



| | | |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO: | FORMATO | CÓDIGO: EI-FO-09 |
| NOMBRE | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION | VERSIÓN: 1 |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | PÁGINA: 1 de 14 |

1. INFORMACIÓN GENERAL

| | |
|--|---|
| PROCESO: | Gestión Administrativa |
| Dependencia: | Grupo Interno Trabajo de Servicios Generales. Grupo Interno Trabajo de Almacén. Grupo Interno Trabajo de Mantenimiento. |
| TIPO DE AUDITORIA, SEGUIMIENTO O MONITOREO: | Auditoria Interna Calidad |
| EQUIPO AUDITOR: | |
| Auditor líder: | Eliana Prada Beltrán. |
| Auditor: | Leonardo Cuestas García. |

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA, SEGUIMIENTO O MONITOREO:

Verificar las actividades asociadas al Sistema Integral de Gestión en los procesos de Gestión Administrativa y Mejora Continua del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, comprobando el cumplimiento de los requisitos exigidos en las normas NTCGP 1000:2009, ISO 9001:2008 y demás requisitos internos de la entidad e identificar oportunidades de mejora.

Igualmente, revisar el avance en la ejecución de las actividades establecidas en el Plan de Trabajo para la implementación de la norma ISO 9001:2015.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

La auditoría se realizó al proceso de Gestión Administrativa del 29 al 31 de marzo de 2017, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el procedimiento "Actividades de Auditoria Interna", abarcando el ciclo PHVA definido en la caracterización del proceso, documentos asociados al proceso y los requisitos de la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública - NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008.

3.1 Verificación de la gestión del proceso:

Se verificaron las generalidades del proceso de Gestión Administrativa, listadas a continuación:

- **Objetivo del Proceso:** El proceso tiene definido su objetivo en la **Caracterización del Proceso GA-PR-11 Gestión Administrativa versión 6 vigente desde el 4 de agosto de 2016**, los auditados conocen e identifican de forma clara las actividades.
- **Responsabilidad y Autoridad:** En el proceso, se encuentran definidos de manera clara los perfiles y las funciones del personal que pertenece al proceso de Gestión Administrativa.



| | | |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO: | FORMATO | CÓDIGO: EI-FO-09 |
| NOMBRE | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION | VERSIÓN: 1 |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | PÁGINA: 2 de 14 |

- **Indicadores del Gestión:** El proceso cuenta con los siguientes indicadores de gestión:

Indicador de eficacia "*Reducción del consumo de papel*"; de tendencia decreciente y periodicidad trimestral; cuenta con el correspondiente análisis de datos, presenta resultados satisfactorios de reducción del consumo de papel para el tercer trimestre de 2016 del -10.79 % y para el cuarto trimestre del -15.22 %.

Indicador de eficacia: "*Legalización de compras de bienes en el exterior*"; de tendencia creciente y periodicidad trimestral; cuenta con el correspondiente análisis de datos, presenta resultados satisfactorios para el tercer trimestre de 2016 del 97.8 % y para el cuarto trimestre del 95.2 %.

Indicador de eficacia: "*Nivel de cumplimiento de las solicitudes de mantenimiento*"; de tendencia creciente y periodicidad semestral; cuenta con el correspondiente análisis de datos, presenta resultado satisfactorio para el segundo semestre del 2016 del 99 %. Sin embargo, en la Hoja del Vida del Indicador consultada en el sistema maestro su periodicidad de reporte está registrado como "Cuatrimestral".

- **Mejora:**

Como resultado de la auditoría interna realizada en la vigencia 2016 el GIT de Servicios Generales presenta como evidencia el Plan de Mejoramiento formulado el 20/06/2016 entre el GIT de Servicios Generales y el GIT de Mantenimiento. De acuerdo con el plan de mejoramiento se evidencia que realizaron el reporte de ejecución de manera oportuna a la Oficina de Control interno de Gestión, sin embargo, con respecto a la acción correctiva "*Revisión y actualización de los procedimientos GA-PT-04-05-06-08*", se identifica lo siguiente:

GA-PT-08 Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios

- El responsable de aplicación es el GIT de Servicios Generales y no se identifica el área del GIT de Mantenimiento, tal cual como lo define la Resolución 8660 de 2016 donde se asignan las funciones a los Grupos Internos de Trabajo.
- El alcance del procedimiento no incluye la descripción breve del área o campo de aplicación del documento.
- Las definiciones incluyen el concepto de acción preventiva término que fue actualizado a través del procedimiento MC-PT-10 Identificación, implementación y seguimiento de acciones de corrección, correctivas y de mejora en su versión 1 vigente desde el 23 de enero 2017, el cual define que las acciones preventivas se adelantan desde la gestión del riesgo.
- Los documentos asociados están desactualizados, se referencia el procedimiento MC-PT-01 Plan De Mejoramiento por Procesos - Corrección, Acción Correctiva, Acción Preventiva y Acción de Mejora, el cual está anulado desde el 7 de febrero de 2017.



| | | |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO: | FORMATO | CÓDIGO: EI-FO-09 |
| NOMBRE | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION | VERSIÓN: 1 |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | PÁGINA: 3 de 14 |

GA-PT-06 Administración de Servicios Generales:

- La descripción del alcance del procedimiento no incluye la descripción breve del área o campo de aplicación del documento, a su vez no se ve involucrado el proceso de "Arriendo y Adecuación de Bienes Inmuebles" el cual está incluido en los diagramas de proceso.
- La base legal del procedimiento no cumple con los lineamientos establecidos en la guía de elaboración de documentos GD-GS-01, no está organizada jerárquicamente, se mezcla Ley y Decreto de forma intercalada, se asocia el documento GC-MA-01 Manual de Contratación lo cual no es correcto. De igual manera, se referencia la Resolución 2091 del 11 de mayo de 2011 "por la cual se crean los Grupos Internos de Trabajo del Ministerio de Relaciones Exteriores", resolución que fue derogada en su momento por el artículo 4 de la Resolución 5813 de 2011 y actualmente por la Resolución 8660 de 2016, por la cual se crean los grupos internos de trabajo del Ministerio.
- La descripción de los documentos asociados no incluye el formato GH-FO-39, el cual es radicado con memorando por parte de la Dirección de Talento Humano al GIT de Servicios Generales para la elaboración de los carnets de los servidores públicos.
- En el desarrollo del procedimiento para el diagrama de "administración del personal operativo de servicios generales (seguridad)" se encuentra asociado el procedimiento GC-PT-08 Interventoría a Contratos el cual está anulado desde el 27 de abril de 2012.

GA-PT-04 Mantenimiento de Infraestructura de Equipos:

- El procedimiento fue anulado el 5 de octubre de 2016 y el mismo no ha sido remplazado por ningún otro documento con corte al día 31 de marzo de 2017.

Con respecto a la Acción Correctiva "Difusión de los procedimientos actualizados GA-PT-04-05-06-08" se determina lo siguiente:

Se solicita el registro de difusión de documentos GD-FO-06, según los documentos referenciados en la acción, evidenciando que los procedimientos GA-PT-04 Mantenimiento de Infraestructura de Equipos – no se socializó su anulación para prevenir el uso del documento obsoleto; GA-PT-05 Administración y Mantenimiento del Parque Automotor – no se socializó; GA-PT-06 Administración de Servicios Generales – se socializó en el mes de enero de 2017, fuera de los tiempos establecidos, teniendo en cuenta que una vez se actualizan los documentos se deben socializar los mismos en un término no superior a 15 días de acuerdo con lo definido en las políticas de operación del procedimiento GD-PT-02 Control de Documentos.

Bajo este contexto se determina que las acciones adelantadas no son efectivas, razón por la cual se mantiene la No Conformidad asociada al numeral 4.2.3 Control de Documentos.

Adicional a las acciones de correctivas formuladas en atención a la auditoría interna de 2016, dentro del periodo evaluado, el GIT de Servicios Generales presenta el Plan de Mejoramiento formulado el 29/09/2016, donde incluyen la mejora "Se requieren adelantar acciones de mejora producto del análisis realizado a los resultados de las encuestas aplicadas a los servicios de apoyo de la entidad (seguridad, vigilancia, aseo y cafetería)" en cumplimiento de este plan, se adelantaron acciones de mejora, de las cuales se realizan las siguientes observaciones:

Elaboró: Luis H. Parra

FV: 22 / 09 / 2015



| | | |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO: | FORMATO | CÓDIGO: EI-FO-09 |
| NOMBRE | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION | VERSIÓN: 1 |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | PÁGINA: 4 de 14 |

Implementaron acciones de mejora en el GIT de Mantenimiento y el GIT de Servicios Generales, a partir de la medición de las encuestas de satisfacción de los servicios prestados, para lo cual en 2016 realizaron reuniones con los proveedores donde se realizó capacitación para el personal de aseo, cafetería, vigilancia y centro de copiado, se evidencian actas CO-FO-05 del 27 de septiembre de 2016 con la Difusión Encuestas de Aseo y Cafetería, del 29 de septiembre de 2016 Difusión Encuestas Servicio de Fotocopiado, del 27 de septiembre Difusión Encuestas de Seguridad y Vigilancia; sin embargo, el formato CO-FO-05 utilizado no es el adecuado al registrar la asistencia de terceros, en estos casos se debe usar el formato CO-FO-12, a su vez, el acta F-TH-01 del contratista SEISO donde se brinda al personal, inducción sobre “mejoras en el servicio según las encuestas” no tiene fecha de cuando se realizó.

3.2. Grupo Interno de Trabajo de Servicios Generales:

Se realizó la verificación de los procedimientos y su correcta aplicación (políticas de operación y el desarrollo del procedimiento); como resultado del ejercicio se identificó lo siguiente:

- **Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios** – actividad asociada al procedimiento **GA-PT-08 EVALUACION DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS** versión 3, vigente desde el 11 de octubre de 2016.
 - La actividad “Definir instrumento y metodología para realizar la evaluación” no se realizó durante el periodo evaluado, ya que el instrumento y la metodología ya están establecidos mediante la aplicación de la ficha técnica y las respectivas encuestas para los servicios de apoyo (cafetería, aseo y vigilancia), mantenimiento, correspondencia y fotocopiado.
 - La actividad “seleccionar la población objetivo” para aplicar las encuestas no se realiza de forma correcta, se verifica el caso específico para las encuestas "GA-FO-40 Encuesta Nivel de satisfacción usuario del servicio de Fotocopiado" y "GA-FO-39 Encuesta Nivel de satisfacción usuario de servicio de correspondencia" en su ficha técnica define que el tamaño de la muestra corresponde al "100 % de los servidores la determinación del tamaño de la muestra" y define que "el tamaño de la muestra se determinó teniendo en cuenta la cantidad de usuarios", lo se evidencia una contradicción.
 - La actividad “seleccionar la población objetivo” para aplicar la encuesta “GA-FO-37 Encuesta Nivel de satisfacción usuario de los servicios de Apoyo”, se realizó sobre el total de la población de la vigencia 2015 (830 personas sede centro, 185 personas sede norte y 83 personas sede chapinero), y no sobre la población de la vigencia 2016, lo que evidencia una incorrecta aplicación del tamaño de la muestra, a su vez no incluye contratistas quienes también hacen parte de los servicios de apoyo.
 - En la actividad “Tabular resultados” se revisa la carpeta del cuarto trimestre con los registros de las encuestas GA-FO-37 Encuesta Nivel de satisfacción usuario de los servicios de Apoyo, GA-FO-39 Encuesta Nivel de satisfacción usuario de servicio de correspondencia, GA-FO-40 Encuesta Nivel de satisfacción usuario del servicio de Fotocopiado, se observa que la tabulación se realiza por medio de conteo manual registrado en una hoja y se transcriben los totales en un documento de Excel, no es posible verificar la trazabilidad de la fuente de los datos. Igualmente, el archivo de las encuestas aplicadas se lleva en carpetas de apoyo, encontrando encuestas en una misma carpeta de las vigencias 2015 y 2016 sin una organización cronológica, no están clasificadas por servicios evaluados, lo que evidencia una incorrecta disposición de las mismas en el archivo.



| | | |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO: | FORMATO | CÓDIGO: EI-FO-09 |
| NOMBRE | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION | VERSIÓN: 1 |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | PÁGINA: 5 de 14 |

- De acuerdo con el desarrollo del proceso una vez se tabulan, se analizan los resultados, sin embargo, se identifica que primero realizan acciones y después realizan el informe, bajo este contexto se determina que no se refleja una toma de decisiones basado en resultados.
- **Administración de Servicios Generales** – actividad asociada al procedimiento **GA-PT-06 ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES** versión 6 vigente desde el 11 de octubre de 2016.
 - En las Políticas de Personal de Seguridad (para funcionarios), se realiza verificación de acuerdo con la autorización que realiza la Dirección Administrativa y Financiera, se revisa base de datos en Excel, la cual contiene 720 registros con corte al día 24 de marzo de 2017.
 - Se identifican formatos "GA-FO-05 Solicitud de ingreso al parqueadero" para carros pares e impares que no tienen el radicado correspondiente, situación similar se identifica en la carpeta de autorizaciones de parqueadero de moto.

| Formato de solicitud de parqueo | Observaciones |
|---------------------------------|--|
| Moto Yamaha de placa GDW98 | Sin radicado - tiene copia de la tarjeta de propiedad |
| Camioneta de placa UUS549 | Con radicado - tiene copia de la tarjeta de propiedad |
| Automóvil de placa BYG702 | Con radicado - no registra marca - tiene copia de la tarjeta de propiedad |
| Automóvil de placa BMJ 894 | Sin radicado - tachones en el número de placa - tiene copia de la tarjeta de propiedad |
| Camioneta de placa HVK 963 | Sin radicado - tiene copia de la tarjeta de propiedad |

La mayoría de solicitudes contienen documentos como cédula, certificado de gases, fotocopia del carnet, los cuales son recibidos como documentos adjuntos sin ser necesarios. Se contrasta la base de datos actualizada al 24 de marzo de 2017 y se identifica que las muestras seleccionadas están registradas.

- Se identifica la correcta aplicación del formato GA-FO-36 Supervisión Estado de Vehículos, correspondientes a diciembre de 2016 y febrero de 2017.
- Respecto a las Políticas del Personal de Aseo donde se define "Todo el personal que ejecute las funciones operativas debe utilizar el equipo de seguridad que se le proporciona para evitar y prevenir accidentes y/o enfermedades de trabajo inherentes a sus funciones" el supervisor del contrato indica que la dotación se suministra tres veces al año, especifica que el uso de los elementos de protección personal se hace de acuerdo con las actividades a desarrollar, presenta evidencia de las fichas de manejo de productos químicos para el personal de aseo. El aprovisionamiento de los elementos de aseo se realiza de forma periódica y regulada.
- Para la actividad "Recibir los requerimientos de espacios físicos" asociada al procedimiento "Arriendo y Adecuación de Bienes Inmuebles", se verifican memorandos del 29 de agosto, 29 de septiembre, 14 de octubre y 20 de octubre de 2016, identificando que provienen del despacho de la Canciller, Secretaria General y en algunos casos cuando se realizan acuerdos de cooperación internacional.



| | | |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO: | FORMATO | CÓDIGO: EI-FO-09 |
| NOMBRE | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION | VERSIÓN: 1 |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | PÁGINA: 6 de 14 |

- En la actividad "Recibir los requerimientos de espacios físicos" asociada al procedimiento "Elaborar diseños y cuadros comparativos de especificaciones", se identifica que se determina la adecuación del espacio físico, define cada ítem con unidades de medida e incluye el cuadro comparativo de acuerdo con el estudio de mercado y los diseños de los puestos tipo. Lo anterior, se encuentra documentado en las especificaciones técnicas incluidas en la Licitación pública 001 del Fondo Rotatorio que se adelanta actualmente.
- La descripción del alcance del procedimiento no describe brevemente el área o campo de aplicación del documento, no se involucra el proceso de "Arriendo y Adecuación de Bienes Inmuebles" el cual está incluido en los diagramas de procedimiento.
- La base legal del procedimiento no cumple con los lineamientos establecidos en la guía de elaboración de documentos GD-GS-01, no está organizada jerárquicamente, mezcla Ley y Decreto de forma intercalada, incluye el documento GC-MA-01 Manual de Contratación lo cual no es correcto, la resolución 2091 del 11 de mayo de 2011, esta derogada por la resolución 8660 de 2016, por al cual se crean los grupos internos de trabajo del Ministerio.
- En los documentos asociados no se incluye el formato GH-FO-39 el cual es radicado con memorando por parte de la Dirección de Talento Humano al GIT de Servicios Generales para la elaboración de los carnets de los servidores públicos, como se referencia en las políticas de operación.
- En el desarrollo del procedimiento para el diagrama de "administración del personal operativo de servicios generales (seguridad)", se encuentra asociado el procedimiento GC-PT-08 Interventoría a Contratos el cual está anulado desde el 27 de abril de 2012.
- **Documentación del Proceso** – actividad asociada al procedimiento **GD-PT-02 CONTROL DE DOCUMENTOS** versión 16 vigente desde el 26 de agosto de 2016 y al manual **GD-MA-01 Manual de Archivo** versión 6 vigente desde el 19 de agosto de 2016.
- Se solicita la socialización de los documentos y formatos del tercer y cuarto trimestre del 2016 a través del registro en el formato GD-FO-06 Registro de Difusión de Documentos se evidencia:

| Documento | Observaciones |
|---|---|
| GA-PR-11 caracterización de proceso versión 6 vigente desde 4/08/2016. | Sin socializar |
| GA-PT-06 administración de servicios generales versión 6 vigente desde 11/10/2016 | Socializado el 13/01/017, se evidencia incumplimiento en los tiempos de difusión. |
| GA-PT-08 evaluación de la satisfacción de los usuarios versión 3 vigente desde 11/10/2016 | Socializado el 13/01/017, se evidencia incumplimiento en los tiempos de difusión. |
| GA-IN-01 consignas seguridad y vigilancia versión 3 vigente desde 3/10/2016 | Sin socializar |
| GA-FO-06 autorización entrada y salida de elementos versión 6 vigente desde 20/09/2016 | Sin socializar |
| GA-FO-47 Asistencia a Reuniones Academia Diplomática versión 1 vigente desde 20/09/2016 | Sin socializar |

Elaboró: Luis H. Parra

FV: 22 / 09 / 2015



| | | |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO: | FORMATO | CÓDIGO: EI-FO-09 |
| NOMBRE | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION | VERSIÓN: 1 |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | PÁGINA: 7 de 14 |

- **Riesgos:** El proceso tiene identificados dos riesgos en el Mapa de Riesgos Integrado versión 1, vigente desde el 30 de enero de 2017, riesgos bajo la responsabilidad del GIT de Servicios Generales, así:

- Riesgo de Gestión - “Salida no autorizada de elementos de propiedad de la Entidad y personales, incluyendo las sedes adscritas al Fondo Rotatorio”

Tiene definido como acción preventiva: AP. Sensibilización a los funcionarios sobre las políticas del Protocolo de Seguridad del Ministerio (2 enero - 30 noviembre). Durante el ejercicio auditor se evidencia que no se ha dado inicio a la acción preventiva definida para el riesgo de gestión.

- Riesgo de Gestión: “Extracción ilícita de elementos de propiedad de la Entidad y personales, incluyendo las sedes adscritas al Fondo Rotatorio”.

Se tiene identificado la materialización del riesgo “Extracción ilícita de elementos de propiedad de la Entidad y personales, incluyendo las sedes adscritas al Fondo Rotatorio”, el 26 de enero de 2017 se presentó la sustracción ilícita de un computador portátil en la sede de Cartagena, no se ha iniciado la formulación del respectivo plan de mejoramiento ni la actualización del Mapa de Riesgos.

Tiene como acción preventiva: AP. Sensibilización a los funcionarios sobre las políticas del Protocolo de Seguridad del Ministerio (2 enero - 30 noviembre). Durante el ejercicio auditor se evidencia que no se ha dado inicio a la acción preventiva definida para el riesgo de corrupción.

- **Avance en la actualización del proceso alineado a la norma ISO 9001:2015**

Respecto al avance de la implementación del plan de trabajo para la implementación de la norma ISO 9001:2015, el Coordinador del GIT de Servicios Generales indica que no han adelantado acciones al respecto, se da explicación por parte del auditor líder de las actividades a implementar.

3.3. Grupo Interno de Trabajo de Almacén

Se realizó la verificación de los procedimientos y su correcta aplicación (políticas de operación y el desarrollo del procedimiento); como resultado del ejercicio se identificó lo siguiente:

- **Entrada de Almacén** – actividad asociada al procedimiento **GA-PT-01 Entrada de Almacén** versión 7 vigente desde el 11 de octubre de 2016.

- Se identifica que el responsable de aplicación es únicamente el GIT de Almacén y en el desarrollo del documento involucra otras áreas como el GIT. de Servicios al Exterior, Misión u Oficina Consular, Funcionario Misión Diplomática; el alcance del procedimiento no incluye descripción breve del área o campo de aplicación del documento; la base legal incluye el plan general de contabilidad pública, el cual debe estar como documento asociado; los nombres de las definiciones deben ser acordes a los lineamientos establecidos en la guía de elaboración de documentos GD-GS-01, en mayúscula y negrilla.



| | | |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO: | FORMATO | CÓDIGO: EI-FO-09 |
| NOMBRE | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION | VERSIÓN: 1 |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | PÁGINA: 8 de 14 |

- En el procedimiento de “Entrada de Almacén por Compra Nacional” se verifican las actividades “Revisar y recibir en el almacén los elementos con la supervisión y el concepto técnico del supervisor”, “Registro de elementos de contratos en aplicativo SIAD” y “Entrega de factura para pago a cuentas por pagar” durante el 3 y 4 trimestre de 2016, se evidencia el cumplimiento de las mismas.
- En el procedimiento de “Entrada de Almacén por Compra Nacional” se verifica la actividad “Imprimir código de barras y ubicar los elementos ingresados al almacén de acuerdo con el sistema de almacenamiento adoptado”, se evidencia que los elementos tienen sus códigos excepto los activos de menor cuantía.
- Respecto al procedimiento de “Entrada de Almacén por Compra Nacional” se verifica la actividad “Imprimir los boletines diarios y mensual, se solicitaron boletines de los días 3 y 31 de octubre, 7, 22 y 29 de diciembre, 10 de enero, 15 y 28 de febrero, el boletín del 3 de octubre no está, debido a que ese día no hubo movimientos de inventario. Se realiza consulta directa en el sistema SIAD, respecto al 31 de octubre, 7 y 29 de diciembre se evidencia la impresión del boletín diario y su entrega, el 22 diciembre, 10 y 15 de enero no se realizaron movimientos en el inventario, para el día el 28 de febrero se realiza consulta directa en el SIAD al no disponer del boletín impreso en la carpeta de Documentos de Apoyo Boletín Movimientos Diarios Almacén General 2017, se identifica que en el SIAD si registra movimientos de los inventarios, el boletín de este día aún no está disponible en la carpeta ni entregado al funcionario asignado de la Dirección Administrativa.
- Para el desarrollo del procedimiento de “Entrada de Almacén (Por reintegro al almacén de elementos de consumo)” se verifican las actividades “recibir solicitud de reintegro”, “elaborar el respectivo comprobante de entrada” y “donaciones recibidas”, se evidencia el cumplimiento de las mismas.
- **Salida de Almacén** – actividad asociada al procedimiento **GA-PT-02 Salida de Almacén versión 10** vigente desde el 11 de octubre de 2016.
 - Se identifica que el responsable de aplicación es únicamente el GIT de Almacén y en el desarrollo del documento involucra otras áreas o externos como el Comité de Bienes, Director Administrativo y Financiero, Jefe de Misión, Embajadores y Cónsules, Coordinador de Contabilidad, Dirección de Tecnología, Funcionario Batallón; el objetivo del procedimiento está definido por dos objetivos; el alcance del procedimiento no incluye descripción breve del área o campo de aplicación del documento; la base legal incluye el plan general de contabilidad pública, el cual debe estar como documento asociado; los nombres de las definiciones del procedimiento deben estar acorde con los lineamientos establecidos en la guía de elaboración de documentos GD-GS-01, en mayúscula.
 - Para el desarrollo del procedimiento de “Salida de Almacén” se verifica la actividad “recibir y revisar solicitud de elementos”, se solicita registro de las solicitudes recibidas durante el 3 y 4 trimestre de 2016, se identifica que el control que se realiza a través de los formatos GA-FO-09 solicitud de elementos devolutivos y GA-FO-08 solicitud de elementos de consumo, se evidencia que se recibió formato GA-FO-08, versión 3 con fecha de diligenciamiento 4/11/2016, para esta fecha este formato se encontraba disponible en versión 4 público y vigente desde el 9/09/2016, se observa que el trámite se realizó en un formato anulado.



| | | |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO: | FORMATO | CÓDIGO: EI-FO-09 |
| NOMBRE | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION | VERSIÓN: 1 |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | PÁGINA: 9 de 14 |

- Para el desarrollo del procedimiento de “Salida de Almacén” se verifican las actividades “Analizar y aprobar los pedidos de las diferentes dependencias, misiones, consulados y gobernaciones”, “Entregar el pedido al responsable de la solicitud”, “Archivar copia de comprobante de egreso con soporte para elaborar el boletín diario y a fin de mes la cuenta”, “enajenación de bienes del exterior por el sistema de sobre cerrado”, “análisis, revisión y elaboración del informe con destino al Comité de Bienes”, “envío al solicitante oficio de no recomendación de baja” y “Verificar en el boletín diario los respectivos movimientos” se solicitan las carpetas del tercer y cuarto trimestre de 2016, se evidencia el cumplimiento de las mismas.
- **Control de Inventario de Bienes de Consumo y Bienes Inmuebles** – actividad asociada al procedimiento **GA-PT-03 CONTROL DE INVENTARIO DE BIENES DE CONSUMO Y BIENES MUEBLES versión 7** vigente desde el 11 de octubre de 2016.
 - Se identifica que el responsable de aplicación es únicamente el GIT de Almacén y en el desarrollo del documento involucra otras áreas como Secretaria General y Jefe de Misión u Oficina Consular; el alcance del procedimiento no incluye descripción breve del área o campo de aplicación del documento y la base legal incluye el régimen de contabilidad pública, el cual debe estar como documento asociado.
 - Respecto al procedimiento “Traslado de Elementos entre Funcionarios”, se verifican las actividades de “recibir el formato diligenciado por las personas interesadas”, “firmar el formato de recibido en almacén”, “realizar los registros contables de traslado”, “Imprimir comprobante contable” y “Archivar formato con comprobante contable”, se solicitan los registros del tercer trimestre de 2016, se evidencia el cumplimiento de las mismas.
 - Para el desarrollo del procedimiento “Levantamiento de Inventario del Servicio Exterior”, se verifica las actividades “analizar la información reportada por las sedes en el exterior”, “verificación de inventarios”, “legalización de inventario final” e “imprimir inventario final de la misión”, se solicitan los registros de estas actividades, se evidencia que no se realiza la impresión de los boletines porque sistema SIGUEME dispone de un filtro de consulta de los mismos.
- **Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios** – actividad asociada al procedimiento **GA-PT-08 EVALUACION DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS** versión 3 vigente desde el 11 de octubre de 2016.
 - De acuerdo con la política “La evaluación de los servicios prestados por las Coordinaciones de Almacén e Inventarios y de Servicios Generales deberá ser realizada así: La evaluación de la Coordinación de Almacén e Inventarios es Anual”, se solicitó el reporte de la encuesta anual realizada durante el 2016, el Coordinador explica que no se aplicó, el formato de encuesta GA-FO-02 Evaluación de los servicios de almacén está anulado desde el 13 de Septiembre de 2016.
- **Documentación del Proceso** – actividad asociada al procedimiento **GD-PT-02 CONTROL DE DOCUMENTOS** versión 16 vigente desde el 26 de agosto de 2016 y al manual **GD-MA-01 Manual de Archivo** versión 6 vigente desde el 19 de agosto de 2016.



| | | |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO: | FORMATO | CÓDIGO: EI-FO-09 |
| NOMBRE | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION | VERSIÓN: 1 |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | PÁGINA: 10 de 14 |

Se solicita el registro de difusión de los documentos en el formato GD-FO-06 para los documentos actualizados durante el 3 y 4 trimestre de 2016, evidenciando que los siguientes documentos están debidamente socializados.

- **Avance en la actualización del proceso alineado a la norma ISO 9001:2015**

Respecto al grado de avance de la implementación respecto la revisión y actualización de la documentación del Sistema Integral de Gestión en la que se referencia la norma NTC-ISO 9001, el Coordinador del GIT de Almacén indica que no han adelantado acciones al respecto.

3.4. Grupo Interno de Trabajo de Mantenimiento

Se realizó la verificación de los procedimientos y su correcta aplicación (políticas de operación y el desarrollo del procedimiento); como resultado del ejercicio se identificó lo siguiente:

- **Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios** – actividad asociada al procedimiento **GA-PT-08 EVALUACION DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS** versión 3 vigente desde el 11 de octubre de 2016.
 - La actividad “Definir instrumento y metodología para realizar la evaluación” no se realizó durante el periodo evaluado ya que el instrumento y la metodología ya están establecidos mediante la aplicación de la ficha técnica y la respectiva encuesta para el servicio de Mantenimiento.
 - Se identifica que la actividad “seleccionar la población objetivo” para aplicar la encuesta "GA-FO-38 Encuesta Nivel de satisfacción usuario del servicio de Mantenimiento", se aplica de manera aleatoria y no se tiene en cuenta lo definido en la ficha técnica de la encuesta de evaluación de servicio de mantenimiento GA-FO-43, donde se define que la encuesta debe aplicarse al 100 % de los usuarios que solicitan el servicio de mantenimiento.
 - En la actividad “Tabular resultados” se solicita la carpeta del 4 trimestre con los registros de la encuesta "GA-FO-38 Encuesta Nivel de satisfacción usuario del servicio de Mantenimiento", la tabulación se realiza por medio de conteo manual registrado en una hoja y se transcribe los totales en un documento de Excel, no es posible tener la trazabilidad de la fuente de los datos.
 - De acuerdo con el desarrollo del procedimiento una vez se tabulan y se analizan los resultados se identifica que primero realizan acciones y después realizan el informe, bajo este contexto se determina que no se refleja en el proceso la toma de decisiones basado en resultados.

- Control y administración del programa de mantenimiento preventivo y el mantenimiento correctivo de la infraestructura – Esta actividad se audita de acuerdo con el ciclo PHVA:

Para el 2016 se formuló el Plan de Mantenimiento Preventivo que incluye 8 áreas a intervenir, se tiene definida la fecha, lugar a intervenir, descripción de la intervención, observaciones, recursos, tiempo aproximado, presentan documento firmado por el Coordinador del GIT de Mantenimiento, no relaciona observaciones ni el tiempo que se requiere para cada intervención.



| | | |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO: | FORMATO | CÓDIGO: EI-FO-09 |
| NOMBRE | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION | VERSIÓN: 1 |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | PÁGINA: 11 de 14 |

Las solicitudes de mantenimiento se registran a través del formato GA-FO-22, se solicitan las órdenes de servicio de mantenimiento de los meses de enero y febrero de 2017, se evidencia el control sobre los documentos y su correcto diligenciamiento.

Se revisa el control de suministro de materiales formato GD-FO-23, se solicitan las órdenes de servicio de materiales de los meses de enero y febrero de 2017, se evidencia el control sobre los documentos y su correcto diligenciamiento.

Respecto a la verificación de las actividades del mantenimiento el Coordinador realiza inspección en sitio y verifica el estado de avance de la obra, realiza una supervisión diaria, no se deja registro de la inspección realizada.

- **Documentación del Proceso** – actividad asociada al procedimiento **GD-PT-02 CONTROL DE DOCUMENTOS** versión 16 vigente desde el 26 de agosto de 2016 y al manual **GD-MA-01 Manual de Archivo** versión 6 vigente desde el 19 de agosto de 2016.
 - Se solicita la socialización de los documentos y formatos del 3 y 4 trimestre del 2016 a través del registro en el formato GD-FO-06 Registro de Difusión de Documentos se evidencia:

| Documento | Observaciones |
|---|---|
| GA-PR-11 caracterización de proceso versión 6 vigente desde 4/08/2016. | Sin socializar |
| GA-PT-06 administración de servicios generales versión 6 vigente desde 11/10/2016 | Socializado el 13/01/017, se evidencia incumplimiento en los tiempos de difusión. |
| GA-PT-08 evaluación de la satisfacción de los usuarios versión 3 vigente desde 11/10/2016 | Socializado el 13/01/017, se evidencia incumplimiento en los tiempos de difusión. |
| GA-IN-01 consignas seguridad y vigilancia versión 3 vigente desde 3/10/2016 | Sin socializar |
| GA-FO-06 autorización entrada y salida de elementos versión 6 vigente desde 20/09/2016 | Sin socializar |
| GA-FO-47 Asistencia a Reuniones Academia Diplomática versión 1 vigente desde 20/09/2016 | Sin socializar |

- **Riesgos:** El proceso de Gestión Administrativa como responsable el GIT de Mantenimiento, tiene identificado un riesgo en el Mapa de Riesgos Integrado (Riesgos de Gestión y Corrupción) versión 1, vigente desde el 30 de enero de 2017, publicado en la intranet:
 - ✓ Cumplimiento - "Accidentalidad del personal de mantenimiento"

Tiene como acción preventiva para el riesgo de gestión: Documentar los controles "uso del formato de diseñado por parte de la empresa proveedora del servicio" y "solicitud" el permiso de trabajo para actividades en Alturas (2 enero - 28 abril). A la fecha el formato "permisos para trabajos en alturas" no se ha documentado. Se tiene identificado que no se ha materializado el riesgo durante enero y febrero de 2017.



| | | |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO: | FORMATO | CÓDIGO: EI-FO-09 |
| NOMBRE | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION | VERSIÓN: 1 |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | PÁGINA: 12 de 14 |

- **Avance en la actualización del proceso alineado a la norma ISO 9001:2015**

Respecto al grado de avance de la implementación respecto la revisión y actualización de la documentación del Sistema Integral de Gestión en la que se referencia la norma NTC-ISO 9001, el Coordinador del GIT de Mantenimiento indica que no han adelantado acciones al respecto.

4. FORTALEZAS

- Conocimiento del proceso, objetivo y procedimientos por parte de los coordinadores auditados.
- Buena disposición y receptividad del personal auditado.
- El control de los inventarios, la gestión de archivo y las adecuaciones realizadas al espacio de almacén, realizadas a partir de la auditoria de 2016.

5. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Actualizar los documentos del proceso de Gestión Administrativa siguiendo los lineamientos definidos en la Guía de Elaboración de Documentos GD-GS-01.
- Revisar y actualizar las fichas técnicas respecto a la medición y los formatos de las encuestas de satisfacción de los servicios prestados por el GIT de Servicios Generales y el GIT de Mantenimiento, que aporte al proceso datos confiables para la toma de decisiones a fin de implementar acciones como aporte a la mejora continua.
- Verificar y actualizar con el proveedor de los productos químicos las fichas de manejo de los productos que se usan actualmente en las actividades de aseo.
- Documentar las actividades de mantenimiento e incorporar los controles asociados a los riesgos laborales integrándose al Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Cancillería.
- Socializar las consignas de seguridad, al equipo de seguridad y vigilancia cada vez que se actualicen las consignas para cada puesto de vigilancia y control, y documentar este control
- Implementar acciones asociadas a controlar el trámite de Solicitud de Elementos de Consumo en el formato vigente.
- Realizar revisión y actualización periódica del Mapa de Riesgos Integrado (Riesgos de Gestión y Corrupción) a fin de prevenir la materialización de los riesgos identificados en el proceso.
- Realizar seguimiento las actividades definidas en el Plan de la Norma ISO 9001:2015 a fin de implementar, actualizar y mantener el Sistema de Integrado de Gestión de acuerdo con las fechas programadas.



| | | |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO: | FORMATO | CÓDIGO: EI-FO-09 |
| NOMBRE | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION | VERSIÓN: 1 |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | PÁGINA: 13 de 14 |

6. NO CONFORMIDAD

| ÍTEM | Numeral o requisito MECI - CALIDAD | DESCRIPCIÓN |
|------|------------------------------------|--|
| 1 | 4.2.3 Control de Documentos | GIT. Servicios Generales, GIT. Almacén y GIT. Mantenimiento De acuerdo con la información descrita en los numerales 3.1, 3.2, 3.3 y 3.4 del presente informe de auditoría, se evidencia que no se controla la prevención del uso no intencionado de documentos obsoletos y en los GIT. de Servicios Generales y Mantenimiento no se realizó la difusión de la totalidad de los documentos actualizados durante el 3 y 4 trimestre de 2016. |
| 2 | 4.2.3 Control de Documentos | GIT. Mantenimiento Según a la información descrita en los numerales 3.1 y 3.4 del presente informe de auditoría, se evidencia que no se dispone de un procedimiento que defina el desarrollo de las actividades del GIT de Mantenimiento y que vincule como registros la aplicación de los formatos vigentes GA-FO-22 Solicitud de servicios, GA-FO-34 Control de materiales de pintura, GA-FO-23 Control de Suministro de Materiales. |
| 3 | 4.2.4 Control de Registros | GIT. Servicios Generales Se evidencia que el archivo de las encuestas aplicadas se lleva en carpetas de apoyo, encontrando encuestas en una misma carpeta de las vigencias 2015 y 2016 sin una organización cronológica, no están clasificadas por servicios evaluados sino que están mezcladas, lo que evidencia una incorrecta disposición de las mismas en el archivo. |
| 4 | 8.4. Análisis de Datos | GIT. Servicios Generales y GIT. Mantenimiento Se evidencia que no es posible tener la trazabilidad de la fuente de los datos en la tabulación de las encuestas de satisfacción de los usuarios para los servicios prestados. Igualmente, se observa el incorrecto cálculo del tamaño de la muestra para la aplicación del análisis de datos de las mismas. |

7. CONCLUSIONES DEL INFORME

A partir de los resultados de la auditoría y en cumplimiento a los requisitos de las normas ISO 90001:2008 y NTC-GP 1000:2009, se concluye que el proceso de Gestión Administrativa requiere implementar acciones de corrección y acciones correctivas para las no conformidades identificadas y las oportunidades de mejora, necesarias que garantizar que el proceso mantenga una operación eficaz, eficiente y efectiva.

Asimismo, se observa que los funcionarios de las tres dependencias auditadas, no conocen con suficiencia las actividades y responsabilidades de su dependencia frente a las actividades incluidas en el Plan de Trabajo para la actualización de la norma ISO 9001:2015.



| | | |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO: | FORMATO | CÓDIGO: EI-FO-09 |
| NOMBRE | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION | VERSIÓN: 1 |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | PÁGINA: 14 de 14 |

El área auditada durante la reunión de cierre manifiesta que para el caso específico de este procedimiento donde se citan documentos obsoletos, la revisión metodológica realizada por la Oficina Asesora de Planeación debe incluir la validación de la vigencia de los documentos de asociados cuando pertenecen a otro proceso.

(Original firmado)

Auditor Líder de Calidad
Eliana Prada

(Original firmado)

Auditor de Calidad
Leonardo Cuestas