

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 1 de 9

1. INFORMACIÓN GENERAL

PROCESO:	GESTION ADMINISTRATIVA
Dependencia:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE SERVICIOS GENERALES Y GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ALMACEN
TIPO DE AUDITORIA, SEGUIMIENTO O MONITOREO:	AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD
EQUIPO AUDITOR:	
Auditor líder:	Edisson Javier Urrego Sarmiento
Auditor:	Monica Andrea Peña Araujo

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA, SEGUIMIENTO O MONITOREO:

Verificar que las actividades asociadas al proceso de Gestión Administrativa y en particular los procedimientos se desarrollen cumpliendo con los lineamientos planteados por la Entidad en su sistema de control Interno, así como con los requerimientos exigidos por la norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 para estas actividades.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Este ejercicio de evaluación fue realizado con el Grupo de Trabajo de Control Interno de Gestión en compañía del Gestor de Cambio de la oficina de Cooperación Internacional entre el 14 y el 15 de junio de 2016.

3.1 Actividades críticas

Se revisó la ejecución de las actividades críticas con las que cuenta el proceso y son de responsabilidad del Grupo Interno de Trabajo de Servicios Generales y el Grupo Interno de Trabajo de Almacén y que se encuentran documentadas en la caracterización del proceso GR-PR-11, las cuales se relacionan a continuación:

- Planes Anuales de Mantenimiento.
- Realizar mantenimiento a los Bienes de la Entidad
- Administrar y controlar los servicios de seguridad privada para las instalaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.
- Administrar los bienes de la Entidad y actualizar el inventario de bienes.
- Administrar los servicios de apoyo contratados.
- Riesgos por proceso y Corrupción
- Indicadores de Gestión
- Plan de Mejoramiento por Procesos

En este ejercicio de auditoría se verificaron siete procedimientos y la caracterización del proceso, documentos que se encuentran vigentes y debidamente publicados en el Sistema Maestro y los cuales se relacionan a continuación:

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 2 de 9

1. Caracterización del Proceso Gestión Administrativa – GA-PR-11 versión 5.
2. Procedimiento GA-PT-01 – Entradas de Almacén – Versión 7.
3. Procedimiento GA-PT-02 – Salidas de Almacén – Versión 9.
4. Procedimiento GA-PT-03 – Control de Inventario de Bienes de Consumo y Bienes Muebles – Versión 6.
5. Procedimiento GA-PT-04 – Mantenimiento de Infraestructura de Equipos – Versión 5.
6. Procedimiento GA-PT-05 – Administración y Mantenimiento del Parque Automotor – Versión 4.
7. Procedimiento GA-PT-06 – Administración de Servicios Generales - Versión 5.
8. Procedimiento GA-PT-08 – Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios - Versión 2

De los procedimientos descritos, se revisaron los documentos asociados, los registros, las políticas de operación, las actividades y los puntos de control establecidos en los mismos.

GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ALMACÉN

Se evidencia que los funcionarios del Grupo Interno de Trabajo de Almacén, conocen el funcionamiento del Sistema Maestro y el Objetivo estratégico al que corresponde su actividad, así como los indicadores de su dependencia.

GA-PR-11 - Caracterización del Proceso de Gestión Administrativa

El Grupo Interno Trabajo de Almacén está relacionado en la caracterización del proceso de Gestión Administrativa en el Hacer, con la actividad de *“Administrar los bienes de la Entidad y actualizar el inventario de bienes”*.

El Grupo Interno de Trabajo Almacén, cuenta con tres procedimientos por medio de los cuales se desarrolla esta actividad. Se procedió a realizar recorrido paso a paso por cada uno de los procedimientos con la coordinadora del Grupo Interno Trabajo de Almacén en los cuales se observó lo siguiente:

Procedimiento GA-PT-01 Entrada de Almacén.

Procedimiento que se encuentra en versión 6 y vigente desde el 7 de octubre de 2015, debidamente publicado en el Sistema Maestro y socializado el día 9 de octubre de 2015 de acuerdo al procedimiento de control de documentos.

Se evidencia el cumplimiento de las políticas de operación establecidas en el procedimiento.

Se identifican inconsistencias en los flujogramas, respecto a la aplicación incorrecta de algunos símbolos de los flujogramas de acuerdo a la Guía de elaboración de documentos del Sistema Integral de Gestión MECI – Calidad y a la secuencia de las actividades realmente realizadas, por ejemplo:

Entrada de Almacén:

- Conector de entrada, identificado con el número 2, en la decisión ubicada entre las actividades 4 y 5 sin que se identifique el origen o salida de dicho conector.
- Antes de la realización de la actividad Numero 8 *“Registro de elementos de contratos en aplicativo SIAD”*, interviene el Grupo Interno de Trabajo de Contratos quienes registran la información base del contrato en el Sistema SIAD.
- Previo a la ejecución de la actividad Numero 9 *“Verificar información en el SISE contra factura de compra y legalizar gastos”*, se realiza el cargue de la información del gasto en que incurrió la Misión Diplomática por parte del Grupo Interno de Trabajo de Servicios al Exterior quienes lo registran en el Sistema.

Elaboró: Luis H. Parra

FV: 22 / 09 / 2015

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 3 de 9

- El NO de la decisión “¿Bienes adquiridos en el exterior?” localizada entre las actividades 8 y 9 esta direccionada a la actividad 12 “Entrega de factura para pago a cuentas por pagar” y lo correcto, de acuerdo a lo observado, es que deba ser guiada a la actividad 10 “Registrar en el SIAD la compra”.
- Posterior a la actividad 11 “Elaborar e imprimir el comprobante de ingreso en el SIAD”, debe ir decisión “¿Bienes adquiridos en el exterior?” la disposición del SI debe guiarse a la actividad 14 “Imprimir los boletines diarios y mensual” y la respuesta NO, debe continuar con el proceso, es decir, con la actividad 12 “Entrega de factura para pago a cuentas por pagar”.

Entrada de Almacén (por reintegro al almacén de elementos de consumo)

- Con posterioridad a la actividad número 4 “Informar al solicitante la incongruencia” se ejecuta una actividad de responsabilidad del solicitante donde corrige la información del reintegro y luego de esta acción se continúa con la actividad 5 “Devolver copia firmada de la solicitud de reintegro al funcionario”.

Donaciones Recibidas

- La actividad No. 2 “Diligenciar el formato respectivo anexando los documentos soportes para efectuar la autorización de la donación” está ubicada en la columna de Grupo Interno de Trabajo de Almacén y en realidad esta actividad es ejecutada por la dependencia o Misión Diplomática que recibirá la donación.
- Las actividades número 3 “Registrar la entrada al Almacén en SIAD” y número 4 “Imprimir comprobante de entrada” están ubicadas en la columna “Dependencias relacionadas”, sin embargo, estas actividades son realizadas por funcionarios del Grupo Interno de Trabajo de Almacén.
- La actividad número 4 “Imprimir comprobante de entrada” relaciona que el responsable de ejecutar la acción es la Dirección Administrativa y Financiera y en realidad lo hacen los funcionarios asignados al Grupo Interno de Trabajo de Almacén.

Procedimiento GA-PT-02 Salida de Almacén.

Procedimiento que se encuentra en versión 9 y vigente desde el 7 de octubre de 2015, debidamente publicado en el Sistema Maestro y socializado el día 9 de octubre de 2015 de acuerdo al procedimiento de control de documentos.

Se identifican inconsistencias en los flujogramas, respecto a la secuencia de las actividades realmente realizadas, por ejemplo:

Salida de Almacén:

- El NO de la decisión “¿Hay existencias?” localizada entre las actividades 2 y 3 esta direccionada a la ejecución del procedimiento GC-PT-06 – Licitación Pública, el cual se encuentra en estado Anulado desde el 2 de septiembre de 2010.
- La observación “Dicho responsable de la solicitud debe firmar el recibido del pedido. En caso de elementos de consumo el delegado de la dependencia debe firmar” que se describe en la actividad 4 “Alistar el Pedido” no corresponde a la acción descrita en el flujograma, esta observación es para la actividad 5 “Entregar el pedido al responsable de la solicitud”.

Baja de Bienes Nacional.

- Las actividades 2 y 4 se encuentran en el flujograma en la columna de responsabilidad de ejecución del Grupo Interno de Trabajo de Almacén y son realizadas por dependencias relacionadas

Elaboró: Luis H. Parra

FV: 22 / 09 / 2015



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 4 de 9

Baja de Bienes Exterior.

- Las actividades 1, 2, 3, 5 y 6 se encuentran en el flujograma en la columna de responsabilidad de ejecución del Grupo Interno de Trabajo de Almacén y son realizadas por dependencias relacionadas.

Enajenación de bienes en el exterior por el sistema de sobre cerrado.

- Se observa un conector de salida, identificado con el número 1, ubicado en la actividad 3 “*Enviar al solicitante oficio de no recomendación de baja*” y el paso a seguir no corresponde con la actividad 1 del procedimiento.
- De acuerdo con lo informado por el Coordinador de Almacén, la actividad No. 12 “*Elaborar los registros contables para la exclusión de los elementos enajenados con base al Acta de Baja por venta*” es responsabilidad del Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Almacén y no del Coordinador de Contabilidad tal como se encuentra registrado en el flujograma.

Procedimiento GA-PT-03 Control Inventario de bienes de consumo y bienes muebles.

Procedimiento que se encuentra en versión 6 y vigente desde el 7 de octubre de 2015, debidamente publicado en el Sistema Maestro y socializado el día 9 de octubre de 2015 de acuerdo al procedimiento de control de documentos.

En los documentos asociados se establece que son “Formatos”, sin precisar los documentos que son requeridos para tener un mejor entendimiento del procedimiento.

Se identifican inconsistencias en los flujogramas, respecto a la secuencia de las actividades realmente realizadas, por ejemplo:

Levantamiento de inventario del servicio exterior:

- La actividad 5 “*Análisis de la información reportada por las sedes en el exterior*” se encuentran en el flujograma en la columna de responsabilidad de ejecución por dependencias relacionadas y son realizadas del Grupo Interno de Trabajo de Almacén.
- Después de la actividad 5 se genera dos actividades de decisión que no son claras en su ejecución.
- No se establece la actividad número 6.
- La actividad 7 “*Requerimiento a Sedes en el Exterior de ubicación de elementos faltantes*” debe referenciar el instructivo GA-IN-02 – *Perdida y Daños de Bienes*, en caso de determinar la pérdida de los bienes.
- La actividad número 10 “*Imprimir comprobante y archivar soporte*” solo se genera en caso de haber existido sobrante, por tanto lo indicado trasladar la actividad posterior a la actividad 8 “*En caso de sobrantes se registra el ingreso de los elementos*”.

GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE SERVICIOS GENERALES.

En el Grupo Interno de Trabajo de Servicios Generales, se debe interiorizar y fortalecer el conocimiento en los objetivos estratégicos que tiene el Ministerio de Relaciones Exteriores y cuál es el objetivo al que responde la actividad del área de acuerdo a sus funciones.

GA-PR-11 - Caracterización del Proceso de Gestión Administrativa

El Grupo Interno Trabajo de Servicios Generales, está relacionado en la caracterización del proceso de Gestión Administrativa en el Planear, con la actividad “*Planes Anuales de Mantenimiento*”; en el Hacer con las actividades de ~~Realizar mantenimiento a los Bienes de la Entidad, Administrar y controlar los servicios de seguridad privada~~

Elaboró: Luis H. Parra

FV: 22/09/2015

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 5 de 9

para las instalaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, y Administrar los servicios de apoyo contratados”.

El Grupo Interno de Trabajo Servicios Generales es responsable de la ejecución de cuatro procedimientos. Se procedió a realizar recorrido paso a paso por cada uno de los procedimientos en los cuales se observó lo siguiente:

Procedimiento GA-PT-04 - Mantenimiento de Infraestructura de Equipos

Procedimiento que se encuentra en versión 5 y vigente desde el 1 de octubre de 2013, debidamente publicado en el Sistema Maestro de acuerdo al procedimiento de control de documentos.

- Se observa el cumplimiento de las políticas de operación establecidas en el procedimiento.
- No se identifican políticas de operación encaminadas a garantizar el uso adecuado de los equipos de uso personal de seguridad (cascos, arnés, guantes, botas, gafas, etc.)
- En el numeral 6. Registros, se relacionan formatos que no se encuentran dentro de la descripción de las actividades de los trece flujogramas, lo que dificulta establecer en qué momento se deben utilizar.
- El procedimiento cuenta con trece flujogramas de actividades desarrolladas por el Grupo Interno de Trabajo de Servicios Generales, sin embargo, cuenta con un solo punto de control para todas las actividades del procedimiento.
- Se debe reforzar el conocimiento de los resultados de la medición del indicador “*Nivel de cumplimiento de solicitudes de mantenimiento*”, con el propósito de contar con las herramientas suficientes para tomar decisiones oportunas.

Procedimiento GA-PT-05 – Administración y Mantenimiento del Parque Automotor

Procedimiento que se encuentra en versión 4 y vigente desde el 4 de marzo de 2013, debidamente publicado en el Sistema Maestro de acuerdo al procedimiento de control de documentos.

- El alcance del procedimiento no explica donde inicia y donde termina el procedimiento, como lo indica la Guía de elaboración de documentos del SIG.
- No se evidencian los informes semestrales del uso y estado de los vehículos tal como está definido en una de las políticas de operación del procedimiento.
- En el desarrollo del procedimiento, solo se detalla la actividad de “*Reposición del Parque Automotor*”, faltando otras actividades que se ejecuta el Grupo Interno de Trabajo de transporte para la administración y mantenimiento del parque automotor del Ministerio.
- En el numeral 6. Registros, se relacionan formatos que no se encuentran dentro de la descripción del único flujograma con que cuenta el procedimiento “*Reposición del Parque Automotor*”.
- En el flujograma “*Reposición del Parque Automotor*” se observa un conector, identificado con el número 1, ubicado antes de la actividad 8 sin que se identifique si el conector es de salida o de entrada.

Procedimiento GA-PT-06 – Administración de Servicios Generales

Procedimiento que se encuentra en versión 5 y vigente desde el 25 de septiembre de 2014, debidamente publicado en el Sistema Maestro de acuerdo al procedimiento de control de documentos.

- En las políticas de operación, no se encuentra descritas la de personal de Correspondencia, tal como si aparecen las de personal de Aseo, Cafetería y Vigilancia.

Elaboró: Luis H. Parra

FV: 22 / 09 / 2015

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 6 de 9

- En las políticas de operación del personal de Cafetería y Aseo, se incluye una política enfocada a *“El uso de recursos lógicos de la compañía debe ser destinado exclusivamente para fines empresariales”*, sin embargo, el personal que presta este servicio no cuenta con equipos de cómputo y, por el contrario, para el personal de vigilancia, que en sus labores diarias utiliza computadores, no se le registra esta política.
- En el numeral 6. Registros, se relacionan formatos que no se encuentran dentro de la descripción de los flujogramas con que cuenta el procedimiento.
- Los flujogramas de *“Administración de personal operativo de servicios Generales (Seguridad)”* y *“Administración de personal operativo de servicios Generales (Aseo y Cafetería)”* referencian la ejecución del procedimiento GC-PT-08 – Interventoría de Contratos, el cual se encuentra en estado Anulado desde el 11 de febrero de 2010.
- En el flujograma *“Arriendo y Adecuación de Bienes Muebles”*, se observa un conector identificado con el número 1, ubicado entre las actividades 4 y 5, sin que establezca si es de salida o de entrada.

Procedimiento GA-PT-08 – Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios

Procedimiento que se encuentra en versión 2 y vigente desde el 9 de julio de 2012, debidamente publicado en el Sistema Maestro de acuerdo al procedimiento de control de documentos.

- En los documentos asociados, se encuentra incluido el procedimiento MC-PT-08 – Administración del Riesgo, anulado desde el 23 de abril de 2015, así como el formato GA-FO-01 – Evaluación de Servicios Generales, el cual se encuentra anulado desde el 9 de septiembre de 2010.
- A pesar de que el Grupo Interno de Trabajo de Servicios Generales y el Grupo Interno de Trabajo de Almacén tienen la responsabilidad por aplicación de este procedimiento, durante la auditoría se evidenció que ninguna de las áreas tiene claridad respecto a la aplicación de las políticas de operación de este procedimiento.
- El área de mantenimiento se evidenció que las encuestas se llevan a cabo esporádicamente, para lo cual se verificó el uso del formato GA-FO-38 *“Encuesta nivel de satisfacción servicio de mantenimiento”*. En dos muestras de la aplicación de este formato que fueron solicitadas en la auditoría se evidencia que se identifican como GA-FO-XX.
- En el área de transporte, los entrevistados manifestaron que las encuestas del nivel de satisfacción de servicio de transporte, se llevan a cabo cada vez que se presta el servicio, utilizando el formato GA-FO-44 que no se encuentra vinculado en los registros del procedimiento GA-PT-08 – *Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios*.

3.2 Riesgos

El proceso Gestión Administrativa cuenta con dos riesgos de gestión:

- Accidentalidad del personal de mantenimiento.
- Salida no autorizada de elementos de propiedad de la entidad y personales, incluyendo las sedes adscritas al Fondo Rotatorio.

Y un riesgo de corrupción:

- Extracción ilícita de elementos de propiedad de la entidad y personales.

La gestión de control de estos riesgos es responsabilidad del Grupo Interno de Trabajo de Servicios Generales. En el marco de la auditoría se verificó la aplicación de los controles y acciones preventivas que evitan la posible materialización del riesgo, evidenciándose que son implementadas y registradas en el instrumento de gestión de riesgos dispuesto por la Entidad.

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 7 de 9

3.3 Indicadores

El proceso Gestión Administrativa cuenta con cuatro indicadores de gestión, dos de responsabilidad del Grupo Interno de Almacén y dos del Grupo Interno de Trabajo de Servicios Generales, los cuales se describen a continuación:

- Nivel de cumplimiento de solicitudes de mantenimiento (Eficacia)
Al verificar la hoja de vida del indicador se observa que este indicador es de eficacia y que tiene una periodicidad cuatrimestral – No acumulado y en el primer cuatrimestre de 2016 reportó un resultado del 100%, quedando en un nivel satisfactorio, el mismo cuenta con su respectivo análisis de datos tanto vertical como horizontal.
- Reducción del consumo de papel (Eficiencia)
Al verificar la hoja de vida del indicador se observa que este indicador es de eficiencia y que tiene una periodicidad trimestral –No acumulado y en el primer trimestre de 2016 reportó un resultado del -17.11% frente a una meta del -5%, quedando en un nivel satisfactorio, el mismo cuenta con su respectivo análisis de datos tanto vertical como horizontal.
- Legalización de compras de bienes en el exterior (Eficacia)
Al verificar la hoja de vida del indicador se observa que este indicador de eficacia y que tiene una periodicidad trimestral – No acumulado y en el primer trimestre de 2016 reportó un resultado del 98.76% frente a una meta del 95%, quedando en un nivel satisfactorio, el mismo cuenta con su respectivo análisis de datos tanto vertical como horizontal.
- Oportunidad en la actualización de inventarios de planta interna en el sistema (Eficiencia)
Al verificar la hoja de vida del indicador se observa que este indicador de eficacia y que tiene una periodicidad trimestral – No acumulado y en el primer trimestre de 2016 reportó un resultado del 100% frente a una meta del 95%, quedando en un nivel satisfactorio, el mismo cuenta con su respectivo análisis de datos tanto vertical como horizontal.

A pesar que los indicadores presentan unos resultados satisfactorios, se observa que los funcionarios no tienen claridad del resultado de la medición de los indicadores, situación que limita la formulación oportunidades de mejora a partir de las mediciones en caso de ser necesarias.

3.4 Documentación del proceso

Se verificó la utilización de las últimas versiones de los documentos definidos para el proceso Gestión Administrativa, se observa en el Grupo Interno de Trabajo de Mantenimiento la utilización de formatos que no corresponden con los controlados en el sistema maestro.

En cuanto al archivo físico de documentos, en la auditoria se solicitaron carpetas que reposan en el archivo de gestión del Grupo Interno de Trabajo de Almacén, se evidencian que las carpetas no presentan diligenciado el rotulo de identificación y no se controla la cantidad de folios, ya que en algunos casos se sobrepasa la capacidad máxima de la carpeta de 200 folios, situación que va en contravía con lo especificado en el Manual de Archivo GD-MA-01 versión 5 numeral 10.3 - Pautas para la Organización de Archivos de Gestión.

En el proceso de validación del contenido de este informe de auditoría, el Grupo Interno de Trabajo de Almacén manifestó en memorando I-DIAF-16-015046 del 23 de junio de 2016, que con el apoyo del Grupo Interno de Trabajo de Archivo, adelantaron acciones correctivas en la rotulación y foliación de las carpetas de gestión que

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 8 de 9

se encuentran en almacén, labor que de acuerdo a lo declarado en el oficio se realizó cumpliendo con lo especificado en el Manual de Archivo GD-MA-01 versión 5.

En el archivo de gestión del Grupo Interno de Trabajo de Mantenimiento se observa que se encuentran en la dependencia carpetas con códigos que no están registrados en la Tabla de Retención Documental - TRD del proceso de Gestión Administrativa.

3.6 Planes de Mejoramiento

Se evidencia que el Proceso de Gestión Administrativa (Almacén) suscribió el 14 de marzo de 2016 un plan de mejoramiento por procesos que incluyó cinco (5) acciones correctivas, que se encuentran en ejecución, de acuerdo al seguimiento realizado por el Grupo de Control Interno de Gestión con corte al primer trimestre de 2016.

3.7 Aspectos Legales

En la base legal registrada en los procedimientos verificados se identificaron inconsistencias, por ejemplo:

- El procedimientos GA-PT-06 referencia la Resolución 2091 del 11 de mayo de 2011, que fue derogada por el artículo 4 de la Resolución 5813 del 16 de noviembre de 2011.
- El procedimiento GA-PT-05, referencia la Resolución 4255 del 30 de septiembre de 2010 y el Decreto 2170 de 2002, que se encuentran derogados.

4. FORTALEZAS

Entre las principales fortalezas del proceso de Gestión Administrativa que apoyan la conformidad y eficiencia del Sistema Integral de Gestión SIG, se destacan:

- El compromiso y la disposición de todos los funcionarios entrevistados para llevar a cabo las oportunidades de mejora identificadas a lo largo de la auditoría.
- El conocimiento y manejo de las actividades que desarrollan en el marco del proceso de Gestión Administrativa.
- Se resalta el trabajo realizado por el Grupo Interno de Trabajo de Almacén para subsanar la oportunidad de mejora descrita por la auditoría externa de recertificación del Sistema de Gestión de Calidad realizada en la vigencia 2015.
- El Grupo Interno de Trabajo Almacén suscribió plan de mejoramiento para corregir las No conformidades detectadas en la auditoría interna de gestión realizada a finales del año 2015, cuyas actividades se encuentran en ejecución.

5. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Documentar las actividades que en los diferentes Grupos Internos de Trabajo se ejecutan y no están incluidas dentro de los Procedimientos con los que cuenta el proceso de Gestión Administrativa.

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 9 de 9

- Realizar capacitación a los funcionarios del Grupo Interno de Trabajo de Servicios Generales de los Objetivos Estratégicos, Misión y Visión del Ministerio de Relaciones Exteriores y su articulación con la actividad realizada por el área.
- Realizar socialización a los funcionarios de los resultados de la medición de los indicadores, situación que contribuirá a la formulación de oportunidades de mejora cuando sea necesario.

6. NO CONFORMIDAD

ITEM	Numeral o requisito MECI - CALIDAD	DESCRIPCIÓN
1	4.2.3 Control de documentos	De acuerdo a lo descrito en este informe (numeral 3.1) se observa utilización de formatos desactualizados; no se cuentan con una adecuada descripción y trazabilidad de las actividades descritas, la base legal de los procedimientos se encuentra desactualizada, se identifica la aplicación incorrecta de la simbología establecida en la Guía GD-GS-01 Elaboración de documentos del SIG; actividades direccionadas a procedimientos y referencia de formatos que se encuentran anulados.
2	4.2.4 Control de los registros	Se encuentran carpetas con códigos que no están registrados en la Tabla de Retención Documental - TRD del proceso de Gestión Administrativa. (Ver numeral 3.4 del presente informe).
3	8. Medición, Análisis y Mejora	No existe uniformidad para la toma de las encuestas para la evaluación de la satisfacción de los usuarios. Los resultados son tabulados, pero no se evidencia gestión adicional, los resultados no son socializados a los funcionarios que ejecutan el proceso.

7. CONCLUSIONES DEL INFORME

Una vez evaluado el Proceso de Gestión Administrativa y verificadas las evidencias respectivas se concluye que es eficaz para el logro de los objetivos establecidos y en términos generales es adecuado y conveniente con respecto a los requisitos de las normas NTC-ISO 9001:2008, NTC-GP 1000:2009. Se requiere implementar las acciones correctivas y preventivas necesarias que garanticen la mejora a partir de los resultados de la auditoria.

(Original firmado)

Edisson Javier Urrego Sarmiento
Auditor Líder

(Original firmado)

Monica Andrea Peña Araujo
Auditor

Elaboró: Luis H. Parra

FV: 22 / 09 / 2015