



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 6

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

<b>Proceso:</b>	Desarrollo de la Política Exterior
<b>Dependencia:</b>	Dirección de América
<b>Tipo de auditoría o seguimiento:</b>	Auditoría Interna
<b>Fecha entrega del Informe</b>	25/03/2021

## 2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

Verificar que las actividades asociadas al proceso **Desarrollo de la Política Exterior** 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 Mejora Continua y Gestión Documental.

## 3. ALCANCE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

La auditoría abarco el proceso de **Desarrollo de la Política Exterior**, aplicando las actividades relacionadas con la Dirección de América durante el periodo comprendido entre el 01 Julio de 2020 y el 01 de marzo de 2021. La auditoría se realizó del 10 al 19 de marzo de 2021, de acuerdo con los requisitos aplicables al proceso de la norma ISO 9001:2015 & ISO 14001:2015, comprendiendo el ciclo PHVA de la caracterización del proceso, los documentos asociados al proceso y sus procedimientos. La auditoría se desarrolló teniendo en cuenta el procedimiento MC-PT-12 - Auditorías internas a los sistemas de gestión ejecutadas por la segunda línea defensa.

Los requisitos aplicables al proceso a auditado fueron los definidos en el Manual del Sistema Integrado de Gestión AS-MA-01, versión 1, vigente desde el 04 de agosto de 2020 y los que el equipo auditor consideró pertinentes.

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

**Los Riesgos contemplados para auditoria fueron:** 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. Falla de conectividad y/o equipo tecnológico que impida el desarrollo de la auditoria.

## 4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- **Se realizó planeación de la auditoria y revisión documental:** Se revisaron los objetivos y alcance del proceso, y se identificaron los documentos del proceso y sus generalidades principales.

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 6

- **Diligenciamiento y entrega del plan de auditoría interna formato Elaboración de la lista de verificación.** En reunión previa de preparación, la auditora líder y el auditor, concertaron el cronograma de actividades que debían realizarse para dar cumplimiento al objeto de la auditoría, es elaborado el plan de auditoría, y enviado al proceso a la Dirección de América, como área auditada dentro del proceso de Desarrollo de la Política Exterior y se analizaron los criterios a evaluar conforme a lo establecido por la norma ISO 9001:2015 y la norma ISO 14001:2015. Así mismo se elaboró la lista de verificación con un conjunto de preguntas puntuales que permitieron analizar el conocimiento que se tiene sobre los procesos y su relación con las normas auditadas. De igual manera, se cruzaron preguntas generales (del listado entregado) con aspectos específicos del proceso con el objetivo de hacer conocer más en contexto cada una de las acciones de los procesos auditados.
- **Reunión de apertura.** La reunión de apertura contó con la asistencia del director de América, los Coordinadores del GIT de Estados Unidos y Canadá y del GIT de Gabinetes Binacionales, los funcionarios encargados de los escritorios de Estados Unidos y Perú y el gestor de cambio de la Dirección de América. Se señaló el proceso a seguir, la importancia del ejercicio de las auditorías internas, los objetivos de la auditoría, el cronograma, los aspectos a evaluar y demás generalidades del proceso de auditoría.
- **Entrevistas y revisión Gestión del proceso: Caracterización, elaboración y seguimiento al plan de acción, indicadores, análisis de datos, planes de mejoramiento, mapa de riesgos del proceso.** Durante la entrevista y siguiendo lo contemplado en los numerales 4.4.1, 4.4.2, 6.1.1, 6.1.2 de la Norma ISO 9001:2015 se indagó por la caracterización del proceso, los indicadores que se reportan a diferentes fuentes de información del Ministerio, y la documentación de las actividades asociados al proceso general de Desarrollo de la Política Exterior, se solicitó a los funcionarios entrevistados que se explicara el Mapa de Riesgos, la calificación del riesgo y las acciones implementadas. Igualmente, se solicitó el envío de los últimos seguimientos al Mapa de riesgos evidenciando un conocimiento completo de los riesgos asociados al proceso.

En cuanto a la revisión documental en cumplimiento de los numerales 7.1.5, 7.1.6 y 10.1 de la norma ISO 9001:2015, Se observa que el proceso, no realiza la revisión documental periódicamente para llevar a cabo su actualización, igualmente no presentan planes de mejoramiento en los que se permita documentar las posibles mejoras del área en caso de tenerlas, atendiendo así lo dispuesto en los numerales 9.1.2 y 10.1 de la norma ISO 9001:2015.

De otra parte, se solicitó a los entrevistados que compartieran pantalla a fin de mostrar como organizaban y aseguraban la disponibilidad de la documentación del proceso los archivos, para lo cual se evidencia el correcto cumplimiento de los numerales 7.5.3 y 7.5.3.2 de la norma ISO 9001:2015 y el Manual de Archivo de la entidad GD-MA-03 y las tablas de retención documental del proceso.

Conforme a los parámetros establecidos por la norma ISO 14001:2015, se evidenció un claro conocimiento de los aspectos ambientales, los impactos y objetivos ambientales de la entidad, así como la implementación y control necesarios para la satisfacción de los requisitos del Sistema de Gestión Ambiental, encontrándose conforme a lo requerido en los numerales 6.1.2, 6.2 y 8.1.

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: 3 de 6

- **Revisión ejecución del proceso: DP-PT-33 Preparación, Negociación, Suscripción Implementación y/o Seguimiento de Instrumentos Internacionales.** Para la revisión de este proceso, se tuvieron en cuenta cuestiones para indagar la forma cómo contextualizan los requerimientos del proceso con el ejercicio de la política exterior, dentro de los parámetros establecidos en los numerales 4.4.1, 4.4.2, 8.1 y 8.2.1 de la norma ISO 9001:2015, los entrevistados explicaron el paso del procedimiento, sin embargo, no se pudo surtir la revisión de un proceso, por cuanto en el periodo auditado no se presentó ninguna actividad. Por lo anterior se concluye que el área tiene conocimiento de las tareas a desempeñar de acuerdo con el procedimiento.

En cuanto al conocimiento de los requisitos del Sistema de Gestión Ambiental de conformidad con la norma ISO 14001:2015, se evidencia un claro conocimiento en cuanto a su aplicación de acuerdo con las actividades planeadas dentro del proceso.

- **Revisión ejecución del proceso: DP-PT-47 Participación y seguimiento a reuniones internacionales.** Para la revisión del procedimiento se realizó la entrevista al coordinador del GIT de Estados Unidos y Canadá y a la funcionaria encargada del escritorio de Estados Unidos, con el acompañamiento permanente del Gestor de Cambio de la Dirección de América. En la entrevista realizada se realizaron preguntas encaminadas a evaluar el cumplimiento de los numerales 4.4.1 y 4.4.2 de la norma ISO 9001:2015 relacionadas con las actividades introducidas en el procedimiento y las actividades en los hacer de la caracterización del proceso, para lo cual el coordinador de área presenta de manera clara y sucinta la explicación de estas.

Así mismo se solicitó información relacionada con la documentación del procedimiento, y la periodicidad de la revisión de esta a fin de detectar posibles incongruencias o errores, para lo cual la funcionaria entrevistada refiere que para la información es manejada por otra dirección pues el escritorio solo remite insumos y en cuanto a la revisión no se tiene una periodicidad definida, pues esta se va dando conforme al proceso se vaya adelantando.

Por otro lado, y teniendo en cuenta los numerales 8.1, 8.2.1 y 8.2.3 de la norma ISO 9001:2015 se preguntó a los entrevistados como se determinan los requisitos para los productos y como se asegura que los productos estén controlados, lo anterior teniendo en cuenta los puntos de control establecidos dentro del procedimiento DP -PT-47, para lo que el área se refiere a la utilización de un documento adicional para la verificación de envío oportuno como punto de control el cual no está relacionado en el procedimiento, evidenciando entonces que el documento no contempla todos los puntos de control señalados por el área, así como la necesidad de detallar la modalidad de las reuniones a efectuarse en época de pandemia.

Se observa el claro cumplimiento a requisitos establecidos en los numerales 8.5.1, 8.5.2 y 8.6., en cuanto al control de la implementación de acciones, así como identificar salidas no conformes y el proceso para realizar la verificación del cumplimiento de los requisitos del producto y la planificación, los entrevistados muestran que todo los seguimientos y controles los realizan mediante correos electrónicos.

En cuanto al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 14001:2015, resumido en los numerales 6.1.2, 6.2 y 8.1 los entrevistados muestran un claro conocimiento de los diferentes aspectos ambientales de la entidad y donde se encuentran estos documentados.



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 6

- **Revisión ejecución del proceso: DP-PT-50 Proyección, promoción y seguimiento de temas bilaterales, regionales y multilaterales.** Para la revisión del procedimiento se realizó la entrevista al coordinador del GIT de Gabinetes Binacionales y a la funcionaria encargada del escritorio de Perú, con el acompañamiento permanente del Gestor de Cambio de la Dirección de América, teniendo en cuenta como base el cumplimiento de los requisitos establecidos en los numerales 4.4.1 y 4.4.2 de la norma ISO 9001:2015, y evidencio que el área tiene documentada la información de conformidad a lo establecido en la Tabla de Retención Documental y al Manual de Archivo GD-MA-03.

Fue evidente el dominio de los temas relacionados con relaciones bilaterales, la articulación con otras dependencias del Ministerio y entes estatales para dar cumplimiento a estos mecanismos y mantener el proceso controlado, cumpliendo así con el requisito 8.1, 8.2.1 y 8.2.3 de la norma ISO 9001:2015. Pues en el proceso las actividades son manejadas a través de un Share Point, así mismo las comunicaciones son establecidas a través de correo electrónico y notas verbales. No obstante, se detalla que el documento no tiene establecido las forma en la que se celebran las reuniones en época de pandemia aun cuando el área manifiesta que estas se ha llevado a través de plataformas como Teams, se considera la actualización del documento.

Igualmente, presentan controles y seguimientos a los productos cuando se presentan conflictos los cuales cuentan con unas instancias dependiendo la urgencia que la misma presenta. Así mismo cuenta con un sitio compartido que se alimenta en tiempo real, el cual permite la interacción simultánea, corrección de errores en caso de haberlos y la documentación de la información, cumpliendo con los requisitos establecidos en los numerales 8.5.1, 8.5.2 de la norma ISO 9001:2015.

Así mismo con la ayuda del sitio compartido el proceso cuenta con la facilidad de detectar no conformidades, permitiendo la corrección inmediata, lo anterior en cumplimiento del numeral 8.7 de la norma ISO 9001:2015, no obstante, y como ya se había detectado en la entrevista inicial, el proceso no cuenta con planes de mejoramiento que permitan soportar el uso de esta herramienta, la cual tampoco se encuentra documentada en el procedimiento.

Para finalizar y conforme a la entrevista realizada los funcionarios muestran un amplio conocimiento frentes a los objetivos, aspecto e impactos ambientales según los numerales 6.1.2, 6.2 y 8.1 de la norma ISO 14001:2015 Al igual que con el procedimiento DP-PT-47.

- **Reunión de Cierre.** La reunión de cierre estuvo presidida por los auditores y por el director de América, que además de los auditados tuvo la presencia de la coordinadora del GIT de Desarrollo Institucional. En esta se resaltó el ejercicio dinámico de conocer los procesos, sus potencialidades, dificultades y metas, además del reconocimiento del conocimiento y de la cultura del trabajo en equipo dentro de la Dirección de América. Se socializó algunos elementos de mejora y se comunicó que no hubo no conformidades.

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 6

## 5. FORTALEZAS

- La cultura de trabajo en equipo, integrando las coordinaciones y la dirección.
- Amplio conocimiento del paso a paso de los procedimientos que tienen realizar en función de las actividades del proceso, además de la adaptación de los procesos a contextos políticos diferentes (armonización entre elementos políticos, geopolíticos y administrativos).
- Conocimiento y manejo de los aspectos y objetivos ambientales de la entidad.
- El escritorio de Perú cuenta con una carpeta compartida a través de SharePoint, en la que interactúan todas las partes, reduciendo el margen de error.

## 6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Realizar la revisión y actualización de los documentos del proceso, teniendo en cuenta los cambios generados a partir de la emergencia sanitaria del COVID-19.
- Llevar a cabo revisiones periódicas que permitan identificar, posibles oportunidades de mejora que deban ser suscritas ante la oficina de Control Interno de Gestión.
- Fortalecer la socialización de los documentos del SIG, al interior de la Dirección, con el fin de asegurar el conocimiento de los riesgos y controles por parte de los coordinadores.
- Actualizar el procedimiento DP-PT-47- Participación y Seguimiento a reuniones Internacionales, con el fin de incluir la utilización del check list para la evaluación de los insumos y la identificación de salidas no conformes.
- Incluir la herramienta SharePoint en el procedimiento DP-PT-50- Proyección, promoción y seguimiento de temas bilaterales, regionales y multilaterales, para la revisión y control de las actividades realizadas conjuntamente entre el escritorio de Perú y las partes interesadas en el proceso.

## 7. NO CONFORMIDAD

ITEM	CRITERIO DE AUDITORIA O NORMA	DESCRIPCIÓN
N/A	N/A	N/A

## 8. CONCLUSIONES DEL INFORME

Como resultado de la auditoria se evidencia la existencia de un manejo superlativo de los procesos (con sus formatos, paso a paso) dentro de la Dirección de América. Así mismo, es evidente la capacidad de adaptar estos procesos (sin alterarlos) a diferentes contextos políticos donde pueden materializar los objetivos de la política exterior colombiana. Reconocen los límites de los procesos en los cuales participan, fomentando el mejoramiento de cada de los pasos y su adaptación rápida

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: 6 de 6

a contextos cambiantes. En consecuencia, el proceso cumple los objetivos, ha dado cumplimiento a la ejecución de la normatividad externa y a los lineamientos definidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores en cuanto a los requisitos establecidos por las normas técnicas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

Para las oportunidades de mejora, el proceso podrá definir un plan de mejoramiento que contribuya al fortalecimiento del sistema de gestión documental en el desarrollo de este importante proceso de Desarrollo de la Política Exterior, plan que debe ser formulado de acuerdo con el procedimiento MC-PT-10 "Identificación, implementación y seguimiento de acciones de corrección, correctivas y de mejora".

**Equipo auditor:**

*(Documento electrónico)*

**Juliette Carolina Cruz Molina**

**Asesor**

**Auditor Líder**

*(Documento electrónico)*

**Alejandro Morales Henao**

**Tercer Secretario**

**Auditor**

*(Documento electrónico)*

**Eliana Prada Beltrán**

**Coordinadora GIT de Gestión y Desempeño Institucional**