



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 REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 1 de 7

1. INFORMACIÓN GENERAL

Proceso:	Servicio al Ciudadano
Dependencia:	Grupo Interno de Trabajo de Apostillas y Legalizaciones
Tipo de auditoría o seguimiento:	Auditoría interna de calidad y Gestión Ambiental
Fecha entrega del Informe	17/Junio/2020

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

Verificar que las actividades relacionadas con el Grupo Interno de Trabajo de Apostilla y Legalizaciones asociadas al proceso Servicio al Ciudadano se desarrollen cumpliendo con los requerimientos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y demás requisitos de la entidad.

3. ALCANCE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

La auditoría abarcó el periodo comprendido entre el 01 Julio de 2019 y el 31 de mayo de 2020. Se realizó basada en los requisitos aplicables a los procedimientos y actividades del Grupo Interno de Trabajo de Apostilla y Legalizaciones de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, definidos en el Manual del Sistema Integrado de Gestión DE-MA-02, versión 8, vigente desde el 27 de noviembre de 2019, así como la aplicación de los lineamientos transversales establecidos en los procesos de Mejora Continua y Gestión Documental.

4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Con fundamento en el procedimiento MC-PT-12 - Auditorías internas a los sistemas de gestión ejecutadas por la segunda línea de defensa, se realizó la auditoría el día miércoles 03 de junio de 2020, verificando el ciclo PHVA de la caracterización de los procedimientos y documentos asociados, y evaluando las actividades claves del Grupo Interno de Trabajo de Apostilla y Legalizaciones responsable de ejecutar acciones identificadas en el ciclo del proceso de servicio al ciudadano, SC-PR-08, versión 10, vigente desde el 05 de junio de 2019.

La auditoría se realizó en la modalidad virtual por medio de la plataforma de comunicaciones Microsoft Teams, en sesión sincrónica con el Coordinador y su equipo de trabajo se dio inicio al ejercicio auditor evaluando la estructura y ciclo del proceso, aplicado a las actividades de apostilla y legalizaciones para el cumplimiento del requisito 4.4.1 de la norma NTC-ISO 9001-2015. Se indagó al Coordinador sobre los objetivos y las actividades claves de los procedimientos asociados al GIT Apostilla y Legalizaciones, se evidencia el conocimiento y entendimiento de los entrevistados sobre las actividades relacionadas con el ciclo del proceso, y la política del Sistema Integrado de Gestión. Se logró evidenciar la coherencia del objetivo del proceso de servicio al ciudadano con las actividades del planear y el hacer, así como de sus salidas e interacción con las partes interesadas.

Con la finalidad de evaluar los requisitos 4.4.2 y 7.5 de la norma NTC-ISO 9001:2015, se efectuó de manera transversal la revisión de la documentación del Sistema maestro asociada a las actividades claves del proceso,

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 REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 2 de 7

indicadores de gestión, plan de acción, mapa de riesgos integrado, plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Se indagó si conservan información documentada como evidencia de la ejecución de las actividades planificadas, los auditados demuestran conocimiento de sus procedimientos por medio de los cuales soportar la operación y planificación de las actividades, muestran los respectivos reportes de avance de las actividades planificadas.

Análisis de Indicadores

Se continuó con la evaluación de los requisitos 4.4.1, 9.1.1 y 9.1.3 de la norma NTC-ISO 9001:2015, indagando sobre cómo evalúan el desempeño del proceso, para lo cual los auditados exponen que lo realizan a través de medición de sus indicadores de gestión. Se consulta la información directamente del Sistema Maestro, observando tres indicadores de gestión con reporte trimestral.

Indicador	Periodicidad	Meta 2019	Resultado 2019-3	Resultado 2019-4	Meta 2020	Resultado 2020-1
Porcentaje de Producto no Conforme en el proceso de Apostillas	Trimestral	1,0%	0,3%	0,4%	0,8%	0,3%
Porcentaje de Producto no Conforme en el proceso de Legalizaciones	Trimestral	1,0%	0,1%	0,2%	0,8%	0,2%
Satisfacción usuarios Apostilla y Legalización	Trimestral	91%	94,3%	92,3%	91%	92,9%

El Coordinador y su equipo de trabajo conocen y gestionan sus indicadores. No se identifican resultados insatisfactorios en las mediciones de los indicadores que requieran formulación de planes de mejoramiento. Producto del análisis y seguimiento de la gestión de indicadores, se modificó la meta de los indicadores del Porcentaje de producto no conforme en el proceso de apostillas y legalizaciones pasando de 1% al 0.8% para el año 2020.

Gestión de Riesgos

Evaluando el cumplimiento del requisito 6.1 de la norma NTC-ISO 9001:2015, se revisó el Mapa de riesgos integrado, evidenciando la aplicación de los controles definidos para cada uno de los riesgos, los funcionarios entrevistados demuestran conocimiento sobre los riesgos identificados, su respectiva valoración y los controles establecidos para mitigar cada uno de ellos.

Clasificación	Riesgo	Controles	Indicador
Cumplimiento	Expedir apostillas o legalizaciones con inconsistencias	C1. C2. C3. C4.	Número total de solicitudes de apostilla y legalizaciones con errores / Total de apostillas y Legalizaciones solicitadas) *100. El umbral a tener en cuenta es de 1,0%



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 REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 3 de 7

Clasificación	Riesgo	Controles	Indicador
Cumplimiento	Apostillar o legalizar documentos no fidedignos	C1. C2. C3. C4.	Número de veces en que se identifiquen apostillas o legalizaciones de documentos no fidedignos.
Corrupción	Recibir dádivas por parte de un tercero para generar la aprobación o anulación de apostillas y/o legalizaciones de documentos con firmas no fidedignas	C1. C2. C3. C4. C5. C6.	Número de veces en que se presente la aprobación de apostillas y/o legalizaciones de documentos con firmas no fidedignas, por recibo de dádivas
Corrupción	Recibir dádivas por parte de un tercero para apostillar o legalizar documentos de forma prioritaria, que no correspondan a emergencias	C1. C2.	Número de casos presentados en los cuales se detectó, que se recibieron dádivas por apostillar o legalizar documentos mediante el uso inadecuado de la herramienta.

Se constató que la gestión de estos riesgos fue incluida en los seguimientos cuatrimestrales realizados por el GIT Apostilla y legalizaciones. Durante el periodo revisado, no se presentó materialización de los riesgos identificados.

Plan Acción

El GIT Apostilla y Legalización en su Plan de acción 2019 evidenció el cumplimiento de las actividades en un 100%, como se puede apreciar en la página web institucional URL <https://www.cancilleria.gov.co/ministry/planeacion/plan-accion>, con corte a 31 de diciembre de 2019. Para la vigencia 2020, se revisó la evidencia suministrada por correo electrónico que muestra los avances en atención de la acción de automatizar el trámite de Apostilla y/o legalizaciones, a través de interoperabilidad, el cual permitirá el trámite de forma automática, sin intervención humana.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Para la vigencia 2019 el GIT Apostilla y Legalización evidenció cumplimiento del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano en un 100%, evidencia de los informes realizados se encuentran en la página web institucional URL <https://www.cancilleria.gov.co/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano>, corte a 31 de diciembre de 2019.

Actualmente, para la vigencia 2020, se evidencia reporte con corte 30 de abril de 2020. Todas las acciones asociadas al GIT Apostilla y legalizaciones se encuentran iniciadas, para las actividades del componente “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano” el avance es del 27%, para las actividades del componente “Racionalización de trámites” el avance es del 40%, y para las actividades del componente “Rendición de cuentas” el avance es del 10%, cumpliendo de esta forma con el seguimientos y reporte de avance correspondiente a sus actividades.

Revisión Procedimientos

El Grupo Interno de Trabajo de Apostilla y Legalizaciones es responsable de ejecutar actividades descritas en 3 procedimientos que apoyan el cumplimiento del objetivo del Proceso SC-PR-08 Servicio al Ciudadano.

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 REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 4 de 7

Se verificaron los lineamientos establecidos en la norma de calidad, la guía de elaboración de documentos, el procedimiento de control de documentos, vigencia de la base legal, cumplimiento de las políticas de operación, actividades y controles establecidas en los procedimientos SC-PT-55 Registro de firmas, SC-PT-57 Expedición de apostilla, SC-PT-56 Expedición de legalizaciones que se encuentran vigentes en el sistema Maestro.

En la revisión del procedimiento SC-PT-56 Expedición de legalizaciones, versión 5, vigente desde el 14 de septiembre de 2019, se identificó en las políticas de operación del documento, para la gestión de los cambios no planificados la utilización de documento obsoleto no vigente (instructivo SC-IN-17 Plan de contingencia), instructivo que en el sistema maestro se encuentra eliminado.

Gestión Ambiental

Para la evaluación de los requisitos 5.2 - 6.1.2 - 7.3 y 8.1 de la norma NTC-ISO 14001:2015, se indagó sobre la implementación del Sistema de Gestión Ambiental en sus actividades, a lo cual los auditados informaron que los programas ambientales se encuentran formalizados a través del Sistema Maestro y expusieron con detalle la política, el impacto generado, así como la forma que contribuyen al Sistema de gestión ambiental de Cancillería.

El enlace ambiental mostró las campañas y actividades que vienen realizando articuladamente con la Dirección de Talento Humano y la Oficina Asesora de Planeación en relación a la significativa reducción de consumo de papel y energía, reducción en el número de impresoras, de cinco (5) se pasó a dos (2), impresión de memorandos por ambas caras, certificaciones de registro de firma enviadas por correo electrónico, ya no en físico, solicitud de registros de firma en línea por el aplicativo y no en físico. Impacto ambiental con la reducción del consumo de agua, eliminación de acometidas de agua, reporte oportuno por fugas a los grupos de mantenimiento y servicios generales del edificio, incentivar en los compañeros utiliza la luz natural y focos apagados de ser necesario. Los funcionarios y colaboradores apagan las luces, impresoras y computadores, al culminar las labores.

Gestión documental

En el desarrollo de la auditoría virtual se solicitó la Tabla de Retención Documental (TRD), observando que se encuentra vigente y aprobada desde el 22 de marzo de 2019. En la revisión se toma como muestra la serie 36 - Instrumentos de control – Subserie Devoluciones de dinero y anulaciones, los auditados expresan que no hacen control documental sobre la serie solicitada, dicha información no es almacenada por el GIT apostilla y legalizaciones, los documentos originales reposan en el archivo del Fondo rotatorio del MRE, los documentos de devolución de dinero al ciudadano solo pasan por el GIT apostilla y legalizaciones para firma y visto buenos del coordinador.

Se evidencia que el Formato Único de Inventario Documental (FUID), se encuentra actualizado y cargado en el enlace asignado.

Mejora Continua.

Elaboró: Olqa 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 REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 5 de 7

Para el cuarto trimestre de 2019 se suscribió el plan de mejoramiento “Implementar un mecanismo para validar automáticamente en la base de datos de la Registraduría Nacional que posee Cancillería, con el fin de crear una alerta para que el encargado de firmas pueda ver si este número de documento está vigente o no y en el caso que el número no esté vigente crear el bloqueo de la misma”, dicho plan se reportó finalizado el 20 de diciembre de 2019.

Se evidenció que en el GIT Apostilla y Legalizaciones aplican las acciones y actividades que se encuentran suscritas en el Mapa de riesgos integrado.

5. FORTALEZAS

Entre las principales fortalezas del proceso de Servicio al Ciudadano, Grupo Interno de Trabajo de Apostilla y Legalizaciones que apoyan la conformidad y eficiencia del Sistema Integral de Gestión - SIG, se destacan:

- Compromiso y disponibilidad al ejercicio auditor por parte del Coordinador su equipo de trabajo responsables del proceso, lo que redundó en la identificación de oportunidades de mejora que garantizan la sostenibilidad del Sistema Integral de Gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.
- El conocimiento y manejo de las actividades que desarrollan en el marco del proceso de Servicio al Ciudadano y las actividades propias de la dependencia.
- El trabajo en equipo el cual demuestra resultados encaminados a la mejora continua.
- La aplicación de los lineamientos y recomendaciones entregadas por el equipo auditor.
- Líderes pioneros en automatización y racionalización de documentos en el proceso electrónico de Apostillas y Legalizaciones 100% en línea. Interoperabilidades con el Ministerio de Transporte, Ministerio de Educación Nacional y el ICFES.
- Apropiación del Sistema de Gestión Ambiental, integrado a las actividades que permiten el desarrollo eficiente de sus procedimientos.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se recomienda actualizar la Tabla de Retención Documental (TRD), vigente y aprobada desde el 22 de marzo de 2019, con el fin de definir si la serie 36 - Instrumentos de control – Subserie Devoluciones de dinero y anulaciones,

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 REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 6 de 7

debe tener control documental por parte del GIT Apostilla y Legalizaciones. Asimismo, se sugiere una revisión general para adaptar la TRD a la nueva dinámica de documentos digitales generados por el trabajo en casa.

7. NO CONFORMIDAD

ITEM	CRITERIO DE AUDITORIA O NORMA	DESCRIPCIÓN
1	ISO 9001:2015 7.5 Información Documentada Materialización de Riesgo de Gestión Documental	Se evidencia el uso del instructivo SC-IN-17 Plan de Contingencia en el procedimiento SC-PT-56 Expedición de legalizaciones, versión 5, vigente desde el 14 de septiembre de 2019. El instructivo SC-IN-17 Plan de contingencia no se encuentra vigente y en el sistema maestro se encuentra anulado. Incumpliendo el numeral 7.5 Información documentada de la Norma ISO 9001:2015. Se presenta materialización del riesgo de gestión “ <i>Que no se incorpore documentación al Sistema Integrado de Gestión, obsolescencia de la misma o uso de documentos no vigentes</i> ” del proceso de gestión documental.

8. CONCLUSIONES DEL INFORME

Si bien se identificaron oportunidades de mejora y no conformidades, se concluye que el proceso de Servicio al Ciudadano (GIT Apostillas y Legalizaciones) 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:

(Sesión Virtual por Teams)

Leonardo Fabio Cuesta García.

Asesor.

Auditor Líder.

(Sesión Virtual por Teams)

Edier Perdomo Leal.

Técnico Administrativo.

Auditor.



Libertad y Orden

Ministerio de Relaciones Exteriores
República de Colombia

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 REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 7 de 7

(Sesión Virtual por Teams)

Leonardo Carvajal Hernandez.

Jefe.

Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020