



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:	Direccionamiento estratégico, Gestión Administrativa, Servicio al ciudadano, Gestión de información y tecnología
Dependencia:	Consulado de Colombia en Guangzhou
Tipo de auditoría 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 Guangzhou 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 Guangzhou aplicando las actividades relacionadas con Servicio al Ciudadano, Gestión Administrativa y Gestión de Información y Tecnología durante el periodo comprendido entre el 01 abril de 2023 y el 12 de julio de 2024. La auditoría se realizará entre el 10 y 12 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 auditoría se revisará la aplicación de los lineamientos de los procesos de Gestión Documental (manejo documental del archivo) y de Evaluación y Mejora Continua.

4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Las sesiones de la auditoría se realizaron mediante entrevista virtual, a través del aplicativo Teams, el día 11 y 12 de julio de 2024. En estas sesiones se contó con la participación, colaboración y disposición del Cónsul General Hernán Vargas Martín, Gestor de cambio Juan Carlos Iguaran y los funcionarios del Consulado General de Ciudad de Guangzhou, A continuación, se detallan las actividades auditadas a partir de los requisitos de la norma ISO 9001: 2015 aplicables al proceso los procesos de Direccionamiento Estratégico, Gestión de Información y Tecnología, Gestión Administrativa y Servicio al Ciudadano definidos en el manual del SIG (AS-MA-001) vigente a la fecha.

Planeación de la auditoría

La reunión de apertura para Consulado General de Ciudad de Guangzhou se desarrolló a través de Microsoft Teams, el 11 de junio 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.

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

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 al 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 Guangzhou, tiene identificado 3 riesgos, se evidencia que cada uno de los riesgos cuenta con controles encaminados a mitigar la materialización y se reporta seguimiento a la oficina de control interno de gestión.

Indicadores de gestión del proceso:

El Consulado realiza el reporte y análisis correspondiente a la vigencia 2023 y 2024, 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.

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 al Cónsul General y su equipo de trabajo.

Gestión Administrativa

GA-PT-001 Entrada de almacén:

Se evidencia cumplimiento en este procedimiento en su Numeral 9.2.9, durante verificación en auditoria se valida la adquisición de 3 equipos de cómputo el 18 de agosto de 2023, cuentan con el respectivo proceso ante el SISE y SÍGUEME y cuentan con el respectivo sticker para su identificación.

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 equipos de cómputo 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 GA-FO-32 - Hoja de Vida de Maquinaria y Equipos, 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.

Proceso Gestión de Información y Tecnología:

IT-PT-001 Adquisición de recursos de Hardware y Software:

De acuerdo con lo evidenciado durante la entrevista el consulado cumple con los establecido en este procedimiento, ha realizado la solicitud de 3 equipos de cómputo los cuales fueron comprados en Guangzhou y cuentan con los debidos soportes y autorizaciones por parte del área de Gestión Financiera y de Tecnología.

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.

DP-IN-023 Ventanilla única de registro repositorio de poderes.

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 5

Se evidencia novedad respecto al número de usuarios que pueden acceder a la ventanilla única de registro, en la actualidad se cuenta con un usuario.

5. FORTALEZAS

- Participación de los funcionarios locales en el ejercicio de auditoría.
- Conocimiento de los funcionarios y personal local de los diferentes tramites y servicios que ofrece el Consulado.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Asegurar que de acuerdo con lo establecido en el documento Ventanilla única de registro de poderes (DP-IN-023) se cuente con 2 usuarios con acceso al aplicativo VUR.

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 evidencia incumplimiento al procedimiento GA-IN-003 Mantenimiento de infraestructura, vehículos, equipos asignados a la misión en su numeral 7 Durante la verificación de la auditoría se identifican los siguientes hallazgos “los vehículos, equipos tecnológicos y maquinaria deben contar con sus respectivas hojas de vida, En las cuales se define las frecuencias de mantenimiento y los resultados obtenidos asi como las listas de chequeo preoperacional en el caso de los vehículos”.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para el activo 2080500 AUTOMOVIL 00000133786 VEHICULO OFICIAL MARCA HONDA, no se aplica de forma diaria la Lista chequeo estado vehículos GA-FO-80, • Para el Activo 156468 COMPUTADOR MARCA DELL - No se evidencia Hoja de vida registrado en el formato IT-FO-014 Hoja de vida estaciones de trabajo. • Para el Activo 129875 TABLERO/MOSTRADOR DE TURNO, MARCA YULLAN No se evidencia hoja de vida del equipo registrada en el GA-FO-32 - Hoja de Vida de Maquinaria y Equipos. • La hoja de vida de equipos de computo del consulado no se encuentra registrado en el formato IT-FO-014.

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 5 de 5

2	SC-IN-015 Recepción almacenamiento, custodia e inventario de pasaportes libretas de tripulante terrestre.	Se evidencia incumplimiento al SC-IN-015 Recepción almacenamiento, custodia e inventario de pasaportes libretas de tripulante terrestre. Numeral 7 ya que no se ejecuta el inventario semanal como se establece en el instructivo. Se solicitó evidencia de los inventarios de los meses de noviembre 2023, febrero 2024 y mayo 2024, y estos no fueron ejecutados de acuerdo con el procedimiento en mención.
---	---	--

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 Guangzhou, son adecuados y convenientes 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