



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

| | |
|---|---|
| Proceso: | Desarrollo de la Política Exterior |
| Dependencia: | Dirección de Asia, África y Oceanía y la Embajada de Colombia ante el Gobierno de la Republica de Indonesia |
| Tipo de auditoría o seguimiento: | Auditoría Interna |
| Fecha entrega del Informe | 4 de mayo de 2022 |

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

Verificar que las actividades asociadas al Proceso de Desarrollo de la Política Exterior se ejecuten cumpliendo con los requerimientos de las normas ISO 9001:2015, 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 abarcó el Proceso de **Desarrollo de la Política Exterior**, aplicando las actividades relacionadas con la Dirección de África, Asia y Oceanía durante el periodo comprendido entre el 01 Julio de 2021 y el 22 de abril 2022, así como a la Embajada de Colombia en Indonesia durante el período comprendido entre el 01 de noviembre de 2021 y el 22 de abril de 2022, respectivamente. La auditoría se realizó del 26 al 28 de abril de 2022 de acuerdo con los requisitos aplicables al proceso de la norma ISO 9001:2015 (DIAAO, Embajada de Colombia en Indonesia) & ISO 14001:2015 (DIAAO), abarcó el ciclo PHVA de la caracterización del proceso, los documentos asociados a este. La auditoría se desarrolló teniendo en cuenta el procedimiento MC-PT-012 - Auditorías internas a los sistemas de gestión ejecutadas por la segunda línea defensa.

Los requisitos aplicables al proceso que se auditaron fueron los definidos en el Manual del Sistema Integrado de Gestión AS-MA-001, versión 7, vigente desde el 25 de marzo de 2022 y los que el auditor considere pertinentes.

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

Los Riesgos contemplados para la auditoria fueron: No disponibilidad de tiempo en la agenda de los responsables del proceso o procedimiento auditado, o no suministro de la información y/o fallas de conectividad, lo que imposibilita la ejecución del proceso auditor.

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: 2 de 14 |

Asimismo, se consideró como riesgo la indisponibilidad de algunos documentos que podrían ser parte de las evidencias a solicitar durante la auditoria, por estar categorizados como clasificados o reservados.

4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS DURANTE LA AUDITORIA A LA DIRECCIÓN DE ASIA, ÁFRICA Y OCEANÍA (DIAAO) Y LA EMBAJADA DE COLOMBIA EN INDONESIA (LA EMBAJADA)

- **Se realizó la planeación de la auditoria y la revisión documental:** Se revisaron los objetivos, alcance del proceso, y se identificaron los documentos de este y sus generalidades principales.
- **Reunión de apertura:** La reunión de apertura contó con la asistencia del Director (e) de Asia, África y Oceanía, el Coordinador del GIT de África, Medio Oriente, y todos los Servidores Públicos del GIT; por parte de la Embajada de Colombia ante el Gobierno de la Republica de Indonesia, el Sr. Embajador, el Sr. Cónsul en Yakarta y los servidores públicos de la misión Diplomática. Durante la apertura se explicó lo siguiente: 1) Objetivo de la auditoria, 2) Alcance, 3) Riesgos de la auditoria; 4) Se reconfirmó la Agenda y; 5) Se resaltó la importancia del ejercicio de las auditorias internas.
- **Revisión Gestión del proceso:** Durante la entrevista tanto a la DIAAO como a la Embajada de Colombia en Indonesia y siguiendo lo contemplado en los numerales 4.4. 8.1., 8.4., 8.5., 8.6., 8.7., 9.1.1., 9.1.3, y 10.; de la Norma ISO 9001:2015 y los numerales 6.1., 6.2, 8.1, y 10 de la Norma ISO 14001:2015. Se revisó con los dueños del proceso todo lo relacionado con la caracterización del proceso, su objetivo, alcance, principales actividades estratégicas asociados al Desarrollo de la Política Exterior y la interacción de las actividades entre la DIAAO y la Embajada de Colombia en Indonesia (la Embajada). Igualmente, las actividades relacionadas con el planear de los indicadores, riesgos y, la mejora continua del proceso.

Durante el ejercicio de auditoria se trabajó con un enfoque por procesos, buscando evidenciar como en las diferentes actividades señaladas en el proceso de desarrollo de la política exterior se ejecutan de manera coordinada o articuladas entre sí, se verificó el cumplimiento de requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. Al respecto, se evidenció compromiso de todo el equipo, liderazgo y apropiación por parte de los encargados del proceso de Desarrollo de la Política Exterior, al demostrar conocimiento frente a la gestión que realizan, la forma en que el proceso contribuye a la misión, visión, a la política del Sistema Integrado de Gestión y a los objetivos estratégicos de la entidad desde las actividades desarrolladas por la DIAAO y la Embajada, así como, la forma en que miden el proceso y lo controlan. Tanto en el Sistema de Gestión de Calidad como en el Sistema de Gestión Ambiental.

Se identifican como fortalezas del proceso de desarrollo de la política exterior el hecho de aprovechar los efectos de la pandemia en términos positivos, pues ha habido ahorro en costos al evitar desplazamientos físicos, lograr



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 |

mayor participación y acercamiento de la entidad en escenarios bilaterales o multilaterales, así como a la población objetivo y partes interesadas (por ejemplo, con las concurrencias de la Embajada) para la mejor gestión del proceso. Se resaltó el cumplimiento de los objetivos en menor tiempo, dado el seguimiento permanente por las nuevas disposiciones virtuales existentes, caso explícito: firma del acuerdo político con Indonesia sobre la consulta y exención de visado para pasaportes ordinarios desarrollado entre las Ministras de Relaciones Exteriores y firmado de manera física mediante una reunión virtual, no se habría logrado firmar esos acuerdos durante la pandemia dado que había restricciones de movilidad.

La Embajada durante la auditoria compartió una propuesta denominada *Diplomacia en la Nubes, estrategia digital, o Diplomacia Digital*, experiencia que fue presentada al premio de alta gerencia que promueve el Departamento Administrativo de la Función Pública, para alcanzar las metas de la agenda, proyectadas en 370 actividades para ejecutar - consultas políticas, puesta en marcha de acuerdos, sin incurrir en presupuesto financiero; entre otras.

La Embajada cuenta con herramientas creadas por ellos, como estrategias de comunicación propias para promover el desarrollo de la política exterior de Colombia fuera del país, por ejemplo, la programación de las notas y posteo, resaltando los encuentros y reuniones de alto nivel y los ítems ejecutados en materia de política exterior.

La Embajada ha propuesto a partir del proceso de mejora continua el Documento "*crisis comunicacional o reputacional*" compartido con el GIT de Prensa y Comunicación Corporativa, y la Oficina Asesora de Planeación para formalizarlo en el Sistema Integrado de Gestión, el objetivo es dar instrucciones sobre cómo actuar en un momento de crisis reputacional en redes sociales, medios de comunicación; identificar qué tipo de crisis se presentan para poder implementar las acciones frente a la crisis reputacional. En Bali se presentó una iniciativa de establecer un restaurante llamado *Bar Escobar* con la imagen de Pablo Escobar, gracias a la gestión de la Embajada ante el Gobierno de Indonesia se evitó fijar este nombre, el cual traería un impacto negativo para la imagen del país.

Producto del análisis de la caracterización del proceso se tienen definidas una secuencia lógica en cuanto a la interacción con otras áreas, sus responsabilidades y el ciclo de mejora continua. Sin embargo, algunas actividades como están definidas en el proceso no generan valor agregado dejándolas de manera independiente. Se destaca que la Embajada considera oportuno realizar un análisis más profundo a la caracterización del proceso, dado que como esta caracterizado el proceso contempla más el actuar de las dependencias en Colombia. Por ejemplo, las actividades i) PROYECCIÓN, PROMOCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TEMAS POLÍTICOS BILATERALES Y MULTILATERALES y ii) SEGUIMIENTO DE LOS TEMAS POLÍTICOS BILATERALES Y MULTILATERALES, iii) PREPARACIÓN Y/O PARTICIPACIÓN DE REUNIONES INTERINSTITUCIONALES y iv) PREPARACIÓN Y/O PARTICIPACIÓN DE REUNIONES INTERINSTITUCIONALES, v) PREPARACIÓN, NEGOCIACIÓN, SUSCRIPCIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y/O SEGUIMIENTO DE INSTRUMENTOS INTERNACIONALES, y vi) SEGUIMIENTO DE INSTRUMENTOS INTERNACIONALES

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020



Libertad y Orden

| | | |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO: | FORMATO | CÓDIGO: EI-FO-09 |
| NOMBRE: | INFORME DE EVALUACIÓN | VERSIÓN: 4 |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS | PÁGINA: 4 de 14 |

En cuanto a los recursos necesarios para su ejecución los servidores públicos manifestaron que se considera necesario fortalecer (reemplazar) o suministrar equipos de cómputo con mayor capacidad para responder a la gestión. Algunos de ellos no soportan varios programas abiertos, al igual que, no tienen micrófono o cámara.

Durante la auditoria se evidenció que las dependencias cuentan con la información documentada que demuestra las interacciones en las diferentes actividades que adelantan tanto la Dirección como la Embajada asociadas al proceso de desarrollo de la política exterior, los responsables del proceso, el alcance, actividades con insumos y productos o servicios generados. Sin embargo, en cuanto al cumplimiento de los lineamientos impartidos por el proceso de gestión documental, se identifica una oportunidad de mejora para continuar fortaleciendo la administración del archivo, entre otras, para definir quién es el responsable en la entidad por conservar las evidencias del plan de acción y registrar las carpetas con las nomenclaturas indicadas por Archivo. Así mismo, se identifica la necesidad de conservar en los espacios virtuales que tiene para tal efecto la dependencia los correos electrónicos en formato Outlook, siguiendo las instrucciones de la circular C-DIAF-GACAF-20-000017 "Lineamientos para la Administración de Documentos Electrónicos" y lo estipulado en el Manual GD-MA-003 "Manual de Archivo".

Nota: Durante la auditoria se presentó una contingencia con un computador de un funcionario que no pudo continuar con su presentación, se aprovecharon otros medios como el celular, computadores de otros compañeros accediendo al espacio virtual de la Dirección en Teams y permitiendo la consecución de la auditoria sin ningún percance.

Actividades del Planear

Al indagar a la DIAAO sobre ¿cómo gestiona el ciclo PHVA, es decir como planea, ejecuta, verifica y mejora el proceso del desarrollo de la política exterior? La DIAAO y la Embajada describen como adelantaron el proceso de formulación de las actividades en el plan de acción institucional de la entidad vigencia 2022, indicando que este ejercicio se realiza en el marco del Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2018-2022 "Pacto por Colombia, pacto por la equidad", siguiendo instrucciones que imparte la Alta Dirección a través de los despachos de la Ministra, Viceministros o Direcciones Geográficas y que los objetivos estratégicos se alinean con el propósito de cumplir con los ejes del mencionado PND, se crean estrategias para poder desarrollarlas, ejecutarlas y cumplirlas. Información que fue confirmada, especialmente, actividades programadas para el primer trimestre del 2022, encontrando que han ejecutado y reportado acorde a lo planeado.

Es decir, en términos generales está conforme a lo determinado en el ciclo PHVA, demostrando apropiación y correcta correlación en la ejecución de este en todos los procesos y actividades realizadas por la Dependencia de la entidad para contribuir en el logro de los objetivos estratégicos que tiene el Ministerio de Relaciones Exteriores. Se resalta compromiso con el seguimiento (realizan actividades intermedias de seguimiento al cumplimiento de las actividades) a las acciones, lo consideran una herramienta básica para alcanzar los resultados del proceso. La

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020



Libertad y Orden

| | | |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO: | FORMATO | CÓDIGO: EI-FO-09 |
| NOMBRE: | INFORME DE EVALUACIÓN | VERSIÓN: 4 |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS | PÁGINA: 5 de 14 |

articulación entre la Dirección y la Embajada se evidencia, entre otras, en las acciones derivadas de la planeación como, por ejemplo, la actividad de Diplomacia Económica se trata de una solicitud sectorial DNP. ICA, Invima, relacionada con promover la exportación de carne aviar hacia África, Medio Oriente Asia Pacifico, (trimestre enemar).

Se resalta también que:

La embajada cuenta con un ejercicio muy juicioso de planeación, el cual, fue explicado con total apropiación, evidenciando que conocen al detalle las actividades. Se confirma que existe alineación de estas actividades con los objetivos estratégicos de la Entidad.

Fortaleza, las actividades desarrolladas son más de resultados que de medios, evidenciándose impactos positivos para el país en los resultados en términos económicos y reputacionales.

Actividades de Medición, Análisis de Datos y Seguimiento

Se revisaron los **indicadores** de medición del proceso, en específico:

- El indicador de Eficacia en la remisión de insumos por parte de los grupos de valor, la meta era del 100 % del total de los insumos solicitados a las entidades o dependencias, por lo menos el 70% sean entregados oportunamente. Los insumos que se solicitan dependen de las reuniones o consultas políticas que se estimen durante ese periodo. Por ejemplo, llegaron 36 solicitudes de insumos (100%) y de estos 19 insumos a tiempo (52.78% de oportunidad) No alcanzó la meta.

No se alcanzó la meta. En cuanto al análisis de los datos, se identificó que los proveedores no están entregando la información a tiempo. A la fecha no se ha realizado un plan de mejora. Comunicación a grupo de valor interno, para recordar la importancia de entregar a tiempo los insumos, así mismo a los grupos de valor externo y la socialización de la hoja de vida del indicador. Esta es una oportunidad de mejora. Es necesario analizar las responsabilidades ya que este indicador depende de la voluntad de otros, es necesario reducir la meta de este, es lo que considera la DIAAO:

Se requiere revisar la formula, ajustar metas, y mejorar el análisis de datos para la toma de decisiones con los resultados, implementar el plan de mejora.

- En el indicador gestión para visitas y reuniones se evalúa los porcentajes y no los números de visitas, por lo que los resultados arrojados son exacerbados, dentro de la meta que tienen para el primer trimestre del 2022,

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020



Libertad y Orden

| | | |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO: | FORMATO | CÓDIGO: EI-FO-09 |
| NOMBRE: | INFORME DE EVALUACIÓN | VERSIÓN: 4 |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS | PÁGINA: 6 de 14 |

en el marco del plan de acción, se requiere revisar la fórmula del indicador para determinar la conveniencia, pertinencia y adecuado de la medición, si las variables cuentan con controles establecidos buscando asegurar la meta.

En cuanto a la Embajada de Colombia en Indonesia no tiene formulado indicadores.

Análisis de riesgos

Formular el contexto organizacional y riesgos para el Mapa de Riesgo Integrado: La fase de formulación de los riesgos para el proceso del desarrollo de la política por parte de las dependencias auditadas ha avanzado de la mano de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional, los riesgos auditados son los que están registrados en la matriz del Mapa de Riesgos Integrado (Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad y Privacidad de la Información). Durante la verificación, los responsables del proceso demostraron conocimiento del contexto organizacional, los riesgos integrados asociados al proceso, el nivel de calificación en que se encuentran los riesgos relacionados con el proceso, los controles implementados. La verificación se hizo sobre los siguientes riesgos para la DIAAO:

1. Emitir documentos de instrucción o documentos preparatorios para eventos oficiales en detrimento de los intereses nacionales y en beneficio de terceros
2. Se verificó los controles y se hizo seguimiento al riesgo de “Estar ausentes o participar sin una posición coordinada o consolidada en los escenarios internacionales”:

De este último riesgo, en particular se verificaron los controles:

- C3. Realizar coordinaciones preparatorias internas e interinstitucionales (reuniones, comunicaciones preparatorias), con el fin de realizar seguimiento y/o consolidar la posición de Colombia para su participación en el escenario internacional. En caso de identificarse que no se cuenta con la información suficiente o que no es pertinente la participación de Colombia en un escenario bilateral o multilateral, estas novedades se revisarán por el Director del área y dependiendo el caso, se procederá a complementar la información o escalar a la Alta Dirección la decisión de la participación o no de Colombia en el escenario. Este control se realiza de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de Participación y Seguimiento a Reuniones Internacionales (DP-PT-47) Registro: acta de reunión, insumos, correo electrónico. Responsable: funcionario asignado de las Direcciones dependencias bilaterales y multilaterales.
- C4. Revisión y aprobación de documentos preparatorios por parte de Coordinadores y/o Directores de las áreas bilaterales y multilaterales para garantizar la posición coordinada y consolidada para su participación

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: 7 de 14 |

en el escenario internacional. Los documentos que lo requieran serán aprobados por los Viceministros. Si se detectan inconsistencias en los documentos se solicitarán las respectivas correcciones. Este control se realiza de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de Participación y Seguimiento a Reuniones Internacionales (DP-PT-47). Registro: Correos electrónicos y documentos preparatorios

De acuerdo con las evidencias aportadas y verificadas durante la auditoria, se identifica que la gestión del riesgo realizada por la DIAAO está conforme a lo establecido en los documentos que para tal efecto tiene la entidad y se evidenció un conocimiento completo de los riesgos asociados al proceso.

En cuanto a la gestión de riesgos de la Embajada:

En cuanto a la gestión de riesgos, la Embajada cuenta con 16 riesgos identificados de los cuales se verificó la gestión del riesgo de: "Incumplimiento total o parcial de las metas del Plan de Acción de la Embajada de Colombia en Indonesia, sus concurrencias y la ASEAN", en particular el control:

C3 Revisar que se alcanzan los compromisos adquiridos de la actividad de Plan de Acción, con el propósito de cumplir metas de forma eficaz y eficiente por medio de reuniones trimestrales con los responsables de objetivos de la Embajada o encargados de Actividades del Plan de Acción, liderado por el Embajador. Este control es en cumplimiento a lo establecido en los documentos: DE-PT-31 Seguimiento al Plan de Acción. Evidencia de la ejecución del control: Documento de Apoyo Seguimiento del Plan de Acción Estratégico, Plan de Acción DE-FO-27. Actas de Reunión. De presentarse una desviación, reforzar actividades cuando no se logra los compromisos de los objetivos propuestos. Se verificó que los responsables del proceso tuvieran conocimiento del contexto organizacional y sobre los riesgos integrados asociados al proceso. Al respecto, los responsables reconocen el nivel de calificación en que se encuentran los riesgos relacionados con el proceso, los controles implementados y el reporte del seguimiento a los mismos. Se identifica el cumplimiento de las metas programadas en el plan de acción con resultados de impacto para el país. Realizan actividades de evaluación permanente y realizan ajustes de mejora y autocontrol.

Las actividades ejecutada en el plan de acción ha conllevado una constante labor de forma eficiente, eficaz y efectiva por parte de los funcionarios en el seguimiento y ejecución de cada una de ellas ya que de no cumplirse adecuadamente, materializarían uno de los riesgos que tienen asociados en el Mapa de Riesgos establecido, por lo cual el proceso informa que se realizan mensualmente reuniones de seguimiento y avance de las actividades y se establecen medidas de control que permitan el cumplimiento de las mismas, logrando así, el conocimiento transversal de la política exterior, el cumplimiento del quehacer misional y el aprendizaje continuo.

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 |

Gestión Documental:

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

Se evidencia un gran esfuerzo por gestionar el archivo acorde a los lineamientos impartidos en la CIRCULAR No. C-DIAF-GACAF-20-000017 de Lineamientos para la Administración de Documentos Electrónicos, se tienen codificadas las carpetas acordes a la tabla de retención documental, algunos archivos en PDF, almacenada en el espacio virtual en Teams, sin embargo, hay una oportunidad de mejora para el proceso de desarrollo de la política exterior, en particular por la auditoría para la Dirección de Asia, África y Oceanía y la Embajada de Colombia en Indonesia, en almacenar y manejar misma nomenclatura (año-mes-día) y nombre de cada archivo el cual debe contener la estructura con la misma lógica cuando los asuntos sean similares, almacenar los archivos de correos electrónicos que sean relevantes en punto Outlook.

La Dirección de Asia, África y Oceanía y de acuerdo con los parámetros establecidos por la norma ISO 14001:2015, se evidencio un claro conocimiento de los aspectos ambientales, los impactos y objetivos ambientales de la entidad, así como la implementación y control necesarios para la satisfacción de los requisitos del Sistema de Gestión Ambiental, encontrándose conforme a lo requerido en los numerales 6.1.2, 6.2 y 8.1. Con ello, la labor ejecutada del Gestor Ambiental para la ayuda de la apropiación del conocimiento para todos los funcionarios de la Dirección.

En cuanto a la gestión del conocimiento se identifica la necesidad de implementar acciones que conlleven a la transferencia del conocimiento, en este caso en particular, las relacionadas con la cultura organizacional, es decir las particularidades de la dependencia en la que las personas están laborando.

Verificación del hacer

Durante el ejercicio de auditoría a los diferentes procedimientos de las actividades estratégicas del proceso del desarrollo de la política exterior, se indago a los servidores públicos por los pasos que adelantan en el trabajo en el día a día para alcanzar los respectivos objetivos de cada uno de estos. Así como, se verificó la relación que estas acciones guardan con las evidencias solicitadas, con el fin de verificar si se desarrollan acorde a lo descrito en cada documento del sistema integrado de gestión. Es decir, se verificó el cumplimiento de los requisitos 4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos, 5.1 Liderazgo y Compromiso, 6. Planificación y sus Procesos, 8.1. Planificación Y Control Operacional, 8.2. Requisitos Para Los Productos Y Servicios, 8.4. Control De Los Procesos,

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 |

Productos Y Servicios Suministrados Externamente, 8.5. Producción Y Provisión Del Servicio 8.6. Liberación De Los Productos Y Servicios, 8.7. Control De Las Salidas No Conformes, 9.1.1. Generalidades, 9.1.2. Satisfacción Del Cliente, 9.1.3. Análisis Y Evaluación, 10. Mejora, de la norma ISO 9001:2015.

- **Proyección, promoción y seguimiento de temas bilaterales, regionales y multilaterales – DP-PT-050**

La auditoría en este procedimiento se concentró más en verificar las evidencias que dan cuenta de las estrategias que han utilizado las dependencias para analizar e identificar los asuntos bilaterales, regionales y multilaterales de interés para el país, los cuales se proyectan, promueven y se les hace su posterior seguimiento. Así mismo se auditaron todas las fases del procedimiento a los asuntos de política exterior de Marruecos, las consultas políticas con Filipinas y exploración de exportación de medicamentos a Ghana. El equipo se apoya en la ficha país y la consolidación de insumos que reportar las diferentes Direcciones temáticas del Ministerio los cuales se recogen también de las entidades sectoriales.

La Embajada de Colombia en Indonesia para la revisión del procedimiento, respondió a diversas preguntas, teniendo en cuenta como base el cumplimiento de los requisitos señalados anteriormente, evidenciándose, que el área tiene documentada la información conforme a lo establecido en el procedimiento.

- **Preparación y/o participación de reuniones interinstitucionales – DP-PT-051**

Para la revisión del procedimiento se realizó la entrevista a los funcionarios encargados del escritorio de Australia y Japón. Se evidenció que el área tiene documentada la información de conformidad a lo establecido en la Tabla de Retención Documental y al Manual de Archivo. Se identifica articulación de los procedimientos entre dependencias y entidades del gobierno en materia de alineación de interés de la nación, así como, con los gremios del país negociador.

Se sugiere ajustar el procedimiento para incluir las acciones que orienten al funcionario sobre sobre cómo proceder cuando se presenten visitas o reuniones imprevistas o no planeada.

- **Preparación, negociación, suscripción, implementación y/o seguimiento de instrumentos internacionales – DP-PT-033**

Durante la auditoría se verificó la negociación del acuerdo sede del Eximbank de Corea. Se evidenció que este procedimiento tiene diferentes instrumentos a negociar los cuales aplican diferentes pasos para lograr su objetivo,

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: 10 de 14 |

razón por la cual se sugiere verificar si en el sistema integrado de gestión se cuenta con guías que orienten como proceder de acuerdo con los diferentes instrumentos que negocia la Cancillería, de tal manera que, oriente los pasos según sea el caso. Así mismo, los funcionarios de la Embajada identifican que el procedimiento no documenta actividades previas que realiza la Misión, por lo que se identifica la oportunidad de mejora de ajustar el procedimiento a un nivel más amplio que incluya la gestión que realiza también la embajada y se documente la forma en que proceden las contrapartes.

- **Participación y seguimiento a encuentros o reuniones internacionales - DP-PT-047**

Este procedimiento se verificó a través del ejercicio que adelanta la DIAAO para en Organizaciones Internacionales como APEC, FOCALAE y ASEAN concentrando la verificación en este último organismo. Se resalta la coordinación y articulación entre la Dirección y la Embajada, siguiendo a cabalidad el procedimiento establecido. Resaltando los lineamientos que para tal efecto ha impartido la Alta Dirección.

- **Sección Consular - Trámites de visas - DP-PT-168 y DP-PT-078**

Se evidenció que la Sección Consular de la Embajada cumple a cabalidad con el procedimiento DP-PT-168 Trámite de Visa en Bogotá.

Se identificó una oportunidad de mejora relacionada con la necesidad de ampliar el procedimiento de tal manera que cubra en la responsabilidad y alcance por aplicación del procedimiento también a la Embajada. Se sugiere que todas las misiones cuenten con una lista de chequeo que consolide a partir de la experiencia propia de la Misión y de las instrucciones impartidas desde el GIT de Visas los criterios a tener cuenta para la aprobación, negación o rechazo de la visa.

- **Procedimiento Asistencia a Connacionales Multiplicador Colombia Nos Une - DP-PT-177 y Procedimiento Desarrollo de programas multiplicador Colombia Nos Une DP-PT-180**

Se auditó todo el procedimiento para la atención a los Connacionales a través de Colombia Nos Une y se evidencia coordinación y alineación con los lineamientos impartidos desde el GIT Colombia Nos Une, especialmente para las actividades relacionadas con el planear del procedimiento. Se evidencia la cobertura de los beneficios a los colombianos que se encuentran en ubicados en las respectivas concurrencias, especialmente cuando los eventos o actividades se realizan de manera virtual.



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 |

5. FORTALEZAS

- Se resalta durante la auditoria el liderazgo, trabajo en equipo, compromiso firme y decidido de los funcionarios de la Dirección de Asia, África y Oceanía y de la Embajada de Colombia en Indonesia, así como apropiación del sistema integrado de gestión por parte de los encargados del proceso de Desarrollo de la Política Exterior, al demostrar conocimiento frente a la gestión que realizan, la forma en que el proceso contribuye a la misión, visión, a la política del Sistema Integrado de Gestión y a los objetivos estratégicos de la entidad desde las actividades desarrolladas por la DIAAO y la Embajada, así como, la forma en que miden el proceso y lo controlan. Tanto en el Sistema de Gestión de Calidad como en el Sistema de Gestión Ambiental.
- Los Equipos de la DIAAO y de la Embajada han identificado ventajas derivadas de los efectos de la pandemia los cuales han sabido aprovechar eficientemente, por ejemplo, ahorro en costos de desplazamientos físicos para promover o ejecutar el desarrollo de la política exterior, alcanzando resultados como el Acuerdo político con Indonesia sobre la consulta y exención de visado para pasaportes ordinarios desarrollado entre las Ministras de Relaciones Exteriores y firmado de manera física mediante una reunión virtual; la continua presencia del país en reuniones donde se negocian asuntos de interés para el país, el cumplimiento de los objetivos en menor tiempo, dado el seguimiento permanente por las nuevas disposiciones virtuales existentes, así como, mayor acercamiento a la población objetivo y partes interesadas gestión del proceso. También el Desarrollo de la implementación de la estrategia Diplomacia en la Nubes o Diplomacia Digital y el desarrollo de documentos como el denominado “crisis comunicacional o reputacional” para el manejo de imagen institucional cuando se presentan episodios de crisis reputacional o comunicacional en las misiones.
- Se resalta de la Embajada el uso de herramientas como formatos, cronogramas y software con un alto nivel de compromiso que permiten evidenciar el seguimiento riguroso al cumplimiento de la planeación y ejecución de los procesos del Desarrollo de la Política Exterior en la Embajada en Indonesia.
- El equipo auditado posee un alto nivel de experticia y proposición para recomendaciones a los sistemas y procedimientos que deben mejorarse en la entidad.
- La Embajada promueve acciones permanentes de mejora continua con la identificación de nuevos documentos para incluir en el sistema integrado de gestión producto del análisis de cómo mejorar la gestión actual.
- Adaptabilidad para el manejo del archivo en espacios virtuales como One Drive, SharePoint y Teams, facilitando el compartir información entre colegas y atención de responsabilidades en ausencia de otros compañeros.

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: 12 de 14 |

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Dirección de Asia, África y Oceanía

- Fortalecer el componente de gestión del conocimiento entre compañeros de la Dirección de Asia, África y Oceanía, que entregan los cargos a otros servidores para que compartan la cultura organizacional y ciertos detalles que no necesariamente están por escrito por ejemplo la costumbre internacional y forma de trabajo de las contrapartes. Es decir, formular capacitación in situ impartida directamente por la dependencia donde labora el funcionario.
- Evaluar la pertinencia de las visitas o de reuniones que no se encuentren en el cronograma o Plan de Acción de la Dirección de Asia, África y Oceanía, que permitan incluir observaciones dado que algunas son realizadas sobre el tiempo, para así, definir el marco de eventos, el impacto de recibir o realizar visitas y reuniones de alto nivel fuera de los tiempos estipulados, para revisar la conveniencia de separar los procedimientos.
- Fortalecer la formulación y análisis de los datos de los indicadores del proceso responsabilidad de la Dirección de Asia, África y Oceanía, de tal forma que contribuyan a la toma de decisiones.
- Fortalecer la etapa de retroalimentación sobre las visitas de alto nivel o gestiones que adelanta las misiones para remitir con tiempos máximos estimados a las Direcciones, para así, se pueda unificar las etapas o procedimientos para evidenciar la gestión completa de la Direcciones y las Embajadas, en especial de la Dirección de Asia, África y Oceanía

Dirección de Asia, África y Oceanía – Embajada de Colombia en la Republica de Indonesia.

- Los Equipos de la Dirección de Asia, África y Oceanía y de la Embajada de Colombia en la Republica de Indonesia deben aplicar los lineamientos impartidos por el GIT de Archivo, en especial los de la circular C-DIAF-GACAF-20-000017 “Lineamientos para la Administración de Documentos Electrónicos” y lo estipulado en el Manual GD-MA-003 “Manual de Archivo”, de un lado para nombrar los archivos con la nomenclatura adecuada, el formato de archivo indicado, definir la dependencia responsable de archivar, por ejemplo, las evidencias de la gestión del plan de acción. Así mismo, se identifica la necesidad de conservar en los espacios virtuales que tiene para tal efecto la dependencia los correos electrónicos en formato Outlook.

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: 13 de 14 |

- Revisar las actividades estratégicas incluidas en la caracterización del proceso, de tal forma, que vinculen de manera clara el rol de las Embajadas y Consulados; para determinar si como están descritas las actividades estratégicas del proceso generan valor agregado al estar independientes o requieren ser unificadas.

Dirección de Gestión de Información y Tecnología

- Fortalecer para la Dirección de Asia, África y Oceanía, la provisión de recursos tecnológicos – computadores que tengan las herramientas y la capacidad necesaria atender la gestión de los procesos, donde se requiere que soporten varios documentos o herramienta abiertas a la par, así como el uso de cámara, micrófonos para la participación en reuniones donde se requiere.

7. NO CONFORMIDAD

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

8. CONCLUSIONES DEL INFORME

En general se concluye que el proceso de auditoria se desarrolló conforme a lo planificado, registrando y solicitando las respectivas evidencias que dan cuenta de la conformidad del cumplimiento de los requisitos.

Como resultado de la auditoria se evidencia la existencia de un manejo adecuado de los procesos dentro de la Embajada de Colombia ante el Gobierno de la Republica de Indonesia, al igual, en la Dirección de Asia, África y Oceanía, reconociendo a cabalidad los criterios en los cuales participan, su adaptación rápida a contextos cambiantes y a los diferentes contextos políticos, en especial, en la materialización de los objetivos de la Política Exterior y las proyecciones de alto nivel para el desarrollo económico, político, cultural y de cooperación en Colombia. En consecuencia, el proceso cumple los objetivos, alcances y metas propuestos, que ha dado cumplimiento a la ejecución de la normatividad externa y a los lineamientos definidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores establecidos por las normas técnicas de calidad – **NTC ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015**, Sin embargo, en la auditoria se identificaron oportunidades de mejora que deben ser analizadas de acuerdo con el procedimiento MC-PT-010 “Identificación, implementación y seguimiento de acciones de corrección,



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 |

correctivas y de mejora“, con el apoyo de otras dependencias del Ministerio para la articulación transversal de los aspectos mencionados.

Equipo auditor:

(Documento Electrónico)

María Peña Sarmiento
Asesor / Oficial de Protección de Datos
Auditor Líder

(Documento Electrónico)

Julie Andrea Carvajal Perez
Coordinadora del GIT de Gestión y Desempeño Institucional