencia por parte del Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia, con el propósito de evitar la pérdida de planillas que emite el sistema de correspondencia, a partir del control de su información. Este control se realiza de acuerdo a lo establecido en el procedimiento GD-PT-21 RECIBO, TRAMITE Y ENTREGA DE CORRESPONDENCIA, responsable: funcionario asignado del GIT de Correspondencia. En caso de identificarse el extravío de planillas, se revisa la información registrada en el formato GD-FO-55 para su identificación.</p> <p>C5. Verificación diaria del contenido de la correspondencia al momento de la recepción de los documentos y/o elementos, frente a lo registrado en los oficios y/o las planillas, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento GD-PT-21 RECIBO, TRAMITE Y ENTREGA DE CORRESPONDENCIA; responsable: funcionario</p>	



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 16

Clasificación del Riesgo	Riesgo	Controles	Indicador
		<p>asignado del GIT de Correspondencia; propósito: constatar correspondencia recibida en valijas para evitar reclamos por faltantes. En caso de identificarse documentos o elementos que no correspondan a lo autorizado normativamente, los funcionarios de valijas del GIT de Correspondencia proceden a excluirlos del envío y devolverlo al remitente.</p> <p>C6. Cámaras de video para vigilar permanentemente el proceso en recibo, preparación y entrega de correspondencia a proveedor de servicio de transporte; responsable: Dirección de Tecnología y la Coordinación de Servicios Administrativos; frecuencia diaria, propósito: vigilar el trámite de correspondencia en la oficina del Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia.</p> <p>C7. Acceso restringido a personal ajeno al área de correspondencia; responsable: Coordinador del GIT de Correspondencia, frecuencia permanente; propósito: evitar la manipulación de la correspondencia o transpapeleo de documentos que se encuentran en las instalaciones de la oficina de correspondencia</p> <p>C8. Entrenamiento al personal nuevo, por parte del Coordinador del Grupo Interno de Trabajo, sobre la aplicación de los lineamientos para el recibo, trámite y entrega de correspondencia; frecuencia cada vez que ingrese un nuevo funcionario; propósito: Dar a conocer y capacitar al funcionario para el correcto desarrollo de las actividades a su</p>	



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 16

Clasificación del Riesgo	Riesgo	Controles	Indicador
		cargo.	
Corrupción	Hurto de elementos y documentos de correspondencia	<p>C1. La correspondencia oficial con destino al exterior debe ser recepcionada únicamente en la oficina de valijas, con registro en documento soporte para el remitente, registro de la información del contenido de la correspondencia en cuadro de Excel para seguimiento por parte del GIT de Correspondencia y registro del cuadro de control del número de guía aérea con el cual se envía la correspondencia. Este control se realiza de acuerdo a lo establecido en el procedimiento GD-PT-21 RECIBO, TRAMITE Y ENTREGA DE CORRESPONDENCIA; responsable: funcionario asignado de valijas del GIT de Correspondencia; frecuencia diaria; propósito: evitar pérdida de documentos o bienes. En caso de identificarse el extravío de correspondencia, se revisa la información registrada en los cuadros de control para identificar destino y contenido de esta.</p> <p>C2. Rastreo por parte de la empresa proveedora del servicio de transporte sobre los envíos despachados, información recibida mensualmente y revisada por el Coordinador del GIT de Correspondencia, con el propósito de constatar la entrega a destino de la correspondencia enviada, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento GD-PT-21 RECIBO, TRAMITE Y ENTREGA DE CORRESPONDENCIA. Registro: Cuadro Excel de registro de rastreo. En caso de identificarse la no entrega de un envío, el Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia notificará a la empresa proveedora para obtener la información</p>	No. de elementos y documentos hurtados en el área de correspondencia



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 16

Clasificación del Riesgo	Riesgo	Controles	Indicador
		<p>que corresponda</p> <p>C3. Registros en la Planilla de control de entrega de correspondencia (GD-FO-32) por parte del funcionario asignado del Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia, para la verificación de recibido, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento GD-PT-21 RECIBO, TRAMITE Y ENTREGA DE CORRESPONDENCIA; frecuencia diaria, propósito: evitar pérdida de documentos. En caso de identificarse el extravío de correspondencia, se revisa la información registrada en la planilla del Sistema de Correspondencia para verificar la información y proceder según corresponda. Registro: Planilla del Sistema de Correspondencia (GD-FO-32)</p> <p>C4. Diligenciamiento diario del Formato GD-FO-55 "Formato para control diario de planillas SICOF" para el control de planillas de entrega de correspondencia por parte del Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia, con el propósito de evitar la pérdida de planillas que emite el sistema de correspondencia, a partir del control de su información. Este control se realiza de acuerdo a lo establecido en el procedimiento GD-PT-21 RECIBO, TRAMITE Y ENTREGA DE CORRESPONDENCIA, responsable: funcionario asignado del GIT de Correspondencia. En caso de identificarse el extravío de planillas, se revisa la información registrada en el formato GD-FO-55 para su identificación.</p> <p>C5. Verificación diaria del contenido de la correspondencia al momento de la recepción de los</p>	



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 16

Clasificación del Riesgo	Riesgo	Controles	Indicador
		<p>documentos y/o elementos, frente a lo registrado en los oficios y/o las planillas, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento GD-PT-21 RECIBO, TRAMITE Y ENTREGA DE CORRESPONDENCIA; responsable: funcionario asignado del GIT de Correspondencia; propósito: constatar correspondencia recibida en valijas para evitar reclamos por faltantes. En caso de identificarse documentos o elementos que no correspondan a lo autorizado normativamente, los funcionarios de valijas del GIT de Correspondencia proceden a excluirlos del envío y devolverlo al remitente.</p> <p>C6. Cámaras de video para vigilar permanentemente el proceso en recibo, preparación y entrega de correspondencia a proveedor de servicio de transporte; responsable: Dirección de Tecnología y la Coordinación de Servicios Administrativos; frecuencia diaria, propósito: vigilar el trámite de correspondencia en la oficina del Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia.</p> <p>C7. Acceso restringido a personal ajeno al área de correspondencia; responsable: Coordinador del GIT de Correspondencia, frecuencia permanente; propósito: evitar la manipulación de la correspondencia o transpapeleo de documentos que se encuentran en las instalaciones de la oficina de correspondencia</p>	
Corrupción	Infiltrar elementos prohibidos en el	C1. Supervisión directa sobre el empaque de la valija y verificación de su contenido; responsable: funcionario asignado del GIT de Correspondencia;	No. De valijas infiltradas

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 16

Clasificación del Riesgo	Riesgo	Controles	Indicador
	envío de valija diplomática al interior de la entidad, en beneficio propio o de terceros	frecuencia diaria, propósito: evitar pérdida de documentos o bienes e inclusión de objetos o elementos extraños en los envíos. C6. Cámaras de video para vigilar permanentemente el proceso en recibo, preparación y entrega de correspondencia a proveedor de servicio de transporte; responsable: Dirección de Tecnología y la Coordinación de Servicios Administrativos; frecuencia diaria, propósito: vigilar el trámite de correspondencia en la oficina del Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia.	

Se evidencia que los riesgos cuentan con controles orientados a mitigar su materialización y conocimiento por parte del GIT sobre estos, sus controles y niveles de riesgo. Asimismo, el Coordinador del GIT indica que no se han materializado los riesgos del GIT de Correspondencia en el periodo evaluado, gracias a los mecanismos de control establecidos.

- El GIT de Correspondencia cuenta con el siguiente indicador de gestión en el proceso de Gestión Documental:

Indicador	Objetivo del Indicador	Periodicidad	Resultados última Evaluación
Eficacia en la entrega de Correspondencia	Medir la eficacia de la correspondencia despachada	Trimestral	Aceptable

Se evidencia que el indicador de gestión definido por el GIT de Correspondencia cubre la verificación de la gestión en cuanto a la entrega de correspondencia.

Respecto al resultado obtenido en la medición del indicador de gestión vigente, correspondiente al primer trimestre de 2021, cuyo resultado fue aceptable, se presenta un análisis junto con el reporte confuso, por lo que se les recomienda al momento de hacer el análisis sea en un lenguaje más claro y preciso.

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: 12 de 16

Teniendo en cuenta que el resultado fue aceptable, deben aplicar lo establecido en el procedimiento AS-PT-01 Medición y Seguimiento a través de Indicadores que establece: que si el indicador de gestión presenta un (1) periodo Aceptable se debe identificar los motivos/causas de incumplimiento de la meta e incluir esta información en el análisis de datos cuando se reporta el indicador en el módulo de estrategia y medición del Sistema Integrado de Gestión / Sistema Maestro, asimismo, debe indicar la(s) acción(es) de corrección implementadas o a implementar.

Respecto a las acciones de mejora, el GIT indica que durante el periodo evaluado no se han documentado acciones de mejora, sin embargo, se entrenó a las personas que trabajan en el GIT de Correspondencia con el propósito de que puedan desempeñar cualquier tarea en el desarrollo del procedimiento de Recibo, Trámite y entrega de Correspondencia

- Se indaga al GIT de Correspondencia sobre las intenciones de la Cancillería desde el Sistema de Gestión Ambiental, los objetivos y los programas ambientales, información que los auditados desconocen y se comprometen a conocerla e interiorizarla al GIT.

➤ **Revisión del procedimiento GD-PT- 21 Recibo, Trámite y Entrega de Correspondencia y GD-MA -02 Manual de Correspondencia y Comunicaciones Oficiales**

Se revisó y confirmo que tanto el procedimiento como el manual, presentan situaciones similares como:

- Base legal desactualizada
- Se utilizan definiciones de temas que ya no se manejan
- Políticas de operación donde se mencionan métodos de recibo de correspondencia que ya no se utilizan
- Responsabilidades de actividades con personas que no corresponden
- Sistemas de información que ya no se utilizan
- No se contemplan riesgos en el procedimiento, que puedan afectar el objetivo del mismo
- Planificación y control operacional: Se revisó los cambios suscitados por la pandemia de COVID-19 en la aplicación del procedimiento y del manual. Se observa que no se ha realizado actualización a los documentos. Se evidenció que, pese a las condiciones adversas generadas por la pandemia, el GIT de Correspondencia pudo dar cumplimiento a sus actividades alternando el trabajo presencial y teletrabajo.

Así mismo, soportaron algunas áreas como Derechos Humanos, Oficinas Externas y Grupo de Archivo con recurso humano.

- Se indagó a los auditados sobre la forma de salvaguardar documentos (valijas) mientras se realiza el trámite. El área responsable indicó que como medida de bioseguridad las valijas llegan a la oficina de correspondencia y permanecen entre cuatro y cinco horas expuestas al aire antes de ser trasladadas a la oficina de valija diplomática y realizar la apertura.



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: 13 de 16

5. FORTALEZAS

Entre las principales fortalezas del Proceso de Gestión Documental – GIT de Correspondencia, proceso transversal que contribuye con la conformidad, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión - SIG, se observan:

1. La disposición de los auditados durante el ejercicio de la auditoria, principalmente del Coordinador del GIT de Correspondencia, quien, a pesar de estar a cargo de esa coordinación desde el mes de diciembre, lleva en estado avanzado la actualización de documentos del área.
2. La capacidad de adaptación e implementación de mejoras en el proceso, lo cual ha garantizado la continuidad de las actividades en cabeza del GIT de Correspondencia durante la emergencia sanitaria a causa del COVID-19.
3. El compromiso del personal del GIT de Correspondencia, reflejado en el conocimiento de las tareas propias del GIT y la disposición y competencia para desempeñarse en cualquier etapa del procedimiento de recibo, tramite y entrega de correspondencia.
4. La disposición del personal del GIT de Correspondencia para emprender acciones de mejora que contribuyan a subsanar las causas que originaron las no conformidades y oportunidades de mejora identificadas en esta auditoría.
5. Se destaca la receptividad de los auditados dentro del proceso de retroalimentación e identificación de riesgos y oportunidades de mejora.
6. Se evidencia el trabajo en equipo y la comunicación entre el Coordinador del GIT de Correspondencia y las personas que forman parte del GIT.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Interiorizar entre las personas que conforman el GIT de Correspondencia el rol que desempeñan en el desarrollo del procedimiento SC-PT-59 Gestión de Peticiones por parte del centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC- y demás Dependencias del MRE.
2. Revisar la pertinencia de vincular al SIG todos los tipos documentales existentes.
3. Ajustar el procedimiento con un plan de contingencia, en el caso que se afecte la operación por motivos exógenos, tales como pandemias o desordenes públicos.

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: 14 de 16

4. Revisar los formatos con el propósito de establecer si alguno de ellos, requiere citar la Ley de protección de datos, así mismo, garantizar que todos los que contemplan el campo de firma la estampen y evaluar si es pertinente que algunos campos que no son diligenciados se eliminen de los formatos.
5. Teniendo en cuenta que el GIT de Correspondencia tiene tercerizada la actividad de recibo, tramite y entrega de correspondencia a través del contrato 207 de 2019, sería oportuno revisar la pertinencia contractual de establecer el número mínimo de personas requeridas para ejecutar el contrato.

7. NO CONFORMIDAD

ITEM	CRITERIO DE AUDITORIA O NORMA	DESCRIPCIÓN
1	7.5.2 - NTC-ISO 9001:2015	<p>Se evidencia desactualización de procedimiento GD-PT-21 Recibo, Tramite y Entrega de Correspondencia : Base legal: no incluye la Circular 68 de 2020, “ Lineamientos para uso de la valija diplomática en lo relacionado con el envío de dispositivos médicos y elementos de protección personal”; se menciona como medio de recibo de correspondencia el “fax” y este método ya es obsoleto; en el desarrollo del procedimiento se menciona que las actividades se ejecutan por el funcionario asignado, siendo en realidad el trabajador de la empresa 472 quien realiza la tarea, motivo por el cual no es clara la responsabilidad; el horario mencionado en el desarrollo del procedimiento para recepción de correspondencia no corresponde al horario en el que actualmente se recibe correspondencia; el procedimiento no cuenta con puntos de control que contribuyan a minimizar los riesgos que impidan el cumplimiento del objetivo del procedimiento.</p> <p>En el Manual GD-MA- 02 Manual de Correspondencia y Comunicaciones Oficiales, se evidenció que la base legal se encuentra desactualizada dado que no incluye la Circular 68 de 2020, “ Lineamientos para uso de la valija diplomática en lo relacionado con el envío de dispositivos médicos y elementos de protección personal”; ; el horario mencionado en el desarrollo del procedimiento para recepción de correspondencia no corresponde al horario en el que actualmente se recibe correspondencia; el manual no cuenta con un plan de contingencia que garantice el cumplimiento del objetivo del proceso cuando ocurran situaciones exógenas.</p> <p>Lo anterior incumple el requisito 7.5.2 de la ISO 9001:2015 que establece que la información debe estar disponible y ser idónea para su uso, donde y cuando se necesite.</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: 15 de 16

ITEM	CRITERIO DE AUDITORIA O NORMA	DESCRIPCIÓN
2	7.4.2 a) NTC-ISO 14001:2015	<p>Al indagar a los funcionarios entrevistados durante la auditoria sobre las políticas e intenciones del SIG, así como, los objetivos, intenciones y programas del SGA y donde se encuentran disponibles los documentos que contienen estos temas, se evidenció desconocimiento total de estos temas y tampoco identifican donde se encuentran estos documentos.</p> <p>Lo anterior, incumple el requisito 7.4.2 a) NTC-ISO ISO 14001:2015, que establece “La organización debe comunicar internamente la información del Sistema de Gestión Ambiental, entre los diversos niveles y funciones de la organización”.</p>
3	Procedimiento AS-PT-01 Medición y Seguimiento a través de Indicadores	<p>No se evidencia que el GIT en el reporte trimestral del indicador “eficacia en la entrega de correspondencia” a pesar de arrojar un resultado aceptable, haya identificado los motivos/causas de incumplimiento de la meta y haya incluido esta información de manera clara en el reporte, además de ello, omitieron también mencionar las acciones de corrección implementadas o acciones a implementar.</p> <p>Lo anterior, incumpliendo con la política de operación del procedimiento AS-PT-01 Medición y Seguimiento a través de Indicadores que establece: que si el indicador de gestión presenta un (1) periodo <u>Aceptable</u> debe identificar los motivos/causas de incumplimiento de la meta e incluir esta información en el análisis de datos cuando se reporta el indicador en el módulo de estrategia y medición del Sistema Integrado de Gestión / Sistema Maestro, asimismo, debe indicar la(s) acción(es) de corrección implementadas o a implementar.</p>
4	Circular 62 de 2019 ISO 9001 7.5.3	<p>El GIT de Correspondencia no registró el inventario documental correspondiente al año 2020 en la plataforma share point, incumpliendo lo contemplado en la Circular 62 de 2019, que menciona que el inventario se debe actualizar anualmente y posteriormente se debe cargar en un enlace del Grupo Interno de Trabajo de Archivo.</p>

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: 16 de 16

ITEM	CRITERIO DE AUDITORIA O NORMA	DESCRIPCIÓN
5	Procedimiento MC-PT-10 Identificación, Implementación y Seguimiento de Acciones de Corrección, Correctivas y de Mejora	El GIT de Correspondencia incumplió la fecha límite establecida en el Plan de Mejoramiento respecto a la actualización del procedimiento, GD-PT-21 Recibo, Trámite y Entrega de Correspondencia, que tenía fecha límite febrero 2 de 2021 y no solicitó prórroga, contrariando lo preceptuado en el Procedimiento MC-PT-10 Identificación, Implementación y Seguimiento de Acciones de Corrección, Correctivas y de Mejora, referente a garantizar el cumplimiento de las acciones suscritas en el Plan de Mejoramiento e informar en caso de ser necesario la modificación de acciones, metas y fechas de ejecución a través de correo electrónico, como mínimo cinco (5) días hábiles antes de la fecha de terminación de la acción suscrita en el Plan de Mejoramiento, con la debida justificación al Grupo Interno de Trabajo de Control Interno de Gestión.

8. CONCLUSIONES DEL INFORME

Si bien se identificaron oportunidades de mejora y no conformidades, se concluye que el proceso de Gestión Documental, desde la gestión a cargo del GIT de Correspondencia es adecuado y conveniente para el cumplimiento 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, con el propósito de identificar y eliminar las respectivas causas que dieron lugar a las no conformidades y así darles cierre a los hallazgos.

Equipo auditor:

(Documento electrónico)

Betty Alfonso Mongui
Auditor Líder

(Documento electrónico)

Eliana Prada Beltrán
Coordinadora GIT de Gestión y Desempeño Institucional