



|                                 |  |                  |
|---------------------------------|--|------------------|
| 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,<br>ÁREAS REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS<br>EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO<br>ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS | PÁGINA: 1 de 20  |

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

|   |   |
|---|---|
| <b>Proceso:</b>                         | Todos los procesos                                  |
| <b>Dependencia:</b>                     | Embajada y la Sección Consular en Costa Rica        |
| <b>Tipo de auditoría o seguimiento:</b> | Auditoría Interna del Sistema de Gestión de Calidad |
| <b>Fecha entrega del Informe</b>        | 08/11/2021  |

## 2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

Verificar que las actividades asociadas a todos los procesos en la EMBAJADA Y SECCIÓN CONSULAR EN COSTA RICA se lleven a cabo cumpliendo con los requisitos establecidos en la norma técnica de calidad NTC ISO 9001:2015 y los lineamientos establecidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio e identificar oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión con aplicación a lo establecido en el proceso de Mejora continua.

## 3. ALCANCE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

El desarrollo de la auditoría fue llevado a cabo de manera virtual, a través de la herramienta Teams del Ministerio de Relaciones Exteriores dada la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional en el marco de la pandemia con ocasión del Coronavirus COVID-19, los días 04 y 05 de noviembre de 2021.

Durante la auditoría fueron evaluadas actividades incluidas en todos los procesos, abarcó el ciclo PHVA, caracterización del proceso y documentos asociados al Sistema de Integrado de Gestión de acuerdo con lo establecido en el procedimiento MC-PT-12 "Auditorías internas a los sistemas de gestión ejecutadas por la segunda línea defensa" para el periodo comprendido entre el 01 agosto de 2020 al 04 de noviembre de 2021, en la Embajada y Sección Consular en Costa Rica.

## 4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

### Verificación de la norma ISO 9001:2015

#### 4.1 Comprensión de la organización y contexto

La Embajada y la Sección Consular de Colombia en Costa Rica es una de las tres misiones diplomática piloto en el proceso de extensión de la certificación en la certificación internacional ante el ICONTEC, razón por la cual en el desarrollo de este ejercicio se verifica la alineación de los procesos a las cuestiones internas y externas que tienen impacto en el logro de los resultados del direccionamiento estratégico y del cumplimiento de los compromisos institucionales dentro de la hoja de ruta del Gobierno Nacional a través del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 "Pacto por Colombia, Pacto por la equidad" del Presidente Iván Duque Márquez.



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 REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS | PÁGINA: 2 de 20  |

El alto nivel de relacionamiento con la Cancillería de la República de Costa Rica ha permitida unas relaciones más cercanas y fraternas que han permitido el aprovechamiento de oportunidades materializadas en alianzas estratégicas en favor de los intereses de Colombia.

#### 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La Sección Consular de la Embajada de Colombia en Costa Rica se encuentra adelantado el ejercicio de caracterización de partes interesadas lo cual facilitará y permitirá mejorar la gestión consular para atender las necesidades de los connacionales migrantes en Costa Rica con estándares de calidad que conduzcan al fortalecimiento del Sistema de Servicio al Ciudadano en esta misión diplomática.

#### 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos

##### *Caracterización del proceso:*

Durante el desarrollo de este ejercicio se evidenció que la Embajada y la Sección Consular en Costa Rica se encuentra vinculado a los procesos de Direccionamientos Estratégico, Comunicaciones, Gestión de la Información y Tecnología, Desarrollo de la Política Exterior, Servicio al Ciudadano, Gestión del Talento Humano, Gestión Administrativa, Gestión Financiera, Gestión Contractual, Gestión Documental y Mejora Continua.

Durante las entrevistas realizadas a los líderes de cada uno de estos procesos se evidencia que reconocen su objetivo y actividades claves para la planeación, ejecución y seguimiento de estas, lo cual permite que el proceso cuente con la información necesaria para mantener el conocimiento de la entidad.

#### 5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización

La Embajada y la Sección Consular en Costa Rica cuenta con personal con responsabilidades asignadas para atender los asuntos relacionados con los siguientes procesos:

- Direccionamiento Estratégico
- Comunicaciones
- Tecnología
- Desarrollo de la Política Exterior
- Servicio al Ciudadano
- Gestión del Talento Humano
- Gestión Financiera
- Gestión Administrativa
- Gestión Contractual
- Gestión Documental
- Apoyo Jurídico

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 REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS | PÁGINA: 3 de 20  |

Los funcionarios encargados de la atención de cada proceso cuentan con funciones asignadas de acuerdo con su competencia y la normatividad vigente sin embargo se evidencia una sobrecarga laboral que ponen en riesgo el óptimo desempeño del Sistema Integrado de Gestión.

## 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

### Administración del Riesgo

La Embajada y Sección Consular de Colombia en Costa Rica ha identificado y documentado doce (12) riesgos: uno (01) estratégico, nueve (09) operativos, uno (01) de cumplimiento y uno (01) de seguridad y privacidad de la información en el Mapa de Riesgos Integrado para sus procesos.

Todos los riesgos que se encuentran documentados en el mapa integrado de riesgos cuentan con controles y/o acciones preventivas orientadas al logro de su mitigación de la siguiente manera:

| PROCESO                | CLASIFICACIÓN | RIESGO   | CONTROLES   | ACCIONES  |
|------------------------|---------------|--|---|---|
| Comunicaciones         | Estratégico   | Divulgar inoportunamente o no divulgar la información de la Misión diplomática | C1: Verificar que se cumplan las directrices del G.I.T de Prensa y Comunicación Corporativa por parte del Embajador la información de la gestión de la Embajada de Colombia en Costa Rica previamente al envío a la Dirección de América. En caso de identificar inconsistencias se solicitará el ajuste necesario. Registro: Correo Electrónico donde se remite la información sea enviado con copia al correo de la embajada.   |   |
| Gestión Administrativa | Operativos    | Accidente del personal de mantenimiento, aseo y cafetería                      | C1: Incluir en la minuta contractual las obligaciones del contratista en cuanto a la protección de la salud y la seguridad de sus trabajadores en el desarrollo de las funciones desarrolladas en la Misión de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de Contratación de la Embajada de Costa Rica, Responsable: Auxiliar de Misión Diplomática, Registro: Contrato.<br><br>C2: Verificar mensualmente de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de Contratación de la Embajada de Costa Rica que los contratistas cumplan con las obligaciones establecidas relacionadas a la protección de la salud y la seguridad de sus trabajadores en la ejecución de las funciones desarrolladas en la Misión, (aportes seguridad social, programas de seguridad y salud | AP. Formalizar, difundir e implementar el procedimiento de Contratación en la Embajada de Costa Rica. |

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 REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS | PÁGINA: 4 de 20  |

| PROCESO                | CLASIFICACIÓN | RIESGO                                  | CONTROLES  | ACCIONES  |
|------------------------|---------------|---|--|---|
|                        |               |   | en el trabajo), en caso de incumplimiento se deberá requerir al contratista para que tome las acciones necesarias. Responsable: Supervisor del Contrato, Registro: Informe Periódico de Supervisión / Interventoría GC-FO- 54.   |   |
| Gestión Administrativa | Operativos    | Accidente de los vehículos de la Misión | <p>C1. Realizar revisión diaria básica (documentos, niveles de líquidos, fugas) del vehículo por parte del conductor asignado dejando registrando los resultados en la bitácora del vehículo. En caso de detectar posibles fallas reportar al auxiliar de misión para programar las actividades de mantenimiento correctivo.</p> <p>C2. Coordinar y realizar mantenimiento preventivo programado de acuerdo con lo frecuencia establecida en la hoja de vida de cada vehículo por parte del auxiliar de misión registrando lo realizado en la hoja de vida del vehículo. El Embajador verifica que se cumpla con la programación establecida trimestralmente dejando como evidencia su visto bueno en la hoja de vida del vehículo. En caso de detectar inconsistencia solicita la realización de la actividad de mantenimiento pendiente.</p> | <p>AP. Documentar el método de revisión de los vehículos incluyendo la definición del respectivo registro</p>   |
|                        |               |   |  | <p>AP. Definir un método para la planeación, ejecución, registro y seguimiento a las actividades de mantenimiento de los vehículos</p>  |
|                        |               |   |  | <p>AP. Realizar diagnóstico y definir plan de trabajo de las actividades de seguridad y salud en el trabajo.<br/>Res: Dirección de Talento Humano / Primer Secretario de Misión Diplomática</p> |
|                        |               |   |  | <p>AP. Implementar el plan de trabajo de las actividades de salud y seguridad en el trabajo. Resp: Primer Secretario de Misión Diplomática.</p>   |

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 REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS | PÁGINA: 5 de 20  |

| PROCESO                | CLASIFICACIÓN | RIESGO  | CONTROLES  | ACCIONES   |
|------------------------|---------------|---|--|--|
| Gestión Administrativa | Operativos    | Posibles actos de delincuencia en la sede de la Misión. | <p>C1. Verificar que la entrada y salida elementos de la embajada se encuentre previamente autorizada por el auxiliar administrativo con el propósito de evitar la pérdida de los mismos. Registro: Control de entrada y salida de elementos. Resp: Contratista de seguridad. Verificar semanalmente que el contratista de seguridad implemente el control establecido en la Guía para la seguridad de los funcionarios, contratistas y visitantes en caso de detectar inconsistencias requerir el cumplimiento del control al contratista. Res: Auxiliar de Misión.</p> <p>C2. Verificar que el ingreso a instalaciones se realice por el acceso peatonal, revisar los bolsos y las personas con el fin de evitar el ingreso de armas y personal no autorizado de acuerdo con lo establecido en la Guía para la seguridad de los funcionarios, contratistas y visitantes. En caso de tec Resp: Contratista de seguridad. Evidencia: Registro de visitantes. Verificar semanalmente que el contratista de seguridad implemente el control establecido en la Guía para la seguridad de los funcionarios, contratistas y visitantes en caso de detectar inconsistencias requerir el cumplimiento del control al contratista. Res: Auxiliar de Misión.</p> <p>C3. Verificar al ingreso de los vehículos la presencia de objetos extraños, posibles artefactos explosivos y que se encuentren previamente autorizados de acuerdo con lo establecido en la Guía para la seguridad de los funcionarios, contratistas y visitantes. Registro: control de entrada y salida de personal y vehículos. Verificar semanalmente que el contratista de seguridad implemente el control establecido en la Guía para la seguridad de los funcionarios, contratistas y visitantes en caso de detectar inconsistencias requerir el cumplimiento del control al contratista. Res: Auxiliar de Misión.</p> | AP. Formalizar, difundir e implementar el protocolo de Seguridad en la Embajada de Costa Rica. |



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 REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS | PÁGINA: 6 de 20  |

| PROCESO                    | CLASIFICACIÓN | RIESGO  | CONTROLES  | ACCIONES   |
|----------------------------|---------------|---|--|--|
| Gestión Administrativa     | Operativos    | Deterioro de la infraestructura general de la sede de la Misión   | No existen controles   | AP. Definir e implementar un método para la planeación, ejecución, registro y seguimiento a las actividades de mantenimiento de sedes  |
| Gestión Financiera         | Operativos    | Inoportunidad en el pago de las obligaciones  | C1. Realizar seguimiento mensual a los pagos planificados con el fin de garantizar el cumplimiento en el pago de las obligaciones. Si se detectan desviaciones se procede a realizar los pagos pendientes. Resp: Auxiliar de misión, Registro: Control de ejecución presupuestal.  | AP. Documentar el método de seguimiento mensual a los pagos de las obligaciones de la misión   |
| Gestión Financiera         | Operativos    | Errores en el pago de la nómina de personal local vs la liquidación realizada por talento humano            | C1. Verificar por parte del funcionario asignado mensualmente que los valores de la planilla de nómina sean iguales con el oficio de traslado individual del pago de nómina con propósito de identificar posibles errores los cuales son evidenciados y corregidos para su posterior verificación. Registro: Planilla de nómina. | AP. Documentar el método de control implementado.  |
| Gestión del Talento Humano | Operativos    | Incumplimiento de la legislación laboral del país receptor en los aspectos contractuales del personal local | No existe control  | <p>AP. Elaboración de un documento formal para todos los aspectos contractuales de la vinculación del personal local</p> <p>AP. Capacitar al responsable en los lineamientos generales y en el documento formal para todos los aspectos contractuales de la vinculación del personal local</p> |

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 REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS | PÁGINA: 7 de 20  |

| PROCESO                             | CLASIFICACIÓN                            | RIESGO  | CONTROLES   | ACCIONES  |
|-------------------------------------|--|---|---|---|
| Gestión del Talento Humano          | Operativos                               | Incumplimiento y/o deficiencia en la ejecución de las labores asignadas           | No existe control   | <p>AP. Definir un procedimiento para la inducción al cargo</p> <p>AP. Generar programa de bienestar anual en la misión</p>                |
| Gestión Contractual                 | Cumplimiento                             | Incumplimiento de las formalidades legales en las diferentes etapas contractuales | <p>C1. Revisar la solicitud de contratación por parte del Embajador con el fin de verificar que los requisitos se encuentren claramente definidos y sin ambigüedades de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de contratación de la Embajada de Costa Rica. En caso de detectar inconsistencias se realizan los ajustes necesarios a la solicitud. Registro: Vo. Bo. Formato de solicitud de contratación.</p> <p>C2. Verificar el cumplimiento de los requisitos en la selección y evaluación de proveedores por parte de la auxiliar de misión de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de contratación de la Embajada de Costa Rica. Si se detectan incumplimientos se descalifica al proveedor o se solicita que se ajusten los requisitos faltantes para posterior verificación. Registro: Selección y evaluación de proveedores.</p> <p>C3. Revisar previo a la firma del contrato el cumplimiento de los requisitos por parte del Auxiliar de misión de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de contratación de la Embajada de Costa Rica. En caso de detectar inconsistencias solicitar las correcciones necesarias para posterior verificación. Registro: Vo. Bo en el contrato.</p> | <p>AP. Formalizar, difundir e Implementar los controles establecidos en el procedimiento de Contratación de la Embajada de Costa Rica</p> |
| Gestión de Información y Tecnología | Seguridad y Privacidad de la Información | Pérdida o acceso no autorizado de la información de la misión                     | No existe control   | <p>AP. Implementación de los lineamientos de seguridad de la información</p>  |

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 REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS | PÁGINA: 8 de 20  |

| PROCESO               | CLASIFICACIÓN | RIESGO   | CONTROLES   | ACCIONES   |
|-----------------------|---------------|--|---|--|
| Servicio al Ciudadano | Operativos    | Expedir productos de Registraduría y Notariado con inconsistencias - Sección Consular Costa Rica | C1. Revisión en cada trámite por parte del Encargado de Funciones Consulares que el documento en trámite cumpla los requisitos y los datos consignados en el mismo sean correctos. Si se detectan inconsistencias se realiza las correcciones pertinentes para su posterior revisión. Registro: Autorización o rechazo en Sitac. Firma escritura pública y tarjetas de identidad. Anulación papel notarial y tarjetas decadaclares. | <p>AP. Formalizar documento en el SIG que indique el trámite (requisitos, procedimiento, identificación y tratamiento del PNC) de Registraduría y Notariado</p> <p>AP. Aplicar el documento del SIG para la expedición de tramites de Registraduría y Notariado, identificación y tratamiento de PNC</p> |

- Los riesgos identificados y documentados cuentan con controles orientados a mitigar su materialización.
- Durante el desarrollo de este ejercicio no se evidencia seguimiento realizado al mapa de riesgo correspondiente al II cuatrimestre de la vigencia en curso.

### 7.1 Recursos

Los funcionarios, contratistas y personal local cuentan con las herramientas tecnológicas necesarias para el desarrollo de sus funciones, sin embargo, durante la ejecución de este seguimiento se evidencia sobrecarga laboral para algunos de los funcionarios.

Una vez realizada la entrevista al funcionario encargado de las funciones consulares, manifiesta que la falta de reemplazo de dos funcionarios que retornaron a la plata interna ha hecho que se encuentren represadas algunas tareas debido a que las actividades que ellos tenían a cargo han tenido que ser distribuidas entre algunos funcionarios. Asimismo, informa que se ha solicitado el reemplazo de dichos funcionarios y que desde el año 2014 se ha venido solicitando un funcionario adicional pero no se ha obtenido una respuesta favorable.

En lo relacionados a los recursos económicos, se evidencia en proceso de gestión financiera, que la Dirección Administrativa y Financiera realiza oportunamente el giro de los recursos con los cuales se garantiza el funcionamiento de la Misión Diplomática en Costa Rica de acuerdo con la planeación financiera proyectada.



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,<br>ÁREAS REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS<br>EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO<br>ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS | PÁGINA: 9 de 20  |

## 7.2 Competencia

Los procesos evaluados se encuentran a cargo de funcionarios y contratista que cuentan con el conocimiento necesario para llevar a cabo sus actividades asignadas.

Es pertinente fortalecer las habilidades blandas de todo el personal con funciones de atención al ciudadano donde sean entrenados los funcionarios asignados al servicio exterior antes de ser trasladados y durante su ejercicio a fin de mantener siempre una adecuada atención a los connacionales que requieran trámites y servicios.

## 7.3 Toma de conciencia

A través de la entrevista llevada a cabo a la funcionaria encargada de funciones consulares se evidencia el alto grado de interiorización en la funcionaria del direccionamiento estratégico de la entidad y de los compromisos institucionales del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio en el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 Pacto por Colombia, pacto por la equidad”.

Durante el desarrollo del ejercicio se denota la necesidad de fortalecer la apropiación del Sistema Integrado de Gestión en los niveles base de la Representación Diplomática.

## 7.5 Información documentada

### ***Documentos del Sistema Integrado de Gestión***

Durante el desarrollo del ejercicio, fueron revisados los documentos vigentes en el Sistema Integrado de Gestión / Sistema Maestro, donde se evidenció que los siguientes documentos se encuentran debidamente actualizados o en proceso de actualización, de acuerdo a la política de operación establecida en el procedimiento Control de Documentos GD-PT-02 versión 28 la cual a la letra indica: *“La revisión de documentos debe realizarse por parte de las Áreas responsables para asegurar la suficiencia documental de sus procesos mínimo una vez al año. Dicha labor deberá incluir la revisión de la normativa aplicable y la información registrada en el módulo de documentos del Sistema Integrado de Gestión / Sistema Maestro. Adicionalmente deberá informar a la Oficina de Planeación el resultado y las actualizaciones que se requiera producto de esta revisión anual o que se den por cambios en los procesos. Esta revisión debe quedar documentada para efectos de los entes de control”.*



|                                 |   |                  |
|---------------------------------|---|------------------|
| 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 REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS | PÁGINA: 10 de 20 |

| EMBAJADA Y SECCIÓN CONSULAR EN COSTA RICA         |   |               |               |                  |
|---|---|---------------|---------------|------------------|
| CÓDIGO  | DOCUMENTO   | TIPO          | VIGENTE DESDE | VERSIÓN          |
| <b>PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>             |   |               |               |                  |
| GA-GS-02  | Guía para la seguridad de los funcionarios, contratistas, visitantes e instalaciones de la misión diplomática                   | Guía          | 25/10/2021    | 2                |
| GA-FO-77  | Control de entrada y salida de elementos de la embajada de Colombia en Costa Rica   | Formato       | 25/10/2021    | 1                |
| GA-FO-78  | Plan anual de mantenimiento de la infraestructura, vehículos y equipos a cargo misiones diplomáticas de Colombia en el exterior | Formato       | 25/10/2021    | 1                |
| GA-FO-79  | Hoja de vida vehículos  | Formato       | 25/10/2021    | 1                |
| GA-FO-80  | Lista chequeo estado vehículos  | Formato       | 25/10/2021    | 1                |
| GA-IN-03  | Mantenimiento de infraestructura, vehículos, equipos asignados a la misión  | Instructivo   | 25/10/2021    | 1                |
| <b>PROCESO DESARROLLO DE LA POLÍTICA EXTERIOR</b> |   |               |               |                  |
| DP-PT-177   | Procedimiento asistencia a connacionales multiplicador Colombia Nos Une   | Procedimiento | 16/10/2020    | 1                |
| DP-PT-179   | Atención a víctimas   | Procedimiento | 25/10/2021    | 2                |
| DP-PT-180   | Procedimiento Desarrollo de Programas Multiplicador Colombia Nos Une  | Procedimiento | 25/10/2021    | 2                |
| DP-FO-209   | Asistencia primaria a connacionales privados de la libertad   | Formato       | 15/12/2017    | 1                |
| DP-FO-210   | Check list para verificación de condiciones de detención  | Formato       | 15/12/2017    | 1                |
| DP-FO-231   | Plan de contingencia  | Formato       | 30/06/2020    | 1                |
| DP-FO-234   | Encuesta de satisfacción de la atención a connacionales en el marco de la ley de víctimas                                       | Formato       | 19/10/2021    | 2                |
| DP-FO-235   | Encuesta de satisfacción asesoría a connacionales   | Formato       | 16/10/2020    | 1                |
| DP-FO-237   | Ficha técnica encuesta satisfacción de atención de víctimas   | Formato       | 19/10/2021    | 2                |
| DP-FO-241   | Control de atención   | Formato       | 19/10/2021    | 2                |
| DP-FO-250   | Tramite correspondencia corte interamericana de Derechos Humanos  | Formato       | 9/10/2021     | 1                |
| DP-IN-24  | Instructivo gestión de correspondencia corte interamericana de derechos humanos   | Instructivo   | 19/10/2021    | 1                |
| <b>PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL</b>                |   |               |               |                  |
| GC-PT-10  | Procedimiento contratación  | Procedimiento | 29/01/2021    | 1                |
| <b>PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO</b>              |   |               |               |                  |
| SC-PD-02  | Apostilla   | Producto      | 3/5/2019      | 12               |
| SC-PD-04  | Libreta de tripulante terrestre   | Producto      | 18/06/2021    | 6                |
| SC-PD-05  | Servicio al ciudadano / pasaporte   | Producto      | 1/6/2021      | 6                |
| SC-PD-06  | Protocolización de escrituras públicas  | Producto      | 16/12/2019    | En actualización |
| SC-PD-07  | Registro civil  | Producto      | 16/12/2019    | En actualización |
| SC-PD-08  | Tarjeta de identidad  | Producto      | 16/12/2019    | En actualización |
| SC-PD-09  | Reconocimiento de firma en documento privado  | Producto      | 18/12/2019    | En actualización |
| SC-PD-10  | Reconocimiento de firma en autorización de salida del menor   | Producto      | 19/12/2019    | En actualización |
| SC-FO-113   | Ficha técnica encuesta de satisfacción trámites de registraduría  | Formato       | 20/12/2019    | 1                |
| SC-FO-114   | Encuesta de satisfacción trámites notariales  | Formato       | 19/10/2021    | 2                |
| SC-FO-115   | Ficha técnica encuesta de satisfacción trámites notariales  | Formato       | 19/10/2021    | 2                |
| SC-FO-116   | Encuesta de satisfacción trámites de registraduría  | Formato       | 19/10/2021    | 2                |
| GA-FO-77  | control de entrada y salida de elementos de la embajada de Colombia en costa rica   | Formato       | 25/10/2021    | 1                |

Elaboró: Olqa 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 REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS | PÁGINA: 11 de 20 |

| EMBAJADA Y SECCIÓN CONSULAR EN COSTA RICA |   |         |               |         |
|---|---|---------|---------------|---------|
| CÓDIGO                                    | DOCUMENTO   | TIPO    | VIGENTE DESDE | VERSIÓN |
| <b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>         |   |         |               |         |
| GD-GS-05                                  | Guía de correspondencia                                       | Guía    | 06/01/2021    | 1       |
| GD-FO-69                                  | Planilla entrega de correspondencia                           | Formato | 28/12/2020    | 1       |
| GD-FO-70                                  | Planilla de consecutivo de memorandos                         | Formato | 28/12/2020    | 1       |
| GD-FO-71                                  | Planilla de consecutivo de comunicaciones oficiales salientes | Formato | 28/12/2020    | 1       |
| GD-FO-72                                  | Planilla de radicado de comunicaciones oficiales recibidas    | Formato | 29/12/2020    | 1       |
| GD-FO-73                                  | Planilla de radicado de comunicaciones oficiales              | Formato | 6/1/2021      | 1       |

Se recomienda realizar la consulta y/o descarga de documentos desde el Sistema Integrado de Gestión cuando sea necesario para garantizar el uso de estos en su última versión.

En el desarrollo de la revisión de los documentos fueron seleccionados los siguientes:

- DP-PT-180 Procedimiento desarrollo de programas multiplicador Colombia Nos Une
- DP-PT-179 Atención a Víctimas
- GA-GS-02 Guía para la seguridad de los funcionarios, contratistas, visitantes e instalaciones de la misión diplomática
- GA-FO-77 Control de entrada y salida de elementos de la embajada de Colombia en Costa Rica
- GA-IN-03 Mantenimiento de infraestructura, vehículos, equipos asignados a la misión
- DP-PT-177 Procedimiento asistencia a connacionales multiplicador Colombia Nos Une
- DP-IN-24 Instructivo gestión de correspondencia corte interamericana de derechos humanos
- DP-FO-250 Trámite correspondencia corte interamericana de Derechos Humanos

#### **Auditoría a los documentos**

Al llevarse a cabo la revisión de los documentos indicados anteriormente se evidencia:

- La estructura de los documentos se ajusta a lo establecido en la Guía GD-GS-03 "Elaboración de documentos del Sistema Integrado de Gestión".

#### **Tabla de retención documental**

Dada la coyuntura que se presenta actualmente debido a la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional con ocasión de la pandemia generada por el Coronavirus COVID-19 y teniendo en cuenta que la Auditoría del Sistema Integrado de Gestión se desarrolló de forma virtual, sin embargo, y dada la presencia de funcionarios ubicados en sitio apoyando el desarrollo del seguimiento fue posible la verificación del rotulado en algunas carpetas físicas evidenciando que se ajustan a la información de la TRD.

|                                 |  |                  |
|---------------------------------|--|------------------|
| 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,<br>ÁREAS REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS<br>EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO<br>ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS | PÁGINA: 12 de 20 |

Asimismo, se verificó el archivo electrónico de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Circular 17 / 2020 del 06 de julio de 2020, emitida por la Secretaria General donde se indica la metodología aplicable para establecer los nombres de las carpetas y los archivos electrónicos que serán incluidos en estas, evidenciando la necesidad de fortalecer el mismo, de acuerdo con los lineamientos de la circular mencionada.

A su vez se identificó el incumplimiento a la Circular C-DIAF-GACAF-21-000003 del 31 de diciembre de 2020, con asunto *“Recolección de información del soporte y formato de los documentos electrónicos”*, numeral 1 *“En el sitio en Share Point donde se encuentra cargado el inventario del archivo de gestión de cada dependencia, se encontrará una carpeta denominada “Actividad soporte y formato” la cual contendrá un archivo Excel con la información de las TRD y frente a estas unas columnas que en su encabezado contienen preguntas y en las celdas contienen posibles respuestas para seleccionar de listas desplegables”*, dado que en el desarrollo de la auditoria no se observa el cumplimiento de la circular.

### **Seguridad y privacidad en la información**

En el desarrollo de este seguimiento se evidencia de acuerdo con la declaración rendida por la contratista a cargo de la atención a víctimas, que esta se lleva a cabo a través de un dispositivo móvil o celular propiedad de esta y utilizando la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp lo cual va en contravía a los lineamientos impartidos por este ministerio en la circular C-DSG-DITH-21-000116 ya que no se asegura la protección de la información de los ciudadanos.

Asimismo, el envío de algunos documentos se lleva a cabo a través de este mismo canal.

En el proceso de servicio al ciudadano, y de acuerdo con la entrevista realizada al funcionario a cargo, informa que en algunos casos se valida documentación antes de llevarse a cabo la atención utilizando esta misma aplicación de mensajería instantánea.

### **8. Operación**

Durante la evaluación al proceso de servicio al ciudadano se lleva a cabo la validación en lo pertinente al conocimiento de requisitos en trámites y servicios como son pasaportes, apostilla, visas, tarjeta de identidad y escrituras públicas.

#### **Caracterización de producto**

Los trámites que se realizan en la Sección Consular en Costa Rica cuentan con la correspondiente caracterización, en la cual se establecen los requisitos que debe cumplir para el acceso al trámite y los que debe cumplir el producto.

#### **Control de procesos**

El inventario de trámites como pasaportes, cédulas de ciudadanía y tarjeta de identidad da cuenta de la buena administración de este contando con cifras que evidencian la continua rotación de los documentos.

|                                 |   |                  |
|---------------------------------|---|------------------|
| 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 REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS | PÁGINA: 13 de 20 |

### Control de las salidas no conformes

Las no conformidades detectadas en el control de calidad son registradas en el SITAC y posteriormente consolidadas.

### 9. Evaluación del desempeño.

#### Indicadores y análisis de datos:

La batería de indicadores de la Embajada y la Sección Consular en Costa Rica está conformada por dos (2) indicadores así:

| INDICADORES EMBAJADA Y SECCIÓN CONSULAR COSTA RICA  |             |  |           |            |              |   |
|---|-------------|--|-----------|------------|--------------|---|
| NOMBRE DEL INDICADOR  | TIPO        | FÓRMULA  | META PROG | FRECUENCIA | ESTADO       | ANALISIS  |
| Porcentaje de cumplimiento de los objetivos de la Embajada de Colombia en San José de Costa Rica. | Eficacia    | $\left( \frac{([\text{Sumatoria de actividades cumplidas en el trimestre del plan de acción (Emb. Costa Rica)}] / [\text{Total de actividades a cumplir del plan de acción en el trimestre (Emb. Costa Rica)}] * 100) + ([\text{Sumatoria de las actividades de gestión cumplidas durante el trimestre (Emb. Costa Rica)}] / [\text{No. Total de actividades de gestión a cumplir en el trimestre (Emb. Costa Rica)}] * 100))}{2}$ | 100       | Trimestral | Sin reportar | Sin reportar  |
| Satisfacción de usuarios de Atención a Víctimas en el Exterior del Conflicto Colombiano (E CRSJ)  | Efectividad | $([\text{Número de usuarios encuestados satisfechos víctimas (E CRSJ)}] / [\text{Número de usuarios encuestados víctimas (E CRSJ)}]) * 100$  | 90        | Trimestral | 85.37        | Los resultados obtenidos en el análisis de datos realizado del tercer trimestre del 2021 evidencian que el 85% de usuarios encuestados se encuentran satisfecho con los servicios de atención por Ley de Víctimas. 6 usuarios se encuentran insatisfechos con uno o más aspectos de los evaluados a saber: 5 con la información disponible en la página web, 2 oportunidad atención telefónica, 1 con el tiempo de espera y 1 con la comodidad de la sala de espera. Los usuarios no realizaron observaciones adicionales a los aspectos ya mencionados.<br><br>Respecto al periodo anterior se reporta un resultado del 100%, al comparar con el trimestre 3-2021 se presenta un |

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 REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS | PÁGINA: 14 de 20 |

| INDICADORES EMBAJADA Y SECCIÓN CONSULAR COSTA RICA |      |         |           |            |        |  |
|--|------|---------|-----------|------------|--------|--|
| NOMBRE DEL INDICADOR                               | TIPO | FÓRMULA | META PROG | FRECUENCIA | ESTADO | ANÁLISIS   |
|  |      |         |           |            |        | descenso en el resultado del 15%, sin embargo, es de resaltar que el desempeño mejoró significativamente en el mismo porcentaje. |

Nota: Los datos relacionados en esta tabla corresponden a suministros de las áreas a través del Sistema Integrado de Gestión para el III trimestre de la vigencia 2021.

De acuerdo con lo expuesto durante el desarrollo del ejercicio se evidenció la necesidad de llevar a cabo la anulación del indicador "Porcentaje de cumplimiento de los objetivos de la Embajada de Colombia en San José de Costa Rica" ya que no es susceptible a medición.

De la misma manera se lleva a cabo a revisión de las hojas de vida del indicador las cuales se encuentran a conformidad.

## 10. Mejora

Varios de los procesos evaluados durante el desarrollo de este ejercicio cuentan con mecanismos y buenas prácticas que facilitan el seguimiento y el control de las actividades a su cargo, por lo cual es importante la documentación de estas a través de instrumentos de gestión que evidencie la mejora en el Sistema Integrado de Gestión.

Al momento de la evaluación, la Embajada y la Sección Consular en Costa Rica no cuentan con Planes de Mejoramiento por Procesos formulados.

## 5. FORTALEZAS

Como resultado de este ejercicio fueron identificadas fortalezas importantes entre las cuales se encuentran:

- ✓ Se resalta la gestión de la Dra. Liz Alexy Jerez Araque en los temas liderados dentro de la agenda política de la Embajada de Colombia, orientados a fortalecer los lazos con el Gobierno de la República de Costa Rica, el fortalecimiento de la gestión ambiental bajo el proyecto "Bandera Azul" el cual está encaminado al desarrollo de actividades ecológicas y ambientales que contribuyan al desarrollo de la agenda incluyendo siempre un componente de este programa y el trabajo que se viene desarrollando en pro de una migración positiva.
- ✓ En el manejo de la agenda política se destaca la Comisión Mixta de Cooperación, el Convenio Tripartito entre Colombia, Estados Unidos y Costa Rica "Sembremos Seguridad", el "Convenio de extradición" el cual se encuentra en este momento en revisión, el proyecto de turismo con innovación, inclusión y con sostenibilidad que busca promover a San Andrés como destino turístico, el acuerdo para el control del tráfico de estupefacientes y las gestiones adelantadas para impulsar la excepción de visa para el ingreso de colombianos a Costa Rica.

|                                 |   |                  |
|---------------------------------|---|------------------|
| 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 REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS | PÁGINA: 15 de 20 |

- ✓ Se destaca como una fortaleza importante la alineación de la gestión de la sección consular de la Embajada en Costa Rica liderada por la Dra. Liz Alexy Jerez Araque, para el cumplimiento de las metas del Gobierno del Presidente de la República, Iván Duque Márquez, definidas en el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad” y en el Plan Estratégico del Ministerio de Relaciones Exteriores, su Fondo Rotatorio y las misiones de Colombia en el exterior 2019-2022 “Diplomacia para la legalidad, el emprendimiento y la equidad”.
- ✓ Sobresale el compromiso de la Sección Consular de la Embajada de Costa Rica al diseñar la estrategia de registro consular siempre y ante cualquier atención a connacionales orientado a impulsar y apoyar en mayor medida el logro del indicador “Colombianos en el exterior registrados en el sistema de información de registro consular” del Ministerio de Relaciones Exteriores en el Plan Nacional de Desarrollo, el cual, a la fecha es el que se encuentra en menor nivel de cumplimiento institucional para el cuatrenio 2018 - 2022.
- ✓ Se destaca positivamente la implementación de protocolos de bioseguridad y autocuidado en la misión diplomática en Costa Rica, ante la situación de crisis generada durante la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional en el marco de la pandemia con ocasión del COVID-19, orientada a garantizar la continuidad del servicio en condiciones de seguridad para salvaguardar la salud y la vida de los funcionarios, contratistas y ciudadanos en cumplimiento de la misión del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- ✓ Se resalta el uso de herramientas como formatos, matrices y cronogramas muy completos que permiten evidenciar el seguimiento riguroso al cumplimiento de la planeación en procesos como Desarrollo de la Política Exterior (Programa Colombia nos Une, Asuntos ante la Corte Interamericana de Derechos Humanos y Plan de Promoción de Colombia en el exterior) y en el proceso de Comunicaciones.
- ✓ Se destaca la óptima gestión en la administración de los inventarios de pasaportes, cédulas de ciudadanía y tarjetas de identidad.
- ✓ El equipo de trabajo que atendió el desarrollo de este seguimiento se caracterizó por su disposición para atender los requerimientos del equipo auditor.

## 6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Asimismo, y orientadas al fortalecimiento de los procesos de gestión de la Embajada y la Sección Consular en Costa Rica fueron identificadas las siguientes oportunidades de mejora:

- Diseñar una estrategia que permita mejorar la imagen de la Embajada ante la comunidad colombiana en la República de Costa Rica.
- Fortalecer la apropiación e interiorización del Sistema Integrado de Gestión de Calidad en todos los niveles jerárquicos en la Representación Diplomática en Costa Rica.



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,<br>ÁREAS REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS<br>EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO<br>ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS | PÁGINA: 16 de 20 |

- Aunar esfuerzos encaminados a fortalecer el Sistema Integrado de Gestión a través de la documentación de actividades, iniciativas, estrategias y buenas prácticas en instrumentos de gestión como Planes de Mejoramiento por Procesos, que se vienen desarrollando y que impactan positivamente el Sistema como lo son la caracterización de partes interesadas, las herramientas de seguimiento que apoyan la gestión de procesos como el Desarrollo de la Política Exterior en el marco del desarrollo del Programa Colombia Nos Une y el Proceso de Comunicaciones.
- Solicitar la anulación del indicador “Porcentaje de cumplimiento de los objetivos de la Embajada de Colombia en San José de Costa Rica” ya que de acuerdo con lo expuesto durante el desarrollo del ejercicio no es susceptible a medición.
- Documentar y socializar la red de apoyo de entidades y contactos que se han logrado construir y que apoyan a la Sección Consular de la Embajada en Costa Rica en los casos de Asistencia a Connacionales con el fin de asegurar la conservación y transferencia de esta información.
- Reconsiderar la viabilidad de implementación de redes sociales que fortalezcan y promuevan la cercanía de la Representación Diplomática con la comunidad colombiana en este país a través de la cual se facilite la difusión de información, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.
- Fortalecer la supervisión y el seguimiento por parte del Embajador o quien haga sus veces a la ejecución presupuestal.
- Implementar en la encuesta de satisfacción del Programa Colombia nos Une un mecanismo que permita blindarla y mitigar el riesgo de sabotaje donde una misma persona pueda responder el instrumento más de una vez.

#### DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

- Incluir en el Plan de Capacitación Institucional actividades orientadas a fortalecer las habilidades blandas de los funcionarios antes y durante su permanencia en el servicio exterior y a los funcionarios contratados localmente, donde sean sensibilizados en aspectos tales como comunicación asertiva, vocación de servicio, empatía, atención de ciudadano en situación de discapacidad entre otros; dada la importancia que tiene el Sistema de Servicio al Ciudadano de las misiones en el exterior al ser ellos la primera línea de atención y la imagen del Gobierno Colombiano ante los connacionales que han migrado.
- Fortalecer la planta de funcionarios para la Misión Diplomática en Costa Rica considerando el impacto en el Sistema de Servicio al Ciudadano y en el Sistema Integrado de Gestión que se ha dado por el retorno a la plata interna de este ministerio de dos funcionarios los cuales no han sido reemplazados. Esta solicitud ha sido elevada por el Señor Embajador Angelino Garzón ante la Secretaría General desde el 09 de marzo de 2021.

Asimismo, desde el año 2014 el Embajador en ejercicio del momento ha venido solicitando la asignación de un auxiliar administrativo adicional que refuerce la Misión Diplomática.

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 REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS | PÁGINA: 17 de 20 |

## DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA

- Tomar las medidas a las que haya lugar, tendientes a fortalecer el Sistema Integral de Trámites al Ciudadano SITAC dado que en la actualidad se presentan fallas en el funcionamiento de dicha plataforma, lo cual está afectando la atención diaria de ciudadanos impactando negativamente el Sistema de Servicio al Ciudadano.

## GRUPO INTERNO DE TRABAJO ASISTENCIA A CONNACIONALES

- Revisar la pertinencia de actualizar el documento “Asistencia a connacionales en situación de riesgo y/o vulnerabilidad” disponible bajo el código DP-GS-03 ya que se encuentra en versión 2 desde el 14 de abril de 2016.

## 7. NO CONFORMIDAD

| ITEM | CRITERIO DE AUDITORIA O NORMA   | DESCRIPCIÓN   |
|------|---|---|
| 1    | ISO 9001:2015 numeral 9.1.3.<br>DE-PT-28 Administración del Riesgo en el capítulo 8.4. Numeral 8.4.1. | <p>Incumplimiento a la norma técnica de calidad ISO 9001:2015 en el numeral 9.1.3. Análisis y evaluación ítem e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.</p> <p>Incumplimiento al Procedimiento DE-PT-28 Administración del Riesgo en el capítulo 8.4. Responsabilidades frente a la Gestión del Riesgo (Líneas de Defensa) numeral 8.4.1. Primera línea de defensa y sus equipos de trabajo. Responsabilidades de los Líderes de Proceso / Embajadores y Cónsules de las Embajadas y Consulados de Colombia en el Exterior el cual a la letra indica: “<i>Los seguimientos por parte del responsable del proceso (Autoevaluación), encargados de realizar las acciones relacionadas en el Mapa de Riesgos Integrado (Riesgos de Gestión, Corrupción y de Seguridad y Privacidad de la Información), tendrán una periodicidad cuatrimestral y se deberán reportar por correo electrónico, al Grupo de Trabajo de Control Interno dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al periodo reportado, así: ... Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. El reporte de este seguimiento deberá realizarse dentro de los cinco (5) primeros días del mes de septiembre.</i>”.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>En el desarrollo de este ejercicio se evidencia que no se llevó a cabo el seguimiento y reporte al Mapa de Riesgos Integrado Versión 3 para la vigencia 2021 con fecha 30 de julio de 2021 correspondiente al II cuatrimestre de la vigencia en curso.</p> |
| 2    | ISO 9001:2015 numeral 7.5.3.<br>Circular interna C-DIAF-GACAF-21-000003 del 31 de diciembre de 2020   | <p>Incumplimiento a la norma técnica de calidad ISO 9001:2015 en el numeral 7.5.3. “Control de información documentada” e Incumplimiento a los lineamientos establecidos en la circular C-DIAF-GACAF-21-000003 del 31 de diciembre de 2020 con asunto “Recolección de información del soporte y formato de los documentos electrónicos”, numeral 1 el cual a la letra indica:</p>   |

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 REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS | PÁGINA: 18 de 20 |

| ITEM | CRITERIO DE AUDITORIA O NORMA         | DESCRIPCIÓN   |
|------|---------------------------------------|---|
|      |                                       | <p>“En el sitio en Share Point donde se encuentra cargado el inventario del archivo de gestión de cada dependencia, se encontrará una carpeta denominada “Actividad soporte y formato” la cual contendrá un archivo Excel con la información de las TRD y frente a estas unas columnas que en su encabezado contienen preguntas y en las celdas contienen posibles respuestas para seleccionar de listas desplegables”.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Durante el desarrollo de este seguimiento se evidencia el incumplimiento dado que no se encuentra disponible el inventario del archivo de gestión de la Embajada y la sección consular en Costa Rica en el sitio Share Point de acuerdo con los lineamientos establecidos en la circular indicada.</p>   |
| 3    | Circular interna C-DSG-DITH-21-000116 | <p>Incumplimiento a los lineamientos impartidos a través de la circular C-DSG-DITH-21-000116 la cual a la letra indica:</p> <p>“El pasado 13 de septiembre fue expedida la circular No. C-DM-DSG-21-000103, a través de la cual se definieron unos lineamientos en el uso de aplicaciones oficiales de carácter virtual. Con el fin de puntualizar los referidos lineamientos, en la presente circular nos permitimos aclarar:</p> <p>Para la remisión de documentos oficiales de forma electrónica, debe propenderse por el uso del programa Microsoft 365 institucional, a través del correo electrónico o la aplicación Teams, buscando la mayor seguridad en el manejo de la información. Lo anterior sin perjuicio de enviar también por WhatsApp, aquello que no tenga riesgo de confidencialidad.</p> <p>En lo relacionado con el uso de herramientas como WhatsApp y otras semejantes de mensajería electrónica, estas se pueden continuar usando, teniendo en cuenta la celeridad con la que las mismas permiten la intercomunicación entre los diferentes equipos de trabajo, prestando especial atención al lineamiento definido en el inciso anterior.”</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Durante el desarrollo de la Auditoría Interna, se evidencia que en el desarrollo de la gestión del proceso de Desarrollo de la política exterior en el marco de la atención de víctimas en el exterior, la captura de información y recepción de documentos se realiza a través de la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp cuando el programa oficial de uso en el Ministerio de Relaciones Exteriores y sus misiones en el exterior es Microsoft 365 institucional y adicionalmente se realiza en un dispositivo móvil que es propiedad del contratista encargado de esta actividad poniendo en riesgo la privacidad y seguridad en la información de los ciudadanos.</p> <p>Asimismo, el proceso de Servicio al Ciudadano en ocasiones recibe de los ciudadanos documentos a través de la misma aplicación con el fin de realizar una revisión previa de los mismos y evitar rechazos en el momento de realizar el trámite.</p> |

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 REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS | PÁGINA: 19 de 20 |

| ITEM | CRITERIO DE AUDITORIA O NORMA  | DESCRIPCIÓN  |
|------|--|--|
| 4    | GA-GS-02 Guía para la seguridad de los funcionarios, contratistas, visitantes e instalaciones de la misión diplomática el cual a la letra indica | <p>Incumplimiento a la política establecida en el documento GA-GS-02 Guía para la seguridad de los funcionarios, contratistas, visitantes e instalaciones de la misión diplomática el cual a la letra indica:</p> <p>“Para el ingreso vehicular, se utilizará la entrada del garaje del lado oeste de la fachada exterior de la Misión de la zona de la calle pública ubicada sobre la avenida 7, se deberá tener en cuenta que deberá existir autorización expresa por parte de la embajada para los visitantes a las instalaciones, de la misma manera se deberá hacer una revisión visual del vehículo en la parte interna, externa y bajo del mismo”</p> <p>Asimismo, se presenta incumplimiento en la política “No se permite la entrega de videos de seguridad de la Misión Diplomática, excepto cuando requerimiento expreso y por escrito de autoridad competente, siendo autorizado única y exclusivamente por el jefe de la Misión” dado que durante el ejercicio de auditoria la funcionaria encargada de la gestión administrativa informa que los videos de seguridad pueden entregarse a quien los requiera.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>De acuerdo con la declaración rendida por la auxiliar de misión asignada al proceso de Gestión Administrativa dichas política no se cumplen.</p> |
| 5    | Procedimiento DP-PT-125 “Asistencia a connacionales”   | <p>Incumplimiento a la política de operación establecida en el procedimiento DP-PT-125 “Asistencia a connacionales” el cual a la letra indica:</p> <p>“El funcionario encargado de la asistencia deberá registrar todas las gestiones realizadas en el marco de esta, en el aplicativo SITAC, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la gestión”.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>De acuerdo con la declaración rendida por el funcionario encargado de funciones consulares no todos los casos que son atendidos por el consulado se ingresan al Sistema Integral de Trámites al Ciudadano SITAC incumpliendo el control establecido para tal fin en el procedimiento indicado.</p>   |

## 8. CONCLUSIONES DEL INFORME

Si bien se identificaron oportunidades de mejora y no conformidades, se concluye que los procesos evaluados en la Embajada y la Sección consular en Costa Rica requiere implementar los planes de mejoramiento para garantizar la eficacia, adecuación y conveniencia del Sistema Integrado de Gestión para el cumplimiento de los requisitos de las normas NTC-ISO 9001.



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,<br>ÁREAS REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS<br>EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO<br>ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS | PÁGINA: 20 de 20 |

**Equipo auditor:**

*(Documento generado electrónicamente)*

**Andrea del Pilar Rozo Castro**  
**Asesora**  
**Auditor Líder**

*(Documento generado electrónicamente)*

**Laura Liliana Olaya Suárez**  
**Secretaria Ejecutiva**  
**Auditor**

*(Documento generado electrónicamente)*

**Eliana Prada Beltrán**  
**Cargo del GIT de Gestión y Desempeño Institucional**

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020