



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 14

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

<b>Proceso:</b>	Servicio al Ciudadano
<b>Dependencia:</b>	GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano
<b>Tipo de auditoría o seguimiento:</b>	Auditoría Interna al Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental
<b>Fecha entrega del Informe</b>	19/03/2021

## 2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

Verificar que las actividades 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. 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 abarca el Proceso de Servicio al Ciudadano aplicando las actividades relacionadas con el GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano durante el periodo comprendido entre el 01 Julio de 2020 y el 09 de marzo de 2021. La auditoría se realizará del 15 al 16 de marzo de 2021 de acuerdo con los requisitos aplicables al proceso de la norma ISO 9001:2015 & ISO 14001:2015, comprenderá el ciclo PHVA de la caracterización del proceso, los documentos asociados al proceso y sus procedimientos. La auditoría se desarrollará teniendo en cuenta el procedimiento MC-PT-12 - Auditorías internas a los sistemas de gestión ejecutadas por la segunda línea de defensa.

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

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

## 4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

La auditoría se realizó mediante entrevista virtual, a través de TEAMS, al equipo de trabajo del GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano.

A continuación, se detallan las actividades auditadas a partir de los requisitos de las normas ISO 9001 y 14001 de 2015 aplicables al proceso de Servicio al Ciudadano, definidos en el Manual del Sistema Integrado de Gestión (AS-MA-01), versión 1, vigente desde el 4 agosto del 2020.

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 14

### Generalidades del Proceso

Para evaluar el cumplimiento de los requisitos 4.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3 y 10 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:

1. Cambios reportados y realizados en el SIG: se evidencia un amplio conocimiento en los cambios que han realizado en el proceso, sin embargo, se evidencia desarticulación entre los explicado por parte de los auditado y los documentos vigentes en el sistema maestro. El Coordinador del CIAC explica que hoy en día está trabajando 100% desde casa, lo que ha permitido fortalecer los protocolos en la administración de los canales, excepto los canales de atención directa que no están funcionando, se está redirigiendo a los usuarios a usar los canales virtuales, al respecto presentan evidencia de los avisos en las sedes.

Asimismo, el Coordinador del CIAC explica que ajusto la estructura del CIAC, se formaron grupos especiales como: Planeación y Desarrollo de Productos, Calidad y Formación, Supervisión y Operación, Control de Riesgos, Administración del Proceso.

2. Contexto organizacional: se evidencia un conocimiento claro acerca de los principios y factores que inciden en el proceso, sin embargo, no identifican el uso de la matriz DOFA documento oficial en el Sistema de Gestión, como evidencia los auditados presentan el mapa de riesgos versión 2 vigencia 2020-20-04.
3. Seguimiento a los factores del contexto organizacional: el GIT del CIAC como estrategia crearon internamente un grupo de seguimiento para dar cumplimiento al principio de oportunidad, garantizando así el servicio para todos los ciudadanos, sin embargo, los auditados no identifican el uso de la matriz DOFA documento oficial en el Sistema de Gestión.
4. Implementación de mejoras en el contexto organizacional: los auditados explican que semanalmente generan alertas amarillas y rojas, aparte de los seguimientos crearon puntos focales que permite el contacto del CIAC con cada una de las áreas a fin de facilitar el cumplimiento de la Ley y de la Circular 73, se evidencia que el GIT de CIAC aplican la primera y segunda línea de defensa establecida en el Modelo Integrado de Gestión de forma implícita en la gestión del CIAC, no obstante, los auditados no identifican si tienen o no oportunidades de mejora en el contexto organizacional (matriz DOFA).
5. Identificación y autoevaluación de los riesgos: se observa un conocimiento sustancial de los riesgos que tienen en el área (tres de gestión), sin embargo, al solicitar a los auditados el Mapa de Riesgos Integrado Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad y Privacidad de la Información en su última versión para la vigencia 2021, presentan el mapa de riesgos versión 2 vigencia 2020-20-04, matriz cuya vigencia no es la correcta.
6. Se indaga frente al cumplimiento del control "C1. Verificar la legitimidad del solicitante para acceder a información que repose en los archivos y documentos del CIAC" del riesgo "Suministrar información a quién no está legitimado para recibirla" se evidencia la solidez en la aplicación del mismo, dando cumplimiento al procedimiento en cuanto a

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 14

la legitimidad de los documentos solicitados para verificar la procedencia de estos, los auditados presentan evidencia de acuerdo a lo solicitado.

7. Riesgo de corrupción: no se evidencia ningún riesgo de corrupción, siendo un área susceptible del mismo. De igual manera se evidencia un liderazgo en las capacitaciones del personal en donde se hace un acompañamiento personalizado el cual permite tener un ambiente de control que minimiza la probabilidad de que se genere un evento de este tipo.
8. Materialización de los riesgos: se evidencia durante el periodo auditado una materialización del riesgo, (brindar respuesta por fuera de los términos de ley) de igual manera el proceso continuo con la aplicación de los debidos controles a fin de mejorar la gestión del riesgo, asimismo, explican que para la vigencia 2021 realizaron unas jornadas especiales de capacitación frente al cumplimiento de la Circular C-DIMCS-GCIAC-19-000073 del 13 de agosto de 2019 sobre "Trámite Interno de Derechos de Petición-CIAC", a fin de buscar mayor compromiso por partes de los servidores públicos del Ministerio, actividad que se encuentra suscrita en el plan de acción.
9. Caracterización de procesos (clientes internos y externos): se evidencia un claro conocimiento de los clientes que interactúan en el proceso de entrada y salida, sin embargo, no se tiene claridad sobre el documento del sistema de gestión en el que se encuentra definida esta información (caracterización de proceso).
10. Ciclo PHVA: se conoce las actividades que interactúan en el proceso, pero de igual manera no se evidencia un claro conocimiento por parte de los auditados frente al documento del sistema de gestión en el que se define esta información (caracterización de proceso).
11. Planificación de las actividades del proceso: el Coordinador del CIAC explica que parten de la planificación operacional, asegurando la aplicación de la circular C-DIMCS-GCIAC-19-000073 del 13 de agosto de 2019, asimismo, expone que para la vigencia 2020 realizaron la actividad de Caracterización de la población colombiana en el exterior incluida en el plan de acción, actividad que agrega valor al Ministerio de Relaciones Exteriores. No se identifica por parte de los auditados claridad frente a la ubicación de las actividades del planear de alcance del CIAC documentadas en la caracterización del proceso.
12. Hacer del proceso: se indaga a los auditados respecto a la documentación que estandariza las actividades del hacer de alcance en el CIAC, en respuesta a ello, los auditados se centran en el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" y la circular C-DIMCS-GCIAC-19-000073 del 13 de agosto de 2019, no presentan un conocimiento claro de que la actividad del Hacer "Atender y resolver las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, formuladas sobre los trámites y servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores a través de los medios establecidos para tales efectos" esta estandarizada en el procedimiento SC-PT-59 "Gestión de peticiones por parte del centro integral de atención al ciudadano-CIAC y demás dependencias del ministerio de relaciones exteriores".
13. Gestión Documental: se evidencia la creación de las carpetas electrónicas en el teams dispuesto para el CIAC, no obstante, se identifica que las carpetas se encuentran desactualizadas y la información no es concisa. De igual

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: 4 de 14

manera, todas las cuentas de usuario incluyendo a los orientadores tienen acceso a estas carpetas en las que pueden crear, editar y/o eliminar los documentos, por lo que es pertinente revisar este aspecto en el proceso.

Se evidencia el uso de dos series documentales 34. Informes y 44. Derechos de petición, se toma como muestra la serie 34. Informes, en la que se identifica la subserie 34238, con marcación de carpeta 2020-34238, lo cual no responde a las directrices definidas en el Manual de Archivo (GD-MA-03).

De igual manera los auditados presentan el sitio en share point donde cargan información de la gestión del CIAC, se observa que sitio tiene control de acceso, se considera pertinente realizar una valoración documental e identificar que de esta información se debe ingresar a la TRD con el apoyo del GIT de Archivo.

El equipo auditor solicita el formato único de inventario documental (GD-FO-08) de las vigencias 2021 y 2020, los auditados presentan evidencia para la vigencia 2021 lo es conforme respecto a la vigencia 2020 no presentan documento soporte, al respecto el equipo auditor eleva consulta a la Coordinación del GIT de Archivo a fin de confirmar si se tiene el FUID de la vigencia 2020 del CIAC, en este sentido el GIT de Archivo reporta por medio de correo electrónico que el área no ha reportado dicho registro, por lo tanto e presenta incumplimiento de lo dispuesto en la Circular No. C-DSG-GACAF-19-000062 del 17 de Junio de 2019 con asunto "Inventario Documental Archivos de Gestión" y el Manual de Archivo (GD-MA-03) versión 2.

14. Medición del desempeño del área (indicadores, cronogramas, seguimiento interno): se evidencia un estricto control y seguimiento por parte de los líderes y de la coordinación a todos los agentes en los que se interactúa con la ciudadanía. Se incluyen reportes, cuadros de control, correos y reportes diarios de la operación, lo que permite que tener un procedimiento estricto y coordinado en su cumplimiento. Respecto a los indicadores de gestión se evidencia un conocimiento en cuanto al tema logrando unos objetivos de meta claros, sin embargo, se denota por parte de los auditados confusión en los indicadores de gestión del sistema maestro, respecto a su consulta e identificación de los mismos.

Se evidencia medición de la satisfacción del cliente frente al servicio del CIAC por sus diferentes canales, esto lo reportan en el informe que realizan para la Canciller, por parte del equipo auditor se considera oportuno formalizar indicador de gestión en el sistema maestro que permita consolidar el reporte de esta encuesta.

15. Análisis de tendencia y metas de los indicadores: el equipo auditor solicita al gestor de cambio el análisis de tendencia que permitió fijar las metas de la vigencia 2020 para los tres indicadores de gestión "Eficacia en la respuesta de las Quejas", "Eficacia en la respuesta de los Reclamos" y "Nivel de servicio atención correos electrónicos", al respecto expone que no tiene conocimiento del tema debido a su reciente asignación como gestor de cambio, el equipo auditor solicita ubicar la evidencia y enviar esta, en consecuencia una vez finalizada la sesión de entrevistas del 15 de marzo como parte del ejercicio auditor el gestor envía documento soporte que evidencia el debido análisis de tendencia de la vigencia 2020, siendo este proceso conforme a lo establecido en el procedimiento AS-PT-01 Medición y Seguimiento a través de Indicadores.
16. Gestión ambiental: se alcanza observa un leve conocimiento de las políticas de gestión ambiental, demuestran una cultura de reciclaje, manejo de residuos, ahorro en el consumo de papel logrando un impacto positivo para el área



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 14

y la entidad. De igual manera es de suma importancia mencionar que se presenta dificultad e identificar por donde deben acceder a la consulta de la matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales dispuesta en la Intranet, documento de consulta donde encuentran documentados los aspectos e impactos y sus respectivos controles operacionales de alcance del proceso.

Los auditados identifican con algún grado de dificultad las acciones que realizan para dar cumplimiento a los objetivos ambientales “optimizar el consumo de agua en las sedes del Ministerio ubicadas en la ciudad de Bogotá”, “optimizar el consumo de energía en las sedes del Ministerio ubicadas en la ciudad de Bogotá”, “fomentar la cultura del cuidado y protección del ambiente en los servidores públicos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio” y “Promover el consumo responsable de insumos, materias primas, que son necesarias para llevar a cabo los procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio”. Asimismo, con el reconocimiento de los programas ambientales “AS-PL-01 Gestión Integral de Residuos Peligrosos”, “AS-PG-01 Ahorro y Uso Eficiente de Energía”, “AS-PG-02 Implementación de Prácticas Sostenibles”, “AS-PG-03 Gestión Integral de Residuos Sólidos” y “AS-PG-04 Ahorro y Uso Eficiente de Agua” implantados en la Entidad.

Se evidencia que el enlace ambiental en el segundo semestre del 2020 adelanto actividades de capacitación al sistema de gestión ambiental, en consecuencia, a la oportunidad de mejora presentada en la auditoria a los sistemas de gestión realizada en la vigencia 2020. Presenta evidencia correo del 23-10-2020 en el que envía material y genero espacio de encuentro del equipo de trabajo donde socializo, y se aplicó evaluación para validar conocimiento.

17. Mejora: El coordinador reporta que dentro de las acciones de mejora adelantadas en el proceso está el canal de voz con el Chatbot, para dar cierto tipo de información, en lo que resalta que son ejemplo de mostrar para otras entidades del estado.

Asimismo, indica que se está trabajando para implementar el chatbot, que permita la autogestión de del canal de chat, por lo que se está trabajando con bases de conocimiento para q se pueda atender otros temas con esta implementación. De igual manera se está trabajando en al APP mi consulado a fin de que esta se conecte con el chatbot.

Servicio del call back (llamada en reversa), teniendo en cuenta que en las horas pico se sobre pasa la capacidad operativa de atención con los agentes disponibles, lo que genera colas y represamiento en los canales.

Se tiene esperado adelanta la implementación del vector, que redirige al usuario a usar unos canales que el mismo CIAC quiere que utilice, como por ejemplo página web que genera un cambio cultural, sobre la autogestión.

Se simplificaron los documentos que reglamentan la operación, siguiendo la Ley, evitando reglamentar lo reglamentado.

En alcance al sistema de gestión ambiental no adelantado la formulación de planes de mejora específicos, únicamente han implementado las acciones solicitadas por la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.

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 14

De acuerdo a lo anteriormente expuesto el equipo auditor resalta la iniciativa que tiene el CIAC en el análisis, planteamiento e implementación de acciones de mejora, sin embargo, se evidencia, que no aplican los mecanismos de mejora definidos en el documento “MC-PT-10 Identificación, implementación y seguimiento de acciones de corrección, correctivas y de mejora” a fin de asegurar que una vez se define la oportunidad de mejora a implementar se formule el respectivo plan de mejoramiento, se radique en ante el GIT de Control Interno de Gestión y posterior a esto se inicie su respectiva implementación, seguimiento y reporte.

### Gestión de peticiones y planes de contingencia CIAC

Para evaluar el cumplimiento de los requisitos 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, y 10 de la norma ISO 9001:2015, se procede a realizar entrevista de auditoría al Coordinador y a su equipo de trabajo:

1. Al respecto el Coordinador explica las generalidades del proceso frente a su funcionalidad en la que detalla que se maneja tres turnos respondiendo a la atención 24/7, durante el proceso de entrevista ingresa una orientadora quien muestra el proceso en vivo, quien explica que el flujo de proceso de gestión de peticiones se realiza de acuerdo al formulario del CRM, se evidencia que el CRM tiene implementado un código de disposición, el tiempo para respuesta, fecha de interacción y fecha estimada para dar respuesta por parte del área responsable, el CRM genera un código único de radicado y con este se hace seguimiento a la respuesta.

Se destaca la gestión del trabajo que tiene los orientadores en el proceso, asimismo, las facilidades que aporta el CRM en la que se puede encontrar evidencia de solicitudes repetidas, cuando una misma persona presenta la misma solicitud por los diferentes canales, lo que facilita la generación de respuestas unificadas.

2. Se procede por parte del equipo auditor con prueba de recorrido virtual a fin de validar la aplicación del proceso documentado específicamente en la gestión de las felicitaciones, para lo cual los auditados proceden con el descargue de la base de datos del mes de febrero de 2021 de acuerdo a lo solicitado, de acuerdo al periodo solicitado se identifican 13 casos tipificados, se procede a realizar muestreo aleatorio analizando el caso MZ58EHcjR6Wgs2iYCGHeEg, el agente da respuesta 02/10/2021 remitiendo al consulado de Colombia en Sídney, se evidencia que por falla del Not Sent presentada en la Data Viewer aparece el caso aparece como no enviado, por lo que se reenvía la felicitación al Consulado para asegurar que este ha sido comunicado.

A fin de contrastar esta información se solicita a la supervisora ingresar a la plataforma que permite llevar el control de calidad evidenciando que la felicitación ingreso 10 de febrero, el día 23 se asignó al agente para su correspondiente gestión, y se reenvía el 23 de febrero al Consulado con la debida plantilla. Se evidencia que no se tiene reporte de respuesta al ciudadano, al asumir que el caso está marcado como “traslado interno” el mismo está cerrado. Lo anterior, genera incumplimiento de la acción “El agente CIAC responde al ciudadano de forma inmediata y copia al área correspondiente” establecida en el documento “SC-PT-59 Gestión de peticiones por parte del centro integral de atención al ciudadano-CIAC y demás dependencias del ministerio de relaciones exteriores”.

3. Se realiza por parte del equipo auditor prueba de recorrido respecto al flujo de proceso para la gestión de peticiones, de acuerdo a la muestra tomada se evidencian 1763 peticiones registradas, se toman tres muestreos para efectos



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: 7 de 14

de análisis identificando que el proceso es conforme a lo documentado en el procedimiento “SC-PT-59 Gestión de peticiones por parte del centro integral de atención al ciudadano-CIAC y demás dependencias del ministerio de relaciones exteriores”, se identifica debilidad por parte de la áreas del Ministerio en dar cumplimiento a la Circular C-DIMCS-GCIAC-19-000073 del 13 de agosto de 2019 sobre “Trámite Interno de Derechos de Petición-CIAC”, quienes dan respuesta a los peticionarios y omiten copiar al CIAC lo que genera reporte de casos abiertos como abiertos siendo estos en su mayoría gestionados a tiempo. Al respecto el CIAC informa que al tener detectada esta debilidad para la vigencia 2021 se tiene programada una actividad que responde a fortalecer la gestión del conocimiento en las áreas del Ministerio para dar aplicabilidad a la Circular en mención.

4. Se realiza por parte del equipo auditor prueba de recorrido respecto al flujo de proceso para la gestión de reclamos, de acuerdo a la muestra tomada se identifican 47 reclamos, al respecto se realiza muestreo aleatorio, en el que se evidencia que el proceso es conforme a lo establecido en el documento “SC-PT-59 Gestión de peticiones por parte del centro integral de atención al ciudadano-CIAC y demás dependencias del ministerio de relaciones exteriores”.
5. Se revisa el control del proceso al respecto se resalta las alertas implementadas con la metodología de semaforización cuyo control se ejerce con un reporte diario al que se le realiza seguimiento desde el CIAC en el que se establece contacto con las áreas responsables a fin de lograr la disminución de los casos abiertos, control que ha resultado efectivo en la gestión del CIAC.
6. Como parte del ejercicio se realizó por parte del equipo auditor prueba el día 13 de marzo del 2021 a los canales de chat y video llamada, al respecto el canal de chat funciona conforme a lo establecido en el procedimiento y permite el cumplimiento de los requisitos de la norma de calidad, se evidencia que pese que registran los datos personales al usuario no le queda la notificación del radicado de la petición, asimismo, no le queda al usuario una copia del histórico del chat, por lo que en el proceso de auditoria se entrevista al grupo del CIAC en el que se da claridad del tema, en efecto queda un radicado de la petición y queda guardado el histórico del chat, información que es de acceso por base de datos únicamente para el CIAC.

Respecto al canal de video llamada se ingresa por parte del equipo auditor, se genera una espera de 61 minutos y finalmente no se logra una conexión exitosa, teniendo en cuenta este caso, se indaga con el GIT del CIAC frente a los factores que incidieron en la experiencia del canal, al respecto los auditados explica que el canal ha presentado fallas de intermitencia desde el día 10 de marzo, falla que fue reportada directamente al proveedor de lo cual aportan evidencia, no se identifica que en el correo esté en copia el contacto de quien ejerce la supervisión desde el área de la Dirección de Gestión de Información y Tecnología, al respecto el proveedor responde que “se generó el ticket 8351 y será escalado al área correspondiente para atender su solicitud”, no se presentan correos de seguimiento al 15 de marzo entre las partes, en consecuencia, no se implementó la medida de contingencia a fin de hacer saber al usuario que el canal presenta intermitencia e incentivar el uso de los otros canales.

7. Se indaga frente a las acciones de mejora implementadas en el proceso a partir de la implementación del procedimiento “SC-PT-59 Gestión de peticiones por parte del centro integral de atención al ciudadano-CIAC y demás dependencias del ministerio de relaciones exteriores”, al respecto el coordinador indica que no han tenido que aplicar mejoras a partir del procedimiento, porque el mismo responde a lo de Ley. Asimismo, explica que el grupo de calidad realiza revisiones en vivo y ex post, lo que ha permitido identificar mejoras enfocadas a la aplicación estricta del

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: 8 de 14

procedimiento, de igual manera, de acuerdo al registro que realizan las supervisoras de calidad se realiza reporte mediante la matriz de calificación CIAC, en la que se toma un muestreo aleatorio por agente, a fin de identificar posibles desviaciones del proceso e implementar acciones que permitan brindar el entrenamiento suficiente para mejorar el desempeño de los agentes.

8. Se validan las contingencias que se han dado en el proceso durante el segundo semestre del 2020 y lo corrido del 2021, al respecto el Coordinador reporta que en efecto han tenido algunas contingencias en el proceso que responde a cambios por la pandemia, cambios en la plataforma, caída del internet, fallas de fluido eléctrico, fallas por e-mail en el mes de enero por 12 días, situaciones que han sido resueltas de forma exitosa.

Como parte de la contingencia por la Pandemia, el Coordinador reporta que tuvieron dificultad con el canal de voz por falta de sincronización, por lo que se vieron obligados a fijar avisos comunicando a los usuarios que el de voz estaba fuera de servicio, en este caso el CIAC mantuvo los otros canales en servicio hasta lograr en el mes de Junio pruebas y posteriormente restablecen el servicio de canal de voz. El canal de correspondencia estuvo temporalmente fuera de servicio por la limitante de atención al público, como medida actual el GIT de Correspondencia escanea los documentos y envía al CIAC para la respectiva gestión; por último, indican que el canal de líneas de atención directa (línea azul) están fuera de servicio a raíz de la pandemia, al ser este un medio que requiere contacto entre el usuario y el teléfono.

### Construcción y mantenimiento del banco de base de datos y funcionalidad del CIAC

Para evaluar el cumplimiento de los requisitos 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, y 10 de la norma ISO 9001:2015, se procede a realizar entrevista de auditoría al Coordinador y a su equipo de trabajo:

1. Se revisa la aplicabilidad del procedimiento SC-GS-06 Construcción y Mantenimiento del Banco de Base de Datos del CIAC, versión 4 vigente desde 9-06-2020, a partir de este se solicita el reporte que responde al informe geográfico de mes de enero de la vigencia 2021, asimismo, se indaga frente a las acciones que han realizado tomando como base este informe, al respecto el auditado explica que por medio del CRM se tiene una sola base de datos para ello proceden con el descargue del mismo, se evidencia debilidad en la master data, se identifica por ejemplo la tipificación geográfica la ubicación Bogotá se reporta de diferentes maneras “Bogota”, “Bogotá” lo cual dificultad la unificación de la base de datos y genera mayor demora en el análisis de datos al tener diferentes formas de transcripción de un mismo término.

Asimismo, se evidencia por parte del equipo auditor que la base de datos del CRM no genera “informe general”, “informe geográfico”, “informe ciudadano”, “Tipo de solicitud”, “Histórico Ciudadano”, todo se encuentra consolidado en una sola base de datos y la clasificación de informes realmente responde a una tipificación.

2. Se evidencia el control y revisión de las bases de datos al respecto el personal cargo de las estadísticas genera el debido control para asegurar que la información es confiable y precisa, para lo cual descargan la base de datos del CRM y del Analytics, a fin de unificar todo en una sola base de datos y generar análisis cruzados de información haciendo uso de la herramienta de Excel.

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: 9 de 14

3. Se valida el ejercicio de extracción de la información por lo que se solicita al auditado ingresar a las plataformas de CRM y Analytics, el auditado que maneja las bases de datos ingresa a la plataforma por medio del explorador de Google, inicia con un usuario y contraseña específica.

Se indaga sobre la asignación de cuentas de usuario y contraseña a lo que los auditados responden que algunas cuentas son compartidas como pasa por ejemplo con el perfil de quienes ejercen el rol de supervisión de calidad, esto se debe a limitaciones contractuales por lo que tienen previsto que en la próxima contratación no se tenga este tipo de limitaciones y asegurar que cada persona tenga su cuenta de usuario y contraseña de uso personal, evitando la suplantación de identidad y la exposición de datos personales.

**Nota:** Entendiendo las limitaciones contractuales actuales, se recomienda que cada persona tenga un usuario y contraseña y no se comparta, teniendo en cuenta las políticas de seguridad y la información implantadas en el Ministerio.

Se evidencia que los reportes que extraen y la base de datos que consolida para el respectivo análisis se almacenan en el escritorio del equipo de cómputo del auditado, asimismo, genera copias en el Share Point "Equipo de Agentes" y lo suben a la nube del one drive de la cuenta de Cancillería habilitada al auditado, estos documentos no se guardan con el nombre estándar dado por las directrices de archivo.

4. Se continua con la revisión por parte de los auditores, en la que se valida el cumplimiento de la guía SC-GS-06 específicamente en la política de operación "Derechos de petición físicos que sean radicados en la Oficina del Grupo de Correspondencia, y los derechos de petición radicados a través de los canales administrados por el Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC", al respecto se solicita evidencia del seguimiento realizado el 15 de marzo a los derechos de petición, en la que el equipo auditor evidencia que se da cumplimiento a lo establecido en la guía.
5. Se revisa el proceso de actualización de información general que realizan cada cuatro meses mediante el envío de un formulario virtual o correo electrónico dentro de los primeros 15 días hábiles de inicio del mes de acuerdo a lo establecido en la guía SC-GS-04, al respecto el Coordinador explica que el proceso lo realizan permanentemente no con la frecuencia que indica la guía, los auditados presentan evidencia de correo enviado el 22 de diciembre con solicitud de actualización de información a los consulados, el 14 de enero presentan el reporte general de la información consolidada, este insumo facilita la actualización del libro del orientador ubicado en la carpeta de red 172.29.10.221 de acceso a los agentes.
6. Se audita el "Plan de fortalecimiento de conocimiento" tomando como referencia la última incorporación de agentes, por lo que los auditores solicitan información al respecto. Los auditados proceden a explicar que en el mes de Diciembre realizaron una jornada de formación de agentes nuevos por cambio de contratista, asimismo, expresan que desde el CIAC realizan procesos de formación continua a los agentes.

Los auditados presentan evidencia del plan de formación que tienen de 6 días para cada agente, documento en Excel "copia de proceso de formación 28may2020 CIAC" este plan esta estructura en dos fases II. El equipo auditor sugiere revisar y actualizar este plan, teniendo en cuenta que se asignan recursos humanos como líderes de cada

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: 10 de 14

tema, personal que ya no está laborando en el CIAC, se evidencia una actualización parcial del documento en el que está incluido los temas de vuelos humanitarios y COVID. Se resalta la estructura del plan frente a los contenidos que facilita la apropiación del conocimiento de toda la gestión del CIAC y temáticas específicas del Ministerio.

Durante el ejercicio de auditoria los auditados presentan acción de corrección con documento soporte "Proceso de formación CIAC ACTUALIZACIÓN 17 DE MARZO 2021" por lo tanto se subsana el hallazgo, al respecto el equipo auditor no presenta oportunidad mejora.

7. Se indaga respecto a las acciones de mejora en el proceso, a lo que el coordinador del CIAC responde que están explorando alternativas de grabación e-learning para generar una biblioteca de formación con temas específicos para los agentes, al respecto un grupo específico del CIAC está tomando un curso de formación de la plataforma e-learning para aprender a usarla y generar los contenidos, se evidencia que el GIT del CIAC tiene iniciativa para implementar mejoras en el proceso, sin embargo, no desarrollan estas bajo los mecanismos de mejora dispuestos por el Ministerio en el Sistema de Calidad.
8. Se indaga a los auditados respecto a los objetivos estratégicos-calidad que aportan desde el proceso, un auditado indica que aportan al objetivo 7, no recuerdan a qué estrategia aportan, por lo tanto, proceden a consultar en la página web la planeación estratégica a fin ubicar la información e identificar lo auditado, proceso que genera un poco de dificultad en los auditados.

## 5. FORTALEZAS

- Control operacional del proceso del servicio al ciudadano con la supervisión de calidad, reportes diarios e implementación del seguimiento con la semaforización de los casos.
- La experticia de quien administra y controla las bases de datos estadísticas que permite una mayor y eficiente gestión en las actividades del CIAC.
- Entrenamiento constante que se realiza a los orientadores para facilitar el buen desempeño.
- La gestión del conocimiento entre todo el equipo de trabajo en el que se incluyen los contratistas con el "Plan de fortalecimiento de conocimiento".
- La interacción con el web master para estar al tanto de las novedades de la Cancillería lo que permite mantener el libro del orientador actualizado.
- Liderazgo por parte de la Coordinación que permite la identificación e implementación constantes de iniciativas de mejora en el proceso y compromiso por parte de cada una de las personas que aportan al desarrollo del proceso.
- Búsqueda constante de mejora en el proceso a partir del análisis de datos.
- Interés y compromiso por parte del CIAC por la sostenibilidad e implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad y Ambiental.
- Aplicación de la primera y segunda línea de defensa acorde al MIPG lo que permite en el proceso promover la mejora continua e implementar la política de gestión y desempeño de la estructura pública.
- Trabajo en equipo que permite un clima laboral adecuado, lo que incentiva mayores resultados y el cumplimiento de los tres principios eficiencia, eficacia y celeridad implementados por el Coordinador en el CIAC.

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 14

## 6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

### GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano

1. Revisar la pertinencia de formalizar los roles internos de planeación y desarrollo, calidad y formación, supervisión y operación, y control de riesgos que definen la estructura interna del CIAC y facilitar una adecuada gestión del proceso.
2. Fortalecer la gestión del conocimiento de todo el personal del CIAC en la consulta, uso y apropiación de los documentos del SIG, contexto organizacional, mapa de riesgos, indicadores de gestión y mecanismo de mejora que se tienen establecidos en el Sistema Integrado de Gestión (Calidad y Ambiental), objetivos ambientales, programas ambientales, aspectos e impactos ambiental, asimismo, la aplicación del ciclo PHVA y el enfoque procesos.
3. Incluir actividad en el Planear de la caracterización de proceso asociada a la planificación de la prestación del servicio, que de salida a las actividades del hacer del GIT del CIAC.
4. Revisar la formulación del riesgo de gestión “Brindar respuesta a las peticiones recibidas a través de los canales de comunicación que administra el CIAC por fuera de los términos de ley” respecto al nivel de aceptación del riesgo, teniendo en cuenta las causas que han generado su materialización.
5. Fortalecer la gestión documental electrónica en el grupo asignado al CIAC en el Teams, teniendo las directrices definidas en el manual de archivo (GD-MA-03).
6. Realizar valoración documental con acompañamiento del GIT de Archivo respecto al flujo de información y archivos que produce el CIAC en su proceso, a fin de identificar qué información se debe retener y en consecuencia de ello actualizar la tabla de retención documental y centralizar la gestión de la información en el Teams, sitio dispuesto por el Ministerio.
7. Es necesario actualizar los documentos “SC-GS-06 Construcción y Mantenimiento del Banco de Base de Datos del CIAC” y “SC-GS-04 Funcionalidad del Centro Integral de Atención al Ciudadano” se presentan diferencias entre lo documentado, la forma en que realizan las actividades actualmente y denominación de reportes.
8. Revisar la pertinencia e implementar las acciones necesarias para el canal de chat y demás canales de atención según aplique, a fin de facilitar que el radicado de la petición sea de conocimiento del solicitante, asimismo, implementar una estrategia que permita al peticionario tener copia del chat, por ejemplo, una pregunta de confirmación que indique si desea recibir copia del chat y este sea enviado al correo electrónico registrado, esto permite al solicitante conservar la información suministrada y prevenir la congestión de los canales disponibles.

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 14

9. Evaluar la pertinencia de documentar el método estadístico que estandariza la toma del muestreo aleatorio de los seguimientos de calidad como política de operación en el procedimiento “SC-PT-59 Gestión de peticiones por parte del centro integral de atención al ciudadano-CIAC y demás dependencias del ministerio de relaciones exteriores”.
10. Evaluar la pertinencia de estandarizar e implementar en el sistema integrado de gestión la matriz de calificación CIAC que diligencian actualmente las supervisoras de calidad.
11. Analizar la oportunidad de incluir un indicador de gestión en el sistema maestro que consolide el reporte de los resultados de la encuesta de satisfacción que es diligenciada por los usuarios de los canales del CIAC.
12. Crear carpeta de apoyo en el grupo de Teams del CIAC que permita la gestión documental de las actividades por el equipo de trabajo respecto a la Gestión del Cambio y facilitar la transferencia de conocimiento cuando se cambia el gestor, para tener acceso a los documentos históricos que facilitan la labor, en especial en los ejercicios de auditoría.
13. Fortalecer la gestión del conocimiento respecto a la metodología “MC-PT-10 Identificación, implementación y seguimiento de acciones de corrección, correctivas y de mejora” y su aplicación en las diferentes mejoras que se dan en el proceso desde el CIAC.

### Dirección del Talento Humano

1. Priorizar estudio de cargas laborales al GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano que permita definir una estructura funcional base, con personal propio del Ministerio, con el objetivo de desarrollar aquellas actividades críticas del proceso que se asocian al control operacional, al ser este proceso de carácter misional y sensible.

### Dirección de Gestión de la Información y Tecnología

1. Revisar y ajustar la parametrización de acceso a la información del grupo de Teams asignado al CIAC, en coordinación con el GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano, teniendo en cuenta que los archivos de gestión son almacenados en este sitio y no es pertinente que todos los orientadores tengan acceso a esta información, lo que impide la protección de la misma.
2. Ajustar la master data a fin de asegurar un estándar en la forma en que están escritos los datos a fin de unificar la base de datos con la que el CIAC diligencia los formularios de las peticiones y facilitar que la base de datos del CRM pueda ser tratada de forma adecuada para los fines pertinentes y generar datos estadísticos con mayor confiabilidad.
3. Fortalecer la gestión de la supervisión que realiza DIGIT frente al proveedor de la plataforma en la que opera el CIAC, teniendo en cuenta que el CIAC reporta directamente los incidentes al proveedor, asimismo, el proveedor emite respuestas con radicado, y posterior a esto no se realiza ningún seguimiento, generando incertidumbre en el proceso y demora en la solución de lo reportado, impactando en la pérdida oportunidad de repuesta al usuario.

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 14

## 7. NO CONFORMIDAD

ITEM	CRITERIO DE AUDITORIA O NORMA	DESCRIPCIÓN
1	ISO 9001 7.5	No se tiene evidencia del reporte del formato único de inventario documental (FUID) GD-FO-08 diligenciado para la vigencia 2020, incumpliendo las directrices emitidas mediante CIRCULAR No. C-DSG-GACAF-19-000062 del 17 de Junio de 2019 con asunto "Inventario Documental Archivos de Gestión" que establece "Ley General de Archivos y al Acuerdo 042 de 2002, se requiere que los archivos de gestión de cada una de las dependencias del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, estén organizados e inventariados de acuerdo con la Tabla de Retención Documental – TRD" asimismo, lo establecido en el Manual de Archivo (GD-MA-03) versión 2, en las responsabilidades del personal de planta global del Ministerio de Relaciones Exteriores donde indica que "Actualizan el inventario documental cada vez que se crea una carpeta, de acuerdo con la TRD de su dependencia".
2	ISO 9001 9.1.1	No se tiene evidencia de la respuesta al usuario frente a la Felicitación con radicado MZ58EHcjR6Wgs2iYCGHeEg incumpliendo la acción "El agente CIAC responde al ciudadano de forma inmediata y copia al área correspondiente" establecida en el documento "SC-PT-59 Gestión de peticiones por parte del centro integral de atención al ciudadano-CIAC y demás dependencias del ministerio de relaciones exteriores".
3	ISO 9001 10	No se implementa aviso que advierte a las partes interesadas que el canal de video llamada presenta intermitencia afectando el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, si bien se generó reporte al proveedor y supervisor del contrato por correo electrónico, no se aplican los mecanismos de mejora que documenten las acciones de corrección, análisis de causas y acciones correctivas acorde a las causas incumpliendo lo establecido en el procedimiento MC-PT-10.
4	ISO 9001 9.1.1	Se presenta incumplimiento en la aplicación del documento "SC-GS-04 Funcionalidad del Centro Integral de Atención al Ciudadano" en las POLÍTICAS OPERATIVAS RELATIVAS A LOS INFORMES DE CONTROL INTERNO Y HACIA LAS DIFERENTES ÁREAS: a) Informes diarios de gestión: El responsable del turno de la mañana deberá hacer llegar de manera diaria a través de correo electrónico, al Supervisor designado por el Proveedor BPO o quien haga sus veces, el informe de la gestión realizada del día, se evidencia que no cuentan con reporte por e-mail de los últimos 5 días, el último que se generó formalmente como lo establece el procedimiento es el del 11 de Marzo.



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: 14 de 14

## 8. CONCLUSIONES DEL INFORME

Si bien se identificaron oportunidades de mejora y no conformidades, se concluye que el proceso de Servicio al Ciudadano (GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano) 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 y una óptima operación en el servicio, 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)*

**Eliana Prada Beltrán**

**Asesor**

**Auditor Líder**

*(Documento Electrónico)*

**Daniel Pérez Cabas**

**Profesional Universitario**

**Auditor**