



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 8

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

<b>Proceso:</b>	Gestión Documental
<b>Dependencia:</b>	GIT de Archivo – GIT Correspondencia
<b>Tipo de auditoría o seguimiento:</b>	Auditoría Interna de Calidad y Ambiental
<b>Fecha entrega del Informe</b>	12/07/2023

## 2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

Verificar que las actividades asociadas al proceso de 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 Evaluación y Mejora de la Gestión y Gestión Documental.

## 3. ALCANCE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

La auditoría abarca los procesos de Gestión Documental en las actividades que se desarrollan en los GIT de archivo y correspondencia, aplicando las actividades relacionadas durante el periodo comprendido entre el 01 abril de 2022 y el 31 de mayo de 2023. La auditoría se realizará del 13 al 2º de junio de 2023 de acuerdo con los requisitos aplicables al proceso, de la norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, comprenderá el ciclo PHVA de la caracterización y documentos asociados a los procesos, 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 defensa. Los requisitos aplicables al proceso a auditar serán los definidos en el Manual del Sistema Integrado de Gestión AS-MA-001, versión vigente a la fecha 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).

## 4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

El desarrollo de esta auditoría se efectuó de forma presencial los días 15 y 16 de junio de 2023 en las sedes de archivo y correspondencia acorde al Plan de Auditoría.

A continuación se detallan las actividades auditadas a partir de los requisitos de la norma ISO 9001: 2015 e ISO 14001:2015 aplicables al proceso de Gestión Documental definidos en el manual del SIG (AS-MA-001) vigente a la fecha.

### Planeación de la auditoría y revisión documental

Se revisó la Caracterización del proceso de Gestión Documental en el GIT de Correspondencia junto a los indicadores, riesgos, controles y demás documentos asociados al proceso, Indicadores, mapa de riesgos del proceso, análisis de datos, planes de acción, planes de mejoramiento, Consulta y préstamo de documentos GD-PT-008, Gestión Integral de Residuos Sólidos AS-PG-003, Manual de correspondencia y comunicaciones oficiales GD-MA-002, Guía de correspondencia GD-GS-005, Recibo, tramite y entrega de correspondencia GD-PT-021, sistema de gestión ambiental del 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: 2 de 8

### Reunión de apertura – junio 15 de 2023

La reunión de apertura para ambos Grupos Internos de Trabajo se desarrolló a través de Microsoft Teams y de manera presencial para el grupo de archivo, 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.

### Generalidades del Grupo Interno de Trabajo de Archivo

Para evaluar el cumplimiento de los requisitos 4.4, 5.3, 6.1, 7.1.3, 7.1.6, 7.5, 8.1, 8.2, 9.1.1, 9.1.3, 10.3 de la norma ISO 9001:2015 y los requisitos 6.1.2, 6.2., 7.4., 7.4.3., 8.1 de la norma ISO 14001:2015, se procede a realizar entrevista de auditoría al Coordinador y a su equipo de trabajo:

- a) Cambios reportados y realizados en el SIG: se evidencia un amplio conocimiento en los cambios que han realizado en el proceso, se identifica conocimiento en los diferentes lineamientos establecidos para la ejecución de las actividades, así como la correcta asignación de responsabilidades entre los funcionarios y personal de contratista de 4-72.
- b) Contexto organizacional: se evidencia un conocimiento claro acerca de los principios y factores que inciden en el proceso, al igual que en los riesgos que han sido decretados en el proceso, se validan los correspondientes reportes y ejecución de controles establecidos.
- c) Caracterización de procesos (clientes internos y externos): se evidencia un claro conocimiento de las partes interesadas que interactúan en el proceso, así como sus entrada y salida.
- d) Gestión Documental: se evidencia la creación de las carpetas electrónicas en el teams dispuesto para el GIT de Archivo.
- e) Se realiza recorrido por las instalaciones, donde se realizan consultas frente a conocimiento del proceso a personal contratista de 4-72, se identifica conocimiento en los parámetros establecidos para sus funciones y controles de estas.
- f) Durante el ejercicio se solicita a la coordinadora del GIT de Archivo, los reportes de indicadores de acuerdo con la periodicidad definida, a su vez se recibe explicación sobre las metas establecidas y el correspondiente análisis. Identificando conocimiento de los funcionarios frente a las metas establecidas y su implicación en el cumplimiento de estas
- g) Durante el desarrollo de este seguimiento se logra evidenciar actividades orientadas a sensibilizar a los funcionarios sobre la importancia de su trabajo en el mantenimiento de SIG en el MRE, cuenta con buenas prácticas que apoyan el cuidado y la conservación del medio ambiente como el reciclaje de papel, en la socialización por medio de carteleras y verbalmente a cada uno de los integrantes del equipo.

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 8

- h) Se evidencia conocimiento por parte del GIT de Archivo, respecto a las acciones que se implementan desde el área para mitigar la generación de aspectos e impactos ambientales, dentro de las cuales se destacan buenas prácticas enfocadas a ahorro de agua, reciclaje de papel y ahorro de luz (apagando los PC al finalizar la jornada laboral).

### **Elaborar, aprobar, implementar y actualizar los programas específicos del PGD y los proyectos y programas del PINAR**

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

Al respecto la coordinadora explica que se encuentra ampliando la cobertura del PINAR a las misiones de Colombia en el exterior.

### **Elaboración, asesoría y aplicación de las tablas de retención documental**

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

La Coordinadora explica que se viene actualizando de manera permanente las TRD de acuerdo con las solicitudes que realizan las diferentes áreas, a su vez sobre el trabajo articulado que viene realizando con el Archivo General de la Nación.

Se revisa la aplicación del procedimiento Creación, actualización o modificación de tablas de retención documental (GD- PT-022) – Manual de archivo (GD-MA-003)

El GIT de Archivo cumple con las políticas de operación establecidas para el desarrollo de sus funciones y gestiones frente a los diferentes procesos de la entidad.

### **Consulta y préstamo de documentos GD-PT-008**

En entrevista con la Coordinadora no se evidencia el control para el préstamo de documentos de acuerdo con lo establecido en el procedimiento Consulta y Préstamo de Documentos (GD-PT-008) Numeral 8 Políticas de operación (Tendrán acceso a la documentación, los funcionarios que no presenten novedades administrativas que los separen de sus funciones del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio; que, en ejercicio de sus funciones, soliciten información para consulta interna; siempre y cuando los temas sean de competencia del área donde se desempeñan y que los documentos hayan sido generados y transferidos por la dependencia a la cual pertenece el solicitante) (El Grupo Interno de Trabajo de Archivo remitirá en préstamo los documentos únicamente a la oficina productora de los mismos, por lo tanto, verificará si los documentos solicitados fueron

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 8

generados por la oficina que los solicita, de lo contrario la dependencia solicitante deberá solicitar el préstamo a la oficina productora de los mismos) De acuerdo con las evidencias presentadas, Se validan tres registros aleatorios(185) de la base construida por GIT de Archivo, de los cuales se identifica solicitud de acceso a Historia Laboral del Funcionario Leonardo Carvajal Hernández por parte de contratista de 4-72 del GIT de Correspondencia. Al validar si pertenece a la Dir. de Talento Humano, indican que no está asignado a esta Dirección si no al GIT de Correspondencia

Para los demás registros (69,85) no se tienen soportes de consulta de novedades administrativas. Incumpliendo lo establecido en la norma ISO 9001:2015 numeral 7.5.3.1 literales (a y b), por lo anterior se detecta una No Conformidad para el proceso.

#### Generalidades del Grupo Interno de Correspondencia

Para evaluar el cumplimiento de los requisitos 4.4, 5.3, 6.1, 7.1.3, 7.1.6, 7.5, 8.1, 8.2, 9.1.1, 9.1.3, 10.3 de la norma ISO 9001:2015 y los requisitos 6.1.2, 6.2., 7.4., 7.4.3., 8.1 de la norma ISO 14001:2015, se procede a realizar entrevista de auditoría al Coordinador y a su equipo de trabajo:

- a) Cambios reportados y realizados en el SIG: se evidencia un amplio conocimiento en los cambios que han realizado en el proceso, se identifica alto conocimiento en los diferentes lineamientos establecidos para la ejecución de las actividades, así como la correcta asignación de responsabilidades entre los funcionarios y personal de contratista de 4-72.
- b) Contexto organizacional: se evidencia un conocimiento claro acerca de los principios y factores que inciden en el proceso
- c) Caracterización de procesos (clientes internos y externos): se evidencia un claro conocimiento de los clientes que interactúan en el proceso de entrada y salida.
- d) Gestión Documental: se evidencia la creación de las carpetas electrónicas en el teams dispuesto para el GIT de Archivo.
- e) Se realiza recorrido por las instalaciones, donde se realizan consultas frente a conocimiento del proceso a personal contratista de 4-72, se identifica falencias frente a procedimientos de aseguramiento de soportes y controles para la opresión de la valija diplomática
- f) Durante el recorrido se identifico falta de funcionarios para el cumplimiento de las diferentes actividades que se desarrollan en el GIT.
- g) Durante el ejercicio se solicito la matriz de riesgos asociada al proceso, identificando desconocimiento frente a los riesgos establecidos, sus controles y su correcta ubicación en el sistema de información definido.



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 8

- h) Durante el desarrollo de este seguimiento se logra evidenciar actividades orientadas a sensibilizar a los funcionarios sobre la importancia de su trabajo en el mantenimiento de SIG en el MRE, cuenta con buenas prácticas que apoyan el cuidado y la conservación del medio ambiente como el reciclaje de papel, en la socialización por medio de carteleras y verbalmente a cada uno de los integrantes del equipo.
- i) Se evidencia conocimiento por parte del GIT de Archivo, respecto a las acciones que se implementan desde el área para mitigar la generación de aspectos e impactos ambientales, dentro de las cuales se destacan buenas prácticas enfocadas a ahorro de agua, reciclaje de papel y ahorro de luz (apagando los PC al finalizar la jornada laboral).

### **Lineamientos y estrategias para el manejo adecuado de la correspondencia. Procedimiento de recibo.**

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

Evidenciando que para la radicación de la correspondencia se está implementado un diseño elaborado por el personal del área en formato Word lo que permite realizar el proceso de control frente a los documentos radicados.

### **Recibo, Tramite y Entrega de Correspondencia (GD-PT-021)**

El coordinador informa que el Sistema oficial de Correspondencia SICOF está fuera de servicio desde agosto de 2022, para el control diario de correspondencia el Grupo Interno de Trabajo ha implementado matrices y formatos que no se encuentran formalizados en el módulo de documentos de la SUIT VISIÓN EMPRESARIAL, aplicativo de documentos establecido por la Entidad.

Se evidencia desactualización del procedimiento (GD-PT-021) "Recibo, Tramite y Entrega de Correspondencia", ya que en el ítems de registros cuenta con el documento GD.FO-055 " Formato para control diario de planillas SICOF", incumpliendo lo establecido 7.5.3.1 (a) de la norma ISO 9001:2015 y lo establecido en la guía "Elaboración de Documentos del SIG " (GD-GS-003) por lo que se procede a la aplicación de una NO Conformidad

## **5. FORTALEZAS**

- La disposición de los auditados durante el desarrollo de la auditoría
- El compromiso de los Grupos Internos de Trabajo en la organización adecuada de sus funciones para desempeñarlas en cumplimiento de los objetivos y funciones asignadas a cada Coordinación.
- Se resaltan las buenas prácticas de interacción con los procesos que son implementadas por el GIT de Archivo
- Transferencia de conocimiento que realiza el GIT de Archivo con las diferentes áreas del Ministerio de Relaciones Exteriores
- A pesar del limitado número de funcionarios, el GIT de Correspondencia mantiene esfuerzos para dar un cumplimiento adecuado a los requisitos aplicables a su proceso dentro de las normas NTC ISO 9001:2015 y 14001:2015

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: 6 de 8

## 6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

### - Grupo Interno de Correspondencia

- Realizar las gestiones correspondientes en conjunto con el Gestor de Cambio del proceso, para el aseguramiento del conocimiento de la matriz de riesgos en cuanto a su ubicación, componentes, controles y roles definidos para los integrantes del GIT.
- Asegurar el reporte cuatrimestral de riesgos al GIT de Control Interno de acuerdo con lo establecido en el documento DE-PT-028 Administración del riesgo.
- Asegurar la entrega en custodia debidamente documentada del sello que pertenece al Ministerio de Relaciones Exteriores y que es utilizado para la valija diplomática que es utilizado para un funcionario de 4-72

## 7. NO CONFORMIDAD

ITEM	CRITERIO DE AUDITORIA O NORMA	DESCRIPCIÓN
1	ISO 9001 7.5 GD-PT-008	<p><b>Grupo Interno de trabajo de Archivo</b></p> <p>No se evidencia el control para el préstamo de documentos de acuerdo con lo establecido en el procedimiento Consulta y Préstamo de Documentos (GD-PT-008) Numeral 8 Políticas de operación (Tendrán acceso a la documentación, los funcionarios que no presenten novedades administrativas que los separen de sus funciones del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio; que, en ejercicio de sus funciones, soliciten información para consulta interna; siempre y cuando los temas sean de competencia del área donde se desempeñan y que los documentos hayan sido generados y transferidos por la dependencia a la cual pertenece el solicitante) (El Grupo Interno de Trabajo de Archivo remitirá en préstamo los documentos únicamente a la oficina productora de los mismos, por lo tanto, verificará si los documentos solicitados fueron generados por la oficina que los solicita, de lo contrario la dependencia solicitante deberá solicitar el préstamo a la oficina productora de los mismos) De acuerdo con las evidencias presentadas, Se validan tres registros aleatorios(185) de la base construida por GIT de Archivo, de los cuales se identifica solicitud de acceso a Historia Laboral <b>del Funcionario Leonardo Carvajal Hernández</b> por parte de contratista de 4-72 del GIT de Correspondencia.</p> <p>Al validar si pertenece a la Dir. de Talento Humano, indican que no está asignado a esta Dirección si no al GIT de Correspondencia</p> <p>Para los demás registros (69,85) no se tienen soportes de consulta de novedades administrativas. Incumpliendo lo establecido en la norma ISO 9001:2015 numeral 7.5.3.1 literales (a y b)</p>
2	ISO 9001	<b>Grupo Interno de trabajo de Correspondencia</b>

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 8

	7.1.2	El GIT de Correspondencia no cuenta con el número mínimo de funcionarios establecido en el Decreto 2489 de 2006 el cual establece como mínimo 4 funcionarios, y durante la auditoria y según declaración del coordinador es el único funcionario de la entidad.
3	ISO 9001 7.5 GD-PT-021 GD-GS-003	<b>Grupo Interno de trabajo de Correspondencia</b>  Teniendo en cuenta que el Sistema oficial de Correspondencia SICOE esta fuera de servicio desde agosto de 2022 y que para el control diario de correspondencia el Grupo Interno de Trabajo ha implementado matrices y formatos que no se encuentran formalizados en el módulo de documentos de la SUIT VISIÓN EMPRESARIAL, aplicativo de documentos establecido por la Entidad, se evidencia desactualización del procedimiento (GD-PT-021) "Recibo, Tramite y Entrega de Correspondencia", ya que en el ítems de registros cuenta con el documento GD.FO-055 " Formato para control diario de planillas SICOE", incumpliendo lo establecido 7.5.3.1 (a) de la norma ISO 9001:2015 y lo establecido en la guía "Elaboración de Documentos del SIG " (GD-GS-003)

## 8. CONCLUSIONES DEL INFORME

Si bien se identificaron oportunidades de mejora y no conformidades, se concluye que el proceso de GESTIÓN DOCUMENTAL auditado a través de los GIT de Correspondencia y el GIT de Archivo, 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, con el propósito de identificar y eliminar las respectivas causas que dieron lugar a las no conformidades.

### Equipo auditor:

(Documento Electrónico)

**Andrés Felipe Serna Calderón**  
Auditor Líder



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: 8 de 8

(Documento Electrónico)

**Nohora Elvira Mahecha Cubillos**  
**Auditor Acompañante**

(Documento Electrónico)

**Karina Alexandra Bello Sánchez**  
**Auditor Acompañante**

(Documento Electrónico)

**Jenny Andrea Hernández**  
**Coordinadora GIT Gestión Y Desempeño Institucional**

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020