



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 15

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

<b>Proceso:</b>	Gestión Documental
<b>Dependencia:</b>	GIT de Archivo y Oficina de Correspondencia
<b>Tipo de auditoría o seguimiento:</b>	Auditoría Interna de Calidad y Gestión Ambiental
<b>Fecha entrega del Informe</b>	08/08/2024

## 2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

Verificar que las actividades asociadas al proceso Gestión Documental se desarrollen cumpliendo con los requerimientos de 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 Gestión Documental y Evaluación y Mejora de la Gestión.

## 3. ALCANCE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

La auditoría abarca el proceso de Gestión Documental aplicando las actividades relacionadas con el GIT de Archivo y el equipo de Correspondencia durante el periodo comprendido entre el 01 abril de 2023 y el 31 de mayo de 2024. La auditoría se realizó del 21 al 28 junio de 2024 de acuerdo con los requisitos aplicables al proceso de la norma ISO 9001:2015 & ISO 14001:2015, comprendió el ciclo PHVA de la caracterización del proceso y los documentos asociados al proceso. La auditoría se desarrolló teniendo en cuenta el procedimiento MC-PT-012 "Auditorías internas a los Sistemas de Gestión ejecutadas por la segunda línea defensa.

Los requisitos aplicables al proceso de Gestión Documental son los definidos en el Manual del Sistema Integrado de Gestión AS-MA-001, versión 10, vigente desde el 01 de marzo de 2024 y los que el equipo auditor consideró pertinentes.

En la auditoría se revisó la aplicación de los lineamientos de los procesos de Gestión Documental y de Evaluación y Mejora de la Gestión.

## 4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Las sesiones de la auditoría se realizaron con Hivon Maritza Sanabria, Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo de Archivo, Edna Margarita Ángel Palomino, colaboradora de la Oficina de Correspondencia, y demás integrantes de estos equipos, quienes asistieron parcialmente de acuerdo con la necesidad para atender el ejercicio. En su mayoría, la auditoría se realizó a través de *Teams*; y solo se llevó a cabo de forma presencial la inspección al archivo de la Dirección de Derechos Humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores, la cual se efectuó el 26 de junio de 2024.

A continuación, se describe de forma concreta los aspectos auditados del proceso Gestión Documental, a partir de lo definido y aprobado en el Plan de auditoría interna.

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 15

### **Entrevista y revisión documental asociadas a las actividades claves del proceso:**

#### **Caracterización del proceso Gestión Documental (GD-PR-014):**

- La funcionaria Natalia Muñoz del GIT de Archivo proyecta desde el Sistema Integrado de Gestión el documento GD-PR-014 Caracterización del proceso de la Gestión Documental. En esta presentación, se identifica que la última actualización del documento fue el 21 de junio de 2024, lo cual cumple con el procedimiento de Control de Documentos (GD-PT-002), el cual señala que es importante adelantar la revisión y actualización anual de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad para garantizar la documentación de las mejoras implementadas al proceso.
- Se identifica que la caracterización es clara y describe las actividades principales de forma precisa y comprensible para quienes son ajenos al proceso, lo cual beneficia la gestión del conocimiento del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- El equipo auditor pregunta sobre la ejecución de algún proyecto de inversión durante el 2024, donde el proceso indica que se formuló a finales del 2023 el Proyecto “Fortalecimiento de la conservación de los registros civiles de los consulados”, al cual se le asignó una disponibilidad de \$COP 1.500.000.000. Sin embargo, en el 2024 la Registraduría General de la Nación indicó que no era viable iniciarlo para esta vigencia. El proceso ha informado este tema a la Oficina Asesora de Planeación del Ministerio, con el fin de informarlo al Departamento Nacional de Planeación -DNP-, para revisar la viabilidad de destinar estos recursos asignados a este proyecto a otros proyectos.
- El GIT de Archivo describe la actividad del PLANEAR "Formular la planeación estratégica de la gestión documental" y presenta para la vigencia 2024, las respectivas evidencias de las SALIDAS:
  - Política de Gestión Documental, la cual se encuentra consignada en el Código de Buen Gobierno. Se socializa a través de la capacitación de Gestión Documental publicada por la plataforma e-learning de la entidad.
  - Sistema integrado de Conservación SIC: sus elementos de este sistema fueron socializados durante el período auditado: muestran una muestra del 18 de mayo de 2023.
  - Directrices para las transferencias documentales secundarias: presentadas mediante circular, demostrando con ello que las actividades planteadas son ejecutadas a cabalidad.

En cuanto a la ENTRADA “Plan Institucional de Archivo PINAR”, el equipo auditor sugiere revisarla, debido a que los procesos no suministran el PINAR al proceso, sino que suministran las necesidades, funciones y el contenido de las Tablas de Retención Documental (TRD), información base para la construcción del diagnóstico, insumo clave para la formulación de la planeación estratégica de la gestión documental y el PINAR, el cual tiene una vigencia de 4 años.

- Por otro lado, la colaboradora Edna Margarita Ángel hace una descripción de la actividad del PLANEAR "Lineamientos y estrategias para el manejo adecuado de la correspondencia", en el cual presenta la SALIDA “Manual de Correspondencia con lineamientos internos para el manejo adecuado de la correspondencia”, haciendo referencia al documento GD-MA-002, consignado en el Sistema Integrado de Gestión.

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 15

La última actualización de este documento GD-MA-002 fue el 12 de agosto de 2021, y se evidencia que su Base Legal se encuentra desactualizada; por ejemplo, no contempla la Resolución 7261 de 2023, la cual modificó la Resolución 7188 de 2012. Por lo tanto, en el apartado "PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN, REGISTRO, APROBACIÓN Y ENVÍO COMUNICACIONES OFICIALES INTERNAS", los requisitos generales para solicitar la asignación de un certificado digital no están conforme con lo señalado en esta Resolución 7261 de 2023.

Por otro lado, las plantillas de los diferentes comunicados, como los oficios o memorandos, se encuentran desactualizadas y basadas con las directrices de la imagen institucional del Gobierno anterior 2018-2022.

A su vez, el horario de recepción física de correspondencia señalado en el manual es: 8:00 a.m. - 12:00 m y 2:00 p.m. - 4:30 p.m., lo cual no coincide con el actual horario de la Oficina de Correspondencia: 8:00 a.m. - 4:00 p.m. (jornada continua).

En este sentido y de acuerdo con el procedimiento de Control de Documentos (GD-PT-002), es importante adelantar la respectiva revisión y actualización documental durante el primer cuatrimestre de cada vigencia, con el propósito de asegurar la integridad del Sistema Integrado de Gestión; así como dejar registro de esta revisión.

A su vez, para garantizar la documentación de las mejoras implementadas al proceso y el Sistema de Gestión de Calidad se debe realizar dicha revisión anual (como mínimo), para identificar e incluir mejoras en la caracterización del proceso.

### Plan de Acción:

- El proceso presenta el seguimiento del reporte del Plan de Acción correspondiente a la vigencia 2023. En este Plan, el proceso cuenta con las actividades "Implementar el Plan Institucional de Archivos - PINAR" e "Implementar la digitalización para documentos de mayor consulta del archivo central". Para estas actividades, el GIT de Archivo presenta evidencia del reporte del avance correspondiente al cuarto trimestre de 2023, donde se cumplió la meta de 28 y 6 unidades planeadas para cada una de las actividades, respectivamente. Se evidencia que este reporte se realizó de forma oportuna, teniendo en cuenta que se llevó a cabo el 4 de enero de 2024 y el plazo establecido es durante los primeros 5 días hábiles del mes siguiente al período a reportar (9 de enero de 2024), cumpliendo así los lineamientos institucionales establecidos para este fin.

### Medición, indicadores y análisis de datos:

- El proceso presenta a través del Sistema Integrado de Gestión, el indicador de gestión "Eficiencia en el préstamo de documentos", el cual tiene una medición semestral. Se evidencia que los reportes de este indicador de gestión correspondientes al período auditado fueron realizados dentro de los plazos establecidos para este fin, cumpliendo así con lo establecido en el numeral 8.1.5. Medición y seguimiento a los indicadores del procedimiento AS-PT-001 Medición y Seguimiento a través de Indicadores.
- Se evidencia que los resultados semestrales del 2023 fueron 98.88% y 98.65% y la meta es 100%. Dentro del análisis del indicador se señala que una de las causas de estos dos resultados se debe a factores externos al proceso.

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 15

A su vez, el proceso presenta el análisis de tendencia de la vigencia 2024 y el correo mediante el cual fue enviado el día 15 de abril de 2024 a la Oficina de Planeación para su revisión metodológica. En este análisis el proceso argumenta que la meta para el 2024 se mantiene en el 100%. Por su parte, en el ejercicio de la presente auditoría, la Gestora del Cambio Yeimy Garzón señala que para el 2024 se ajustó el método de medición, con el fin de excluir los factores no atribuibles a la gestión documental y que están afectando la exactitud de la medición del indicador. Cabe señalar que, esta decisión fue tomada con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación, dependencia que indicó al proceso que las variables de la fórmula del indicador en cuestión están bien formuladas y que la forma de medición es lo que debe ajustarse.

- Esta argumentación o salvedades para la medición del indicador no se encuentran documentadas en el análisis de tendencia, pero si están consignadas en el procedimiento GD-PT-008 “Consulta y préstamo de documentos”, en el cual se incluyó el cambio de las búsquedas especiales sobre las solicitudes que no tienen la información de los datos, siendo este uno de los factores externos importantes que en el 2023 afectaron la medición del indicador “Eficiencia en el préstamo de documentos”.
- El proceso presenta el instrumento interno para realizar el seguimiento de la eficiencia del préstamo de los documentos y el cual sirve como insumo para reportar el indicador de gestión.
- Por otro lado, el proceso presenta a través del Sistema Integrado de Gestión, el indicador de gestión “Eficacia en la entrega de Correspondencia”, el cual tiene una medición trimestral.
- Se evidencia que el reporte del indicador “Eficacia en la entrega de Correspondencia” correspondiente al primer trimestre 2024 no fue realizado dentro de los plazos establecidos para este fin, incumpliendo con lo establecido en el numeral 8.1.5. Medición y seguimiento a los indicadores del procedimiento AS-PT-001 Medición y Seguimiento a través de Indicadores, el cual señala que el Gestor de Cambio del proceso, con la información brindada por el responsable del indicador, deberá reportarlo dentro de los cinco (5) primeros días hábiles pasada la frecuencia de medición, a través del aplicativo del Sistema Integrado de Gestión.
- Se destaca que el indicador ha cumplido con la meta establecida en el tercer y cuarto trimestres de 2023 y en el primer trimestre de 2024.
- A su vez, en el análisis de tendencia se observa que la meta disminuyó de 98,5 a 97 puntos, cuando los resultados de la última vigencia fueron 100 puntos. La sustentación de este cambio se atribuye a la nueva directriz que señala que se debe medir la correspondencia que se recibe en la Oficina de Correspondencia y compararla con la correspondencia que sale de esta misma Oficina hasta su entrega al destinatario final, con el fin extender este seguimiento al operador y a todas las etapas de proceso.
- Por otro lado, se menciona que durante la vigencia 2024, se han perdido dos (2) documentos que fueron reportados por el Operador 472. El tratamiento de este tipo de pérdidas se encuentra documentado en el procedimiento GD-PT-021 Recibo, tramite y entrega de correspondencia.

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 15

- El proceso presenta el instrumento mediante el cual se hace la medición a la eficiencia de la entrega de correspondencia.

#### Planes de mejoramiento:

- El proceso señala que tiene un plan de mejoramiento con vigencia hasta el 30 de junio de 2024. Este plan de mejoramiento da respuesta a la No Conformidad identificada en el ejercicio de auditoría interna 2023. El avance de la ejecución de estas acciones se ha reportado satisfactoriamente a través del Sistema Integrado de Gestión.

#### Mapa de riesgos:

- El equipo auditado presenta el seguimiento del Mapa de Riesgos Integrado correspondiente al segundo y tercer cuatrimestre de 2023, el cual se encuentra publicado en la página web del Ministerio de Relaciones Exteriores: [Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | Cancillería \(cancilleria.gov.co\)](#). A su vez, presentan las evidencias de la oportunidad del reporte de los riesgos, destacando que está conforme con el procedimiento DE-PT-028 Administración del Riesgo, el cual indica en su numeral 8.4.1. 1º. Línea de defensa y sus equipos de trabajo que se debe realizar dentro de los cinco (5) primeros días hábiles del mes siguiente cumplido el cuatrimestre.
- Por otro lado, se evidencia el cumplimiento y la atención de las recomendaciones recibidas por parte del GIT Control Interno de Gestión, correspondiente al seguimiento del reporte del segundo cuatrimestre 2023.

#### Revisión Gestión Ambiental al proceso de Gestión Documental:

- Se solicitó al área auditada, que indicaran la ruta de donde se encontraban publicados los objetivos ambientales del Ministerio de Relaciones Exteriores. La Coordinadora del GIT de Archivo ingresando por la intranet ubicó de manera exitosa los objetivos ambientales. De manera consecutiva, se le solicitó a la Coordinadora del GIT de Archivo que seleccionara un objetivo ambiental y que argumentara como el proceso de Gestión Documental aportaba al cumplimiento de dicho objetivo ambiental; la coordinadora hizo alusión al consumo responsable de insumos y materias primas que llevan a cabo dentro del GIT de Archivo clasificando el papel y el cartón para su adecuada disposición y reciclaje. También se mencionó la labor realizada por parte del enlace ambiental, con las notas de apagado de computadores con el fin de mitigar el consumo de energía, cumpliendo de esta manera con el requisito 6.2 de la norma NTC-ISO 14001:2015.

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 15

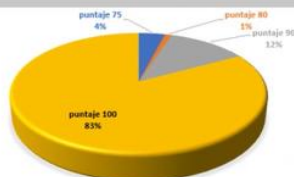


### **Revisión del proceso: GD-PL-002 Plan de Conservación Documental**

- El proceso presenta a través del Sistema Integrado de Gestión, el Plan de Conservación Documental, el cual fue actualizado el 8 de mayo de 2023. El equipo auditor verifica que el contenido y los lineamientos en este documento se encuentren vigentes y se estén aplicando en la práctica, por lo tanto, en esta verificación toma de forma aleatoria la Ley 594 de 2000 y el Acuerdo 50 de 2000 para validar que estén vigentes y se encuentren publicados en el normograma de la entidad.
- El equipo auditor recomienda incluir las Normas Técnicas Colombianas 5397 y 4436:1999, que se encuentran en la Base Legal, como Documentos Asociados.
- En cuanto a los lineamientos y el contenido establecido en este Plan, se encuentra vigente y el proceso evidencia que se están acatando, ejecutando y cumpliendo en la gestión del proceso:
  - Para evidenciar lo indicado en el numeral 8.2 “Desarrollo de la metodología” del Plan GD-PL-002, en cuanto al seguimiento del cumplimiento de las condiciones establecidas en la normatividad por parte del proveedor externo que custodia los documentos del archivo central, el GIT de archivo presenta una muestra de correos electrónicos en los cuales el proveedor hace esta rendición y envía los certificados de saneamiento y la calibración del programa de verificación metrológica. La vinculación del Ministerio de Relaciones Exteriores con el proveedor se encuentra estipulada mediante Contrato 241 de 2022, el cual finaliza el 31 de julio de 2026.
  - Programa de Capacitación y Sensibilización: Se evidencia que este programa está alineado al Plan Institucional de Capacitación 2023 y 2024. El proceso señala que anualmente se remite un informe al GIT Bienestar, Capacitación y SST, en el cual se describen los resultados de las capacitaciones realizadas en materia de gestión documental. De este informe, a continuación, se presentan las estadísticas del puntaje obtenido de las evaluaciones de conocimiento y el número de funcionarios que realizaron a satisfacción cada uno de los módulos que componen estas capacitaciones, correspondiente al año 2023:

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 15

Para la vigencia 2023: 361 personas ingresaron a la plataforma a realizar los módulos.  
El puntaje mínimo fue de 75 y el máximo de 100, con los siguientes resultados:



A continuación, el total de personas que realizaron los módulos durante la vigencia:



Durante el 2024, la Secretaría General emitió la Circular 65 de 2024 y el GIT de Archivo socializó mediante correos electrónicos masivos diferentes invitaciones para fomentar la participación de los funcionarios y colaboradores a las capacitaciones en gestión documental que se encuentran disponibles en la plataforma e-learning de la entidad.

A su vez, el GIT de Archivo hace un seguimiento en la plataforma e-learning sobre los funcionarios que no logran con el puntaje mínimo (75) y se les envía un correo electrónico indicándoles que pueden volver a presentar el examen y que están disponibles a atender cualquier inquietud o ayuda.

Por otro lado, el GIT Archivo hace asesorías personalizadas por demanda, las cuales evidencia presentando actas de reunión de aquellas que han realizado durante el período auditado. A su vez, a través de actas de reunión, se deja evidencia del cumplimiento de los compromisos adquiridos en estas asesorías.

Finalmente, el GIT de Archivo realiza actividades lúdicas y concursos sobre los diferentes temas de conservación documental.

- Programa de inspección y mantenimiento de sistemas de almacenamiento e instalaciones físicas: En cuanto a la actividad 2 "Generar directrices para la adquisición de mobiliario con fines de conservación documental", el GIT de Archivo indica que es necesario el apoyo de la Alta Dirección para la adquisición de mobiliario, debido a que a la fecha no participa en la elaboración de los estudios técnicos de los contratos de remodelación, mediante los cuales se compra el mobiliario.

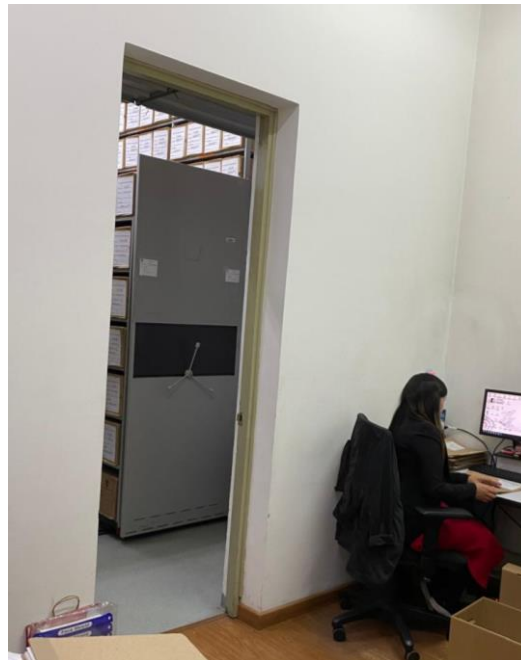
En cuanto a la actividad 3 "Realizar seguimiento a las condiciones de las unidades de almacenamiento según el Acuerdo 049 de 2000", el GIT de Archivo verifica a través de visitas a los archivos de gestión de la entidad, el cumplimiento de los aspectos estructurales. En estas visitas se diligencia una lista de chequeo montada en *Forms* y se consigna registro fotográfico. La frecuencia de estas visitas es de cada 4 años.

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 15

Durante el ejercicio de auditoría, el equipo auditor visitó el archivo de gestión de la Dirección de Derechos Humanos en la cual se evidenció el cumplimiento de las condiciones de las instalaciones físicas y unidades de almacenamiento. A continuación, se presentan el registro fotográfico de esta visita:



**Ilustración 1.** Oficina de los encargados de la custodia del Archivo de Gestión de la Dirección de DDHH.



**Ilustración 2.** Ingreso al Archivo de Gestión de la Dirección de DDHH.



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 15



**Ilustración 3.** Condiciones de las unidades de almacenamiento del archivo de gestión de la Dirección de DDH.



**Ilustración 4.** Ventilación del archivo de gestión de la Dirección de DDH.

- Programa de saneamiento ambiental - limpieza, desinfección, desratización y desinsectación: El GIT de Archivo presenta las evidencias de los informes y reportes que el proveedor encargado de la custodia del Archivo Central remite como



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: 10 de 15

soporte del cumplimiento del control de plagas (desratización), desinfección, limpieza y fumigación en los espacios asignados al funcionamiento y custodia de los documentos.

- Programa de almacenamiento y re-almacenamiento: en la revisión de este programa, el equipo auditor identifica que, a pesar de que los conceptos UNIDAD DE ALMACENAMIENTO y UNIDAD DE CONSERVACIÓN se encuentran en el instructivo de Adquisición de unidades de almacenamiento (GD-IN-008), el cual es un documento asociado al Plan de Conservación documental, se recomienda revisar la viabilidad de incluirlos en el numeral 4 “Definiciones” de este Plan, con el fin de brindar mayor facilidad y comprensión a un tercero que consulte el documento.
- Programa prevención de emergencias y atención de desastres: En cuanto a la identificación y valoración del panorama de riesgos de gestión documental de la entidad, se encuentra reflejado en el Contexto Organizacional en cuanto a la amenaza de posibles catástrofes naturales (factor medio ambientales) y en la identificación y control del riesgo “Posibilidad de afectación reputacional por la indisponibilidad o pérdida de integridad de la documentación objeto de préstamo que reposa en el Archivo Central del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio”, el cual está documentado en el Mapa de Riesgos Integrado del Ministerio.
- Con el fin de garantizar claridad en la ejecución de las acciones que componen los seis (6) programas del Plan de Conservación Documental, es importante incluir en lo posible las fechas (inicio – fin) o la frecuencia y/o periodicidad de la ejecución de estas.
- Finalmente, se recomienda incluir el material de apoyo, instrumentos archivísticos que se encuentran publicados en la Intranet [Material de Apoyo \(sharepoint.com\)](#), como un Sistema de Información y otros medios electrónicos al documento del Plan de Conservación Documental, teniendo en cuenta que son una importante fuente de información que contribuye a la gestión del conocimiento del proceso y de la entidad.

### **Revisión del proceso: GD-PT-007 Transferencia Secundaria**

- Durante la revisión del procedimiento sobre las Transferencias Secundarias (GD-PT-007), se observa que la última actualización fue el 5 de agosto de 2020. Por lo tanto, el equipo auditor procedió a revisar la vigencia de su contenido, identificando que no está obsoleto y que se aplica en la práctica. Esta revisión se realizó con base en la última transferencia secundaria del Ministerio de Relaciones Exteriores, la cual fue en enero de 2024. A pesar de ello, el GIT de Archivo señala que se está avanzando en su revisión para su actualización, con el fin de incluir lineamientos y directrices vigentes, como lo es el Acuerdo 001 de 2024, expedido por el Archivo General de la Nación.
- Se destaca la gestión del GIT de Archivo en el desarrollo de la Transferencia Secundaria realizada en 2024, lo cual contribuye a la Conservación de los documentos con valor histórico de Colombia.

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: 11 de 15

### **Revisión del proceso: GD-PT-021 Recibo, tramite y entrega de correspondencia**

- Se indagó acerca de la actualización del procedimiento GD-PT-021; el área auditada hizo alusión a la sesión de auditoría del día de 27 de junio, en la cual expusieron la trazabilidad e intercambio de correos para la actualización del procedimiento GD-PT-021, sin embargo la última fecha de actualización del documento es el 9 de Agosto del 2021, según el Aplicativo del SIG, y basados en el hecho de que esta actividad de actualización se encuentra pendiente como una acción de corrección asociada al hallazgo NC-0045-GD, se recomienda priorizar este documento dentro de los documentos a actualizar.
- Respecto a la indagación acerca de la base legal del documento. Se solicitó una norma de la base legal para ser consultada en el normograma. Se escogió la Ley 1369 de 2009 que fue consultada en el Normograma de Cancillería por un integrante del área de correspondencia, demostrando durante la sesión de auditoría, que la norma se encuentra vigente.
- Dentro del ítem de registros, se solicitó un registro citado en el documento. En particular, se solicitó un registro del formato "GD-FO-052 Entrega de correspondencia procedente de las sedes externas del Ministerio de Relaciones Exteriores.". Al solicitar el registro GD-FO-052. El área expone la carpeta en SharePoint y la ruta de acceso a la misma, en la cual se clasifican los diferentes tipos de envíos. Se resalta la versatilidad y utilidad de esta herramienta, que permite discriminar los tipos de envíos, fecha de recibido, responsable y demás aspectos útiles para el control de la recepción y envíos. Se indaga al área a cerca de cuales personas tienen acceso a la herramienta y cuál es el alcance que tienen los usuarios respecto a la edición/modificación de los envíos que reposan en la herramienta. El responsable del proceso indica la restricción de acceso y edición que tienen los responsables y usuarios, en cuanto a la edición de las carpetas que reposan dentro del SharePoint, el responsable del proceso, señala que existe un control respecto a los usuarios que pueden ingresar a la herramienta, adicionalmente los usuarios solamente tienen potestad para crear/modificar/eliminar exclusivamente los envíos que son de su competencia, sin incurrir en el riesgo de modificar lo gestionado por otros usuarios, cumpliendo de esta manera con los requisitos 7.5 – 7.5.3 de la norma NTC-ISO 9001:2015.
- Dentro de la política de operación del documento, se indagó por el sistema SICOF y su aplicabilidad en el procedimiento GD-PT-021, toda vez que dicho sistema también se encuentra citado en el hallazgo identificado con el código NC-0045-GD. El área auditada reseña que el SICOF, fue una herramienta que se usó hasta el 2022, y que solo les permitía a los colaboradores llegar hasta cierto punto en la gestión del trámite, y en este sentido, el instrumento/ herramienta, que se emplea actualmente por el área de correspondencia es la carpeta de SharePoint, sin embargo, esta herramienta no se encuentra documentada en el procedimiento GD-PT-021, razón por la cual se recomienda gestionar la actualización y documentación del mismo.
- Se solicitó al área, información acerca de los aplicativos/herramientas de los cuales dispone el área de correspondencia para realizar trazabilidad de los envíos y determinar su posición/ubicación en tiempo real, a nivel nacional como a nivel internacional. El área auditada respondió que efectivamente cuenta con estos aplicativos para llevar la trazabilidad del envío en tiempo real, este proceso se ejecuta identificando el número de la guía del envío y copiándolo en los aplicativos dispuestos para consultar su posición actual; para el caso de envíos nacionales se apoyan en el aplicativo SIPOST del operador postal 4-72 y para el caso de envíos internacionales ejecutan la trazabilidad en el aplicativo MyBill de la empresa de logística internacional alemana DHL

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: 12 de 15

## 5. FORTALEZAS

1. Conocimiento de los temas a cargo y compromiso para su implementación por parte de la Coordinadora y los funcionarios del GIT de Archivo y los funcionarios y colaboradores de la Oficina de Correspondencia.
2. La formulación de la Caracterización del proceso de Gestión Documental (GD-PR-014) es clara y concisa, lo cual permite su comprensión por parte de personas ajenas al proceso y a la gestión del conocimiento de la entidad.
3. El GIT de Archivo y la Oficina de Correspondencia se destacan por formular y realizar iniciativas innovadoras que favorecen la gestión del proceso y del Ministerio, basándose en la disponibilidad de los recursos (humanos, tecnológicos y financieros) con los que dispone.
4. La gestión ambiental asociada al proceso de Gestión Documental cumple con los lineamientos asociados, tales como la aplicación de controles operacionales y buenas prácticas que permiten prevenir y mitigar los diferentes riesgos relacionados con el desarrollo de las actividades correspondientes al proceso auditado.
5. Se destaca la implementación de la herramienta consolidada en SharePoint para el control de la recepción y de los envíos realizados por parte del área de correspondencia en cuanto a la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información.
6. Se resalta la herramienta expuesta para realizar seguimiento y trazabilidad a los radicados recibidos, en particular el control sobre los derechos de petición recibidos con el fin de gestionar su correcto trámite y su oportuna respuesta.

## 6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Para la Caracterización del Proceso (GD-PR-014), se sugiere replantear la ENTRADA que aporta los procesos internos (áreas, Embajadas, Consulados y Misiones permanentes), teniendo en cuenta que ellos no suministran el Plan Institucional de archivo PINAR, sino la información base del diagnóstico para la formulación de este PINAR.
2. Para el indicador "Eficacia en la entrega de Correspondencia", es importante realizar su reporte dentro de los plazos establecidos por el procedimiento Medición y Seguimiento a través de Indicadores (AS-PT-001), el cual señala que los indicadores de gestión deberán ser reportados dentro de los cinco (5) primeros días hábiles pasada la frecuencia de medición (mensual, trimestral, cuatrimestral o semestral), a través del aplicativo del Sistema Integrado de Gestión en el módulo de indicadores.
3. Se recomienda revisar y actualizar el Plan de Conservación Documental (GD-PL-002), con el fin de que las normas técnicas colombianas señaladas en la Base Legal se incluyan en el numeral de documentos asociados. A su vez, con el fin de generar mayor claridad sobre los tiempos en que se ejecutan las actividades de los seis programas de conservación preventiva, señalar, en lo posible, las fechas (inicio – fin) o la frecuencia y/o periodicidad de la ejecución de estas. Finalmente, el equipo auditor recomienda revisar la viabilidad de incluir los conceptos UNIDAD DE

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: 13 de 15

ALMACENAMIENTO y UNIDAD DE CONSERVACIÓN en el numeral 4 “Definiciones” de este Plan, con el fin de brindar mayor facilidad y comprensión a un tercero que consulte el documento.

- Se recomienda incluir el material de apoyo e instrumentos archivísticos que se encuentran publicados en la Intranet [Material de Apoyo \(sharepoint.com\)](#), como un Sistema de Información y otros medios electrónicos al documento del Plan de Conservación Documental, teniendo en cuenta que son una importante fuente de información que contribuye a la gestión del conocimiento del proceso y de la entidad.
- Es imprescindible gestionar la actualización del documento GD-PT-021 Recibo, Tramite y Entrega de Correspondencia, dado que su última fecha de actualización según el aplicativo del SIG data del 9 de agosto del 2021, y soportado en el hecho de que esta actividad de actualización se encuentra pendiente como una acción de corrección asociada al hallazgo NC-0045-GD.

## 7. NO CONFORMIDAD

ITEM	CRITERIO DE AUDITORIA O NORMA	DESCRIPCIÓN
1	NTC ISO 9001: 7.5.3.1 literal A  Procedimiento GD-PT-002 “Control de Documentos” Numeral 8.6	<p>La última actualización del documento GD-MA-002 fue el 12 de agosto de 2021, y se evidencia que su Base Legal se encuentra desactualizada; por ejemplo, no contempla la Resolución 7261 de 2023, la cual modificó la Resolución 7188 de 2012. Por lo tanto, en el apartado “PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN, REGISTRO, APROBACIÓN Y ENVÍO COMUNICACIONES OFICIALES INTERNAS”, los requisitos generales para solicitar la asignación de un certificado digital no están conforme con lo señalado en esta Resolución 7261 de 2023.</p> <p>El procedimiento de Transferencias Secundarias (GD-PT-007) y sus registros asociados, tienen fecha de vigencia 5 de agosto de 2020. Esto conlleva a que el procedimiento no cuenta con la identificación de las salidas no conformes y de las acciones para su tratamiento</p> <p>Por otro lado, las plantillas de los diferentes comunicados, como los oficios o memorandos, se encuentran desactualizadas y basadas con las directrices de la imagen institucional del Gobierno anterior 2018-2022.</p> <p>A su vez, el horario de recepción física de correspondencia señalado en el manual es: 8:00 a.m. - 12:00 m y 2:00 p.m. - 4:30 p.m., lo cual no coincide con el actual horario de la Oficina de Correspondencia: 8:00 a.m. - 4:00 p.m. (jornada continua).</p> <p>Este hallazgo incumple con lo indicado en el requisito 7.5.3.1 (literal a) de la ISO 9001:2015 que indica: “La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para</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: 14 de 15

	<p><i>asegurarse de que: a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite”</i></p> <p>En este sentido la desactualización de los documentos evidencia incumplimiento del numeral 8.6 del Procedimiento GD-PT-002 Control de Documentos, que establece: “...La revisión de documentos debe realizarse mínimo una vez al año por parte de las áreas responsables para asegurar la suficiencia documental de sus procesos, la cual se deberá documentar a través del formato CO-FO-005 “Acta Reunión/Listado de Asistencia”. Esta revisión deberá incluir la revisión de la normatividad aplicable, la estructura de los documentos según lo establecido en la Guía de Elaboración de Documentos del Sistema Integrado de Gestión (GD-GS-003) y la información registrada en el módulo de documentos del aplicativo del SIG. ...”</p>
--	---

## 8. CONCLUSIONES DEL INFORME

Si bien se identificaron oportunidades de mejora y una no conformidad, se concluye que el proceso de GESTIÓN DOCUMENTAL es adecuado y conveniente para el cumplimiento de los requisitos 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.

### Equipo auditor:

*Documento electrónico*

**María Margarita Reyes Rey**  
**Asesor**  
**Auditor Líder**

*Documento electrónico*

**David Alberto Rodríguez Gil**  
**Auxiliar Administrativo**  
**Auditor**

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: 15 de 15

*Documento electrónico*

**Jenny Andrea Hernandez Alfonso**  
**Coordinadora GIT de Gestión y Desempeño Institucional**

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020