



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 7

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

<b>PROCESO:</b>	<b>Gestión Documental</b>
<b>Dependencia:</b>	<b>Grupo Interno De Trabajo De Correspondencia Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional</b>
<b>TIPO DE AUDITORIA, SEGUIMIENTO O MONITOREO:</b>	<b>Auditoría Interna de Calidad</b>
<b>EQUIPO AUDITOR:</b>	
<b>Auditor líder:</b>	<b>Edisson Javier Urrego Sarmiento</b>
<b>Auditor:</b>	<b>Edgar Andres Rodriguez Duran</b>

## 2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

Verificar las actividades asociadas al Sistema Integral de Gestión en los procesos de Gestión Documental 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 visita de auditoría se llevó a cabo del 28 al 31 de marzo de 2017, se evaluaron las actividades incluidas en el proceso de Gestión documental y de Mejora Continua. La auditoría abarcó el ciclo PHVA de la caracterización del proceso, manuales, procedimientos y documentos asociados; se realizó de acuerdo con el procedimiento de "Actividades de Auditoría Interna", para el periodo comprendido entre el primero de julio de 2016 y el 28 de febrero de 2017 para las dependencias Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional y el Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia.

### 3.1 Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia

El Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia está conformado por dos trabajadores de planta y 43 funcionarios de la empresa 4-72, que son los responsables de ejecutar las actividades de correspondencia del Ministerio de Relaciones Exteriores, que están identificadas en la caracterización del proceso de Gestión Documental (GA-PR-14 - Caracterización del Proceso de Gestión Documental - Versión 7), con la actividad de "Tramitar y controlar la documentación de Entidades externas y personas naturales y/o jurídicas desde y hacia el Ministerio de Relaciones Exteriores".

#### GD-MA-02 Manual de Correspondencia y Comunicaciones Oficiales

El Manual de Correspondencia y Comunicaciones Oficiales, se encuentra en versión 3, vigente desde el 30 de agosto de 2016, debidamente publicado en el Sistema Maestro de acuerdo con el procedimiento de control de documentos.

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: 2 de 7

Se evidencia que el Manual de correspondencia se encuentra desactualizado en el numeral 7. Políticas de Operación, toda vez que el documento establece actividades que se realizan de forma manual, así: “*Cuando existan errores en la radicación de documentos entrantes y se anulen números, se debe dejar constancia por escrito en la planilla de correspondencia, con la respectiva justificación y firma del funcionario a cargo de la radicación y el responsable del grupo de correspondencia*” y al hacer el recorrido de las actividades desarrolladas se pudo establecer que la planilla de correspondencia se genera de forma automática por el SICOF y no se registra anulación de números, justificación ni firmas en este documento.

El Manual de Correspondencia y Comunicaciones Oficiales es el único documento que detalla las actividades de correspondencia, y no cuenta con la descripción de las políticas de seguridad pertinentes al área de valijas diplomáticas. Se observó que la caja fuerte estaba abierta, sin el responsable de la misma presente, dejando los autoadhesivos ya sellados expuestos a mal uso o pérdida.

#### Encuestas de Satisfacción

Para medir la satisfacción de las áreas internas a las que se les presta el servicio de correspondencia, el proceso tiene definida una encuesta de aplicación trimestral. Durante la auditoría se verificaron las encuestas del tercer trimestre de 2016, identificando debilidades en el archivo y tabulación de los datos.

No se tiene en consideración en la medición de satisfacción las áreas internas que no tienen un funcionario de 4-72 asignado de forma permanente.

#### Implementación norma ISO 9001:2015

Respecto al avance en la implementación de la norma ISO 9001:2015, el Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia informó que junto con la gestora de cambio están trabajando el tema en el marco del diseño de los procedimientos de área.

### **3.2 Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional**

La Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional está relacionada en la caracterización del proceso de Gestión Documental en el Planear con la actividad “*Formular actividades para el Plan de Acción Institucional, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y/o Formular Proyectos de Inversión*” y en el Hacer con las actividades “*Administrar la documentación del Sistema Integrado de Gestión*” y “*Administrar el Normograma*”.

#### Documentación Sistema Integrado de Gestión

La entidad cuenta con una herramienta centralizada (Sistema Maestro) para administración de los documentos del Sistema Integrado de Gestión, en la cual se encuentran disponibles las versiones actualizadas de todos los documentos que soportan la ejecución de los procesos de la entidad.

Con relación a la verificación de los documentos del sistema maestro se identificó lo siguiente:

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: 3 de 7

- No se aplica rigurosamente el lineamiento definido en la Guía de ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN MECI CALIDAD, GD-GS-01 versión 18, que expresa en la sección Historial de cambios: “Cuando se realice una modificación en los documentos del Sistema Integrado de Gestión, en este espacio se debe registrar la naturaleza del cambio e indicar la versión sobre la cual se va a realizar la respectiva modificación, ...”, toda vez que se identificó que entre las versiones 10 y 11 del Manual de Contratación GC-MA-01, no se registran la totalidad de modificaciones en el historial cambios (miembros del Comité Asesor de Contratación registrados en el numeral 2.7.3 del manual GC-MA-01).
- Se evidenció que al descargar los formatos del proceso de Evaluación Independiente del Sistema Maestro, los nombres de los archivos se graban con un nombre diferente al que se encuentra en el sistema, por ejemplo: EI-FO-02 - Plan de Auditoría Interna abre con el nombre de EI-FO-03 - Plan de Auditoría Interna; EI-FO-11 – Lista de Verificación y se genera el archivo EI-FO-04 – Lista de Verificación. Además de los formatos de este proceso otros formatos tienen nombres de archivo diferentes en lo referente al código del documento, por ejemplo: GA-FO-37, GA-FO-42, SC-FO-96, SC-FO-97.

Es importante mencionar que el contenido de la información corresponde con el título del documento que se registra en el Sistema Maestro, lo que varía es el código incluido en el nombre del archivo magnético, lo que genera confusión en el control de registros electrónicos de los procesos.

#### GD-PT-18 – Administración del Normograma

La Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional, cuenta con el procedimiento GD-PT-18 – Administración del Normograma, el cual se encuentra en la versión 6 y vigente desde el 3 de marzo de 2017.

Se revisó el diligenciamiento del Formato GD-FO-39 - Lista de chequeo verificación actualización del Normograma, para lo cual se verificaron registros de los meses de julio y diciembre de 2016 y enero de 2017, identificando que en diciembre no se diligenció el formato, donde debía estar incluida la circular 079 de 2016, en este caso el seguimiento fue realizado por medio de correo electrónico, sin diligenciar el formato correspondiente.

#### Implementación norma ISO 9001:2015.

Se verificó el avance en el plan de implementación de la norma ISO 9001:2015, de las tareas asignadas a la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional se observa que las responsabilidades directas asignadas, se encuentra en desarrollo de acuerdo con el plan.

### **3.3 Riesgos**

Verificado el mapa de riesgos integrado se observa que el proceso de Gestión Documental cuenta con los siguientes riesgos que son responsabilidad de las dos áreas verificadas en esta auditoría:

Riesgos operativos:

- Pérdida de documentos o entrega extemporánea de los mismos.
- Documentos del SIG obsoletos
- Que no se incorpore documentación al SIG

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 7

Riesgos de corrupción:

- Vulnerabilidad en el manejo de la valija diplomática.
- Manejo inadecuado de la vigencia de la documentación del Sistema Integral de Gestión con el fin de desvirtuar posibles hechos de corrupción, cometidos por servidores del Ministerio.

Durante 2016 el área de Correspondencia no informó respecto a ningún evento de materialización de los riesgos “Vulnerabilidad en el manejo de la valija diplomática” (de corrupción) y “Pérdida de documentos o entrega extemporánea de los mismos” (operativo) en los seguimientos que cuatrimestralmente se realizaron.

El Coordinador de Correspondencia informó que en mayo y en agosto de 2016 se perdieron documentos de identificación de ciudadanos (298 cédulas en total) que fueron entregadas por la Registraduría Nacional en la ventanilla de correspondencia del Ministerio. Situación que fue identificada en diciembre de 2016.

En el ejercicio de la auditoria se realizó la verificación la base de datos de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones y Denuncias - PQRSFD instaurados por los ciudadanos durante el segundo semestre de 2016 identificando cuatro casos referentes a la demora en la entrega del documento de identificación, casos que están incluidos en el registro de las cédulas extraviadas. En su momento no se hizo un adecuado análisis para identificar el origen de la demora.

El Coordinador de Correspondencia presentó las denuncias ante la Policía Nacional (29 de noviembre y 26 de diciembre de 2016) y la Fiscalía General de la Nación (7 de marzo de 2017).

A la fecha la materialización del riesgo no ha sido registrada en los seguimientos cuatrimestrales al mapa de riesgos, que deben ser reportados al Grupo de Trabajo de Control Interno de Gestión para el seguimiento de su competencia.

Con respecto a los riesgos del proceso de responsabilidad de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional, operativos: “Documentos del SIG obsoletos” y “Que no se incorpore documentación al SIG” y de corrupción: “Manejo inadecuado de la vigencia de la documentación del Sistema Integral de Gestión con el fin de desvirtuar posibles hechos de corrupción, cometidos por servidores del Ministerio” en el marco de la auditoria se verificó la aplicación de los controles y acciones preventivas que evitan la posible materialización del riesgo, evidenciándose que son implementadas y registradas en el instrumento de gestión de riesgos dispuesto por la Entidad.

### 3.4 Indicadores

El proceso Gestión Documental cuenta con tres indicadores de gestión los cuales se describen a continuación:

#### Eficacia en la entrega de correspondencia (Eficacia)

Al verificar la hoja de vida del indicador se observa que este indicador es de eficacia y que tiene una periodicidad trimestral – No acumulado y se observa que durante el segundo semestre de 2016 se reportó que no se cumplió la meta propuesta del 99 %, quedando en un nivel aceptable reportando 97.3 y 97.6 en el tercer y cuarto trimestre respectivamente, el mismo cuenta con su respectivo análisis de datos tanto vertical como horizontal.

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: 5 de 7

#### Trámite de solicitudes de actualización documentación del SIG (Eficacia)

Al verificar la hoja de vida del indicador se observa que este indicador es de eficacia y que tiene una periodicidad semestral –No acumulado y en el segundo semestre de 2016 reportó un resultado del 90.1 % frente a una meta del 90 %, quedando en un nivel satisfactorio, el mismo cuenta con su respectivo análisis de datos tanto vertical como horizontal.

#### Eficiencia en el préstamo de documentos (Eficiencia)

Al verificar la hoja de vida del indicador se observa que este indicador es de eficiencia y que tiene una periodicidad semestral – No acumulado y en el segundo semestre de 2016 reportó un resultado del 90.1% frente a una meta del 90%, quedando en un nivel satisfactorio, el mismo cuenta con su respectivo análisis de datos tanto vertical como horizontal.

Al verificar las hojas de vida de los indicadores tan solo se pudo consultar en el Sistema Maestro la versión que se encuentra vigentes para el 2017, situación que limita la verificación y la trazabilidad de la información.

### **3.5 Archivo físico de documentos**

En cuanto al archivo físico de documentos en el Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia, en el ejercicio de la auditoria se solicitaron carpetas de cinco códigos de la TRD así: 223.562 - Guía De Envíos Internacionales, 314.647 - Planillas de Correspondencia Recibida, 314.646 Planillas Correspondencia Despachada por Moto, 314.650 Planillas Valijas Recibidas Misiones y 259.1219 Planillas Envió Nacionales que reposan en el archivo de gestión del Grupo Interno de Correspondencia del 2016.

Se observaron deficiencias respecto a la aplicación de los lineamientos del Manual de Archivo GD-MA-01 versión 6 numeral 10.3 - Pautas para la Organización de Archivos de Gestión, por ejemplo:

- Carpeta con el archivo de código de la TRD 259.1219 no presentan diligenciamiento del rótulo de identificación.
- No se controla la cantidad de folios, ya que se sobrepasa la capacidad máxima de la carpeta de 200 folios.

En cuanto al archivo de gestión del 2016 de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional se observa que se encuentran de acuerdo con lo especificado en el Manual de Archivo GD-MA-01 versión 6, numeral 10.3 - Pautas para la Organización de Archivos de Gestión.

### **3.6 Planes de Mejoramiento**

En el plan de mejoramiento de Gestión Documental vigente, se identifican las acciones para 4 hallazgos. La Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional es responsable de las acciones asociadas a la no conformidad relacionada con la desactualización del normograma, plan que se encuentra en ejecución.

## **4. FORTALEZAS**

Entre las principales fortalezas del proceso de Gestión Documental que apoyan la conformidad y eficiencia del Sistema Integral de Gestión SIG, se destacan:

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: 6 de 7

- El compromiso y la disposición de todos los funcionarios entrevistados para llevar a cabo las oportunidades de mejora identificadas a lo largo de la auditoría.
- El conocimiento y manejo de las actividades que desarrollan en el marco del proceso de Gestión Documental.
- El área de correspondencia está documentando los procedimientos del área, detallando entre otras, las actividades y sus responsables.
- El sistema maestro controla la creación, modificación, eliminación y consulta de documentos, favoreciendo la implementación de las políticas de ahorro de papel.

## 5. OPORTUNIDADES DE MEJORA

### Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia

- Realizar capacitación a los funcionarios del Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia de los objetivos estratégicos, misión y visión del Ministerio de Relaciones Exteriores y su articulación con la actividad realizada por el área.
- Formalizar en el Sistema Maestro los documentos y procedimientos que están siendo elaborados y que detallan las actividades de correspondencia.
- Incluir en las encuestas de satisfacción a las áreas internas que no cuentan con un funcionario de 4-72 asignado de forma permanente.
- Con respecto al archivo físico de las carpetas se recomienda, cumplir con el Manual de Archivo GD-MA-01 versión 6 numeral 10.3 - Pautas para la Organización de Archivos de Gestión, específicamente en temas tales como el diligenciamiento del rotulo de identificación y el control de la cantidad de folios por carpeta.
- Actualizar el Manual de correspondencia – GD-MA-02 ya que se identifica que se describen actividades que se generan de forma manual y en realidad son desarrolladas por el SICOF de forma automática.
- Se recomienda al proceso, estar atentos a la ejecución de las actividades incluidas en el Plan de Trabajo para la actualización de la norma ISO 9001:2015.

### Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional

- Revisar si es preciso fortalecer los lineamientos para la inclusión de los registros en el historial de cambios de los documentos y recordar a todos los procesos su estricto cumplimiento.
- Incluir en los documentos de los procedimientos, en la sección de historial de cambios, la fecha de vigencia de las versiones.
- Revisar y actualizar los nombres de los archivos de los formatos que se descargan del Sistema Maestro (en particular los códigos de los documentos incluidos en los nombres de los archivos).
- Verificar la posibilidad de incluir en el Sistema Maestro la consulta del historial de las hojas de vida de los indicadores.

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 7

## 6. NO CONFORMIDAD

ITEM	Numeral o requisito MECI - CALIDAD	DESCRIPCIÓN
1	4.2.1 Generalidades, literales c) y d)	El Manual de Correspondencia y Comunicaciones Oficiales es el único documento que detalla las actividades de correspondencia, y no cuenta con la descripción de las políticas de seguridad pertinentes al área de valijas diplomáticas.  <i>Responsable de la implementación del control: Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia.</i>
2	8.5 Mejora	La deficiencia en los controles y falta de oportunidad en el seguimiento del riesgo de gestión "Pérdida de documentos o entrega extemporánea de los mismos", evidencian incumplimiento de las políticas de operación del procedimiento de MC-PT-09 Administración del Riesgo, definidas en la sección "Responsabilidades de los líderes de proceso y sus equipos de trabajo"  <i>Responsable de la implementación: Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia.</i>

## 7. CONCLUSIONES DEL INFORME

Una vez evaluado el Proceso de Gestión Documental y verificadas las evidencias respectivas se concluye que es eficaz para el logro de los objetivos establecidos y en términos generales es adecuado y conveniente con respecto a los requisitos de las normas NTC-ISO 9001:2008, NTC-GP 1000:2009.

Se requiere implementar las acciones correctivas y preventivas necesarias que garanticen la mejora a partir de los resultados de la auditoría.

*(Original firmado)*

\_\_\_\_\_  
**Edisson Javier Urrego Sarmiento**  
Auditor Líder

*(Original firmado)*

\_\_\_\_\_  
**Edgar Andres Rodriguez Duran**  
Auditor

Elaboró: Luis H. Parra

FV: 22 / 09 / 2015