



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 5

1. INFORMACIÓN GENERAL

Proceso:	Servicio al Ciudadano y Gestión Administrativa
Dependencia:	Consulado de Colombia en Auckland
Tipo de auditoria o seguimiento:	Auditoría Interna de Calidad
Fecha entrega del Informe	06/08/2024

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

Verificar que las actividades asociadas a los procesos desarrollados en el Consulado de Colombia en Auckland se desarrollen cumpliendo con los requerimientos de las normas ISO 9001:2015 y demás requisitos de la entidad. Igualmente, verificar la aplicación de los lineamientos transversales establecidos en los procesos de Evaluación y Mejora de la Gestión y Gestión Documental.

3. ALCANCE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

La auditoría abarca el Consulado de Colombia en Auckland aplicando las actividades relacionadas con Servicio al Ciudadano y Gestión Administrativa durante el periodo comprendido entre el 01 octubre de 2023 y el 12 de julio de 2024. La auditoría se realizará entre el 10 y 11 de julio de 2024, de acuerdo con los requisitos aplicables al proceso de la norma ISO 9001:2015, comprenderá el ciclo PHVA de la caracterización de los procesos, los documentos asociados y sus 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 a auditar serán los definidos en el Manual del Sistema Integrado de Gestión - AS-MA-001, versión 10, vigente desde el 1 de marzo de 2024 y los que el equipo auditor considere pertinentes.

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

Riesgo: No disponibilidad de tiempo en la agenda de los responsables del proceso o procedimiento auditado, o no suministro de la información, lo que imposibilita la ejecución del proceso auditor.

4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Las sesiones de la auditoría se realizaron mediante entrevista virtual, a través del aplicativo Teams, el día 11 de julio de 2024. En estas sesiones se contó con la participación, colaboración y disposición de la Cónsul Ximena Astrid Valdivieso y Tercer secretario Juan Carlos Camayo, como funcionarios encargados de las actividades que se desarrollan en la misión.

A continuación, se detallan las actividades auditadas a partir de los requisitos de la norma ISO 9001: 2015 aplicables al proceso los procesos de Gestión Administrativa y Servicio al Ciudadano definidos en el manual del SIG (AS-MA-001) vigente a la fecha.

Planeación de la auditoria

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 5

La reunión de apertura para Consulado General de Ciudad de Auckland se desarrolló a través de Microsoft Teams, el 11 de julio de 2024 en donde se expone el Plan de Auditoría, indicando el objetivo y alcance de esta, los aspectos a evaluar y las demás generalidades del proceso de auditoría.

Entrevista y revisión documental asociada a las actividades claves del proceso: Para evaluar el cumplimiento de los requisitos 4.4,5.1,5.2 ,5.3,6.1,6.2,9.1,10.1,10.2 de la norma ISO 9001:2015, se procede a realizar entrevista a la Cónsul General y su equipo de trabajo.

Caracterización de los procesos:

Se revisan los componentes de las caracterizaciones de los procesos auditados evidenciando que los funcionarios entrevistados conocen los procesos en los cuales participan, identificando cada una de sus actividades. Los funcionarios del Consulado identifican con claridad cada una de sus actividades claves e interacción con los demás procesos, entradas, salidas y partes interesadas.

Mapa de riesgos del proceso:

El Consulado de Colombia en Auckland, tiene identificado 4 riesgos, se evidencia que cada uno de los riesgos cuenta con controles encaminados a mitigar la materialización. La ejecución y seguimiento de estos se realiza dentro de los tiempos establecidos.

Indicadores de gestión del proceso:

El Consulado realiza el reporte y análisis correspondiente a la vigencia 2023 y 2424, evidenciando cumplimiento a las metas establecidas. En cuanto al adecuado manejo y uso de las herramientas definidas como insumos para la medición de los indicadores de gestión, el Consulado presenta una muestra de las encuestas digitales utilizadas para medir los indicadores periodicidad de medición trimestral cuando los indicadores son medidos, el Consulado cumple con el lineamiento de socializar entre sus funcionarios los resultados, a través de la realización de reuniones.

Revisión y ejecución del proceso:

Para evaluar el cumplimiento de los requisitos 6.1,7.1.3,7.5 de la norma ISO 9001:2015, se procede a realizar entrevista a la Cónsul y su equipo de trabajo.

Gestión Administrativa

GA-PT-001 Entrada de almacén:

Se evidencia cumplimiento en este procedimiento ya que al validar las entradas estaban debidamente registradas en los sistemas de información SISE y Sigueme, de acuerdo con la validación de información para el periodo a auditar no se habían realizado adquisiciones

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 5

GA-PT-002 Salida de almacén

El Consulado asegura la gestión de bajas para los equipos de cómputo que se encuentran en las instalaciones de la misión, en entrevista se evidencia baja de 3 impresoras con el respectivo proceso de baja ejecutado y notificado mediante memorando y evidencia fotográfica.

GA-PT-003 Control de inventario de bienes de consumo y bienes muebles:

Para validar en cumplimiento de este documento se solicitó el cronograma de inventarios, el cual se encuentra acorde con los lineamientos establecidos en el procedimiento.

GA-IN-003 Mantenimiento de infraestructura vehículos y equipos asignados a la Misión:

En validación del cumplimiento del instructivo se evidenciaron los siguientes incumplimientos, Existen equipos que no cuenta con el respectivo registro en el formato IT-FO-014 Ficha inventario y/o mantenimiento de estaciones de trabajo , Para el vehículo de la misión no se está ejecutando la inspección diaria solicitada en el formato GA-FO-80 Lista de chequeo estado de vehículos, adicionalmente en algunos equipos de la misión no se llevan correctamente los formatos definidos para la hoja de vida. De igual manera se identificaron que para los formatos diligenciados no contaban con el diligenciamiento completo de todos sus campos.

Proceso Servicio al Ciudadano

Para evaluar el cumplimiento de los requisitos 7.5, 8.1, 8.2, 8.4,8.5,8.6,8.7 de la norma ISO 9001:2015, se procede a realizar entrevista al Cónsul General y su equipo de trabajo.

SC-PT-054 Tramite de pasaportes:

El Consulado cumple con los lineamientos establecidos para realizar los trámites de pasaportes de acuerdo con el procedimiento y la resolución 6888 de 2021,

SC-PT-015 Recepción almacenamiento, custodia e inventario de pasaportes libretas de tripulante terrestre

Se evidencia novedad frente al control del inventario registrado en el SITAC ya que no se ejecuta el inventario semanal requerido en el procedimiento por parte de la Misión.

5. FORTALEZAS

- Disponibilidad de los documentos de forma inmediata durante el proceso de auditoría.
- Se resalta el trabajo por parte de los funcionarios y la importancia generada al desarrollo y seguimiento del Sistema Integrado de Gestión en las actividades propias del Grupo Interno de Trabajo.
- Se evidencia conocimiento, apropiación y compromiso por parte de los funcionarios en el cumplimiento de la política del Sistema Integrado de Gestión.

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: 4 de 5

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

NA.

7. NO CONFORMIDAD

ITEM	CRITERIO DE AUDITORIA O NORMA	DESCRIPCIÓN
1	GA-IN-003 Mantenimiento de infraestructura, vehículos, equipos asignados a la misión.	<p>Se presenta incumplimiento al procedimiento GA-IN-003 Mantenimiento de infraestructura, vehículos, equipos asignados a la misión en su numeral 7 “El plan anual de mantenimiento debe incluir los vehículos, equipos tecnológicos y maquinaria. Así como los equipos, vehículos y maquinaria deben contar con sus respectivas hojas de vida, En las cuales se define las frecuencias de mantenimiento y los resultados obtenidos”.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> El plan anual de mantenimiento no incluye los mantenimientos programados para 4 equipos de cómputo, 4 equipos de maquinaria y equipos (Refrigerador, lavadora, videoprojector, destructor de papel.) Durante el ejercicio de auditoria no se evidencia hojas de vida de los equipos de computo con numero de placa (147219-115909-149573) en el formato IT-FO-014 y de los equipos y maquinaria con numero de placa (186610-113665-123455) en el formato GA-FO-032. Por lo que para dichos equipos no se han definido las frecuencias de mantenimiento ni se han registrado los mantenimientos realizados en las hojas de vida
2	SC-IN-015 Recepción almacenamiento, custodia e inventario de pasaportes libretas de tripulante terrestre. ISO 9001:2015	<p>Se evidencia incumplimiento al instructivo SC-IN-015 Recepción almacenamiento, custodia e inventario de pasaportes libretas de tripulante terrestre. Numeral 7 y a la norma ISO 9001:2015 en su numeral 8.1. ya que no se ejecuta el inventario semanal como se establece en el instructivo. Se solicitó evidencia de los inventarios de los meses de octubre 2023, febrero 2024 y junio 2024, y estos no fueron ejecutados de acuerdo con el procedimiento en mención.</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: 5 de 5

8. CONCLUSIONES DEL INFORME

Si bien se identificaron oportunidades de mejora y no conformidades, se concluye que los procesos auditados en el Consulado de Colombia en Auckland, es adecuado y conveniente para el cumplimiento de los requisitos de las normas NTC – ISO 9001:2015 y del Sistema Integrado de Gestión.

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, con el propósito de identificar y eliminar las respectivas causas que dieron lugar a las no conformidades.

Equipo auditor:

Documento Electrónico

Andres Felipe Serna Calderon
Contratista asesor
Auditor Líder

Documento Electrónico

María del Pilar Cañón Torres
Contratista asesor
Auditor acompañante

Documento Electrónico

Jenny Andrea Hernández Alfonso
Coordinadora Grupo Interno de Trabajo de Gestión y Desempeño Institucional

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020