



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: 1 de 22

1. INFORMACIÓN GENERAL

Proceso:	Desarrollo de la Política Exterior
Dependencia:	Dirección de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario y la Embajada en Costa Rica – Sección Consular.
Tipo de auditoria o seguimiento:	Auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad y Sistema de Gestión Ambiental.
Fecha entrega del Informe	12/5/2022.

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

Verificar que las actividades asociadas al proceso de **Desarrollo de la Política Exterior** del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, se desarrollen cumpliendo con los requerimientos de las normas ISO 9001 y 14001 de 2015 y demás requisitos de la Entidad. Igualmente, verificar la aplicación de los lineamientos transversales establecidos en el proceso de **Evaluación y Mejora de la Gestión y Gestión Documental**.

3. ALCANCE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

La auditoría abarcó el Proceso de Desarrollo de la Política Exterior aplicada a las actividades relacionadas con la Dirección de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario durante el periodo comprendido entre el 01 Julio de 2021 y el 22 de abril 2022, así como a la Embajada de Colombia en Costa Rica durante el período comprendido entre el 01 de noviembre de 2021 y el 22 de abril de 2022, respectivamente.

La auditoría se realizó del **25 al 27 de abril de 2022** de acuerdo con los requisitos aplicables al proceso de la norma ISO 9001:2015 para la Embajada de Colombia en Costa Rica – Sección Consular y para la Dirección de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario del **2 al 5 de mayo de 2022** con los requisitos de las normas ISO 9001:2015 y ISO 14001:2015, comprendió el ciclo PHVA de la caracterización del proceso, los documentos asociados al proceso y sus procedimientos. 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.

4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

EMBAJADA EN SAN JOSE DE COSTA RICA – SECCIÓN CONSULAR

La auditoría se ejecutó el 27 de abril de 2022 mediante entrevista virtual a través de Microsoft TEAMS, al equipo de trabajo de la Sección Consular. A continuación, se detallan las actividades auditadas a partir de los requisitos de las normas ISO 9001: 2015 aplicables al proceso de Desarrollo de la Política Exterior definidos en el Manual del Sistema Integrado de Gestión (AS-MA-01), versión 6.

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: 2 de 22

4.4 Sistema Integrado de Gestión y sus Procesos.

La Sección Consular tiene documentadas las actividades claves del proceso en la caracterización DP-PR-006 DESARROLLO DE LA POLÍTICA EXTERIOR versión 19 estas describen las interacciones, objetivo, alcance y responsables del proceso, y se realiza descripción de las actividades con insumos y productos o servicios generados, al igual que los recursos necesarios para su ejecución. Respecto a esta Caracterización del proceso, el área considera que cuenta con una secuencia lógica definida y completa de las actividades, entradas requeridas y las salidas esperadas y en lo que respecta a la interacción con otras áreas, sus responsabilidades y el ciclo de mejora continua, la cual les permite cumplir con el objetivo *“Desarrollar la política exterior estableciendo, manteniendo y fortaleciendo las relaciones con Estados, Organismos Internacionales y mecanismos de integración y concertación regional; así como defender y promover los intereses de los nacionales en Colombia y en el exterior, procurando su bienestar, garantizando sus derechos, y vinculándolos con el país.”* y con el alcance *“El proceso inicia con la elaboración del plan de acción, los planes propios del proceso, continua con el desarrollo de los subprocesos de relaciones con otros estados, mecanismos regionales y organismos internacionales; gestión consular, migratoria y de nacionalidad; ejercicio de la soberanía y promoción, integración y desarrollo fronterizo, gestión protocolaria, trámites administrativos diplomáticos y finaliza con la actividad del verificar.”*

La Encargada de la Sección Consular indicó que, si bien la Caracterización registra los recursos necesarios y la asignación de responsables y supervisores para llevar a cabo las actividades claves, sería pertinente contar con el apoyo de más recurso humano, lo anterior soportado en la relevancia de atender oportunamente las necesidades de los connacionales, especialmente aquellos que se encuentran en situación de vulnerabilidad. Se recomienda a la Dirección de Talento Humano evaluar la necesidad de recurso humano que presenta la Sección Consular evidenciada en este ejercicio y verificar la posibilidad de asignar funcionarios a esta Misión que apoyen la gestión.

Las caracterizaciones y los documentos en los que se describen las actividades propias del proceso se encuentran disponibles en el Sistema Integrado de Gestión, la cual es revisada anualmente teniendo en cuenta la dinámica de la Entidad y los cambios que se presentan en la normatividad externa.

Caracterización del proceso:

A partir de la Caracterización del proceso se identificaron las siguientes actividades:

PLANEAR:

Formular actividades para el plan de acción institucional: Este ejercicio se realiza en el marco del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 *“Pacto por Colombia, pacto por la equidad”*, todas las metas se alinean con el propósito de cumplir con los ejes, se crean estrategias para poder desarrollarlas, ejecutarlas y cumplirlas, la mayoría se soportan en apoyos que brindan otras entidades y de ahí nacen las reuniones periódicas que se hacen con aliados estratégicos.

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 REONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 3 de 22

Formular el contexto organizacional y riesgos para el Mapa de Riesgo Integrado: En esta formulación la Sección Consular ha avanzado de la mano de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional, los riesgos que están registrados en la matriz del Mapa de Riesgos Integrado (Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad y Privacidad de la Información) están asociados a los de las áreas de Cancillería sin dejar de lado que algunos temas se manejan diferente en las Misiones en el exterior.

HACER:

- **Asistencia a Connacionales:** Desarrollar acciones de apoyo y asistencia, a connacionales para proteger sus intereses en temas relacionados con detenidos, acceso a derechos de familia, acceso a derechos migratorios, trata de personas, localizaciones, repatriación, fallecidos, emergencias médicas, emergencias y desastres, víctimas en el exterior, entre otros.
- **Consulados Móviles:** Desarrollo de los Consulados Móviles.
- **Visas:** Adelantar los trámites relacionados con los estudios de solicitudes de Visa y de Documento de viaje, solicitados por los usuarios y de competencia del Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración del Ministerio de Relaciones Exteriores, acorde con la normatividad vigente.
- **Colombia nos une:** Acompañamiento a la comunidad colombiana en el exterior en condición de retorno.
- **Colombia nos une:** Implementación del Programa Colombia nos une con la comunidad colombiana en el exterior.

Para el desarrollo de esta auditoría, el equipo auditor se enfocó en las siguientes actividades:

Asistencia a Connacionales:

De acuerdo con el procedimiento DP-PT-125 ASISTENCIA A CONNACIONALES EN EL EXTERIOR, la Sección Consular lleva a cabo las actividades requeridas para la atención y asistencia a los connacionales en el exterior; durante la entrevista se evidenció el registro de algunos expedientes en el Sistema Integral de Trámites al Ciudadano – SITAC de la vigencia 2022, exceptuando Víctimas que se encuentra en proceso de ingreso; es importante agregar que la funcionaria consular indicó que las vigencias anteriores no fueron registradas dada la falta de personal, al respecto, se observa que en el procedimiento dentro de los puntos de control esta la *Falta de registro de las gestiones registradas en el SITAC* la cual se debe vigilar mensualmente con la ejecución del control *Revisar las gestiones registradas en el SITAC por parte de las Oficinas Consulares* de responsabilidad de los *Funcionarios encargados de los escritorios geográficos y temáticos*.

La Coordinación de Asistencia a Connacionales debe revisar y ejecutar los puntos de control determinados en el procedimiento DP-PT-125 ASISTENCIA A CONNACIONALES EN EL EXTERIOR con el propósito de verificar el

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 22

cumplimiento de los registros por parte de las Oficinas Consulares en el SITAC y adoptar plan de contingencia para las oficinas que lo requieran con el fin de poner al día dichos registros.

ATENCIÓN A VÍCTIMAS - Ley 1448 de 2011:

La Sección Consular se basa en el procedimiento DP-PT-179 ATENCIÓN A VÍCTIMAS, el cual describe las actividades y políticas de atención integral, brindada por el Consulado / sección Consular, a personas víctimas del conflicto armado en el marco de la Ley 1448 de 2011. La multiplicadora afirmó que entre el mes de diciembre 2021 y febrero 2022 se llevaron a cabo 10 declaraciones y 3 notificaciones.

Al revisar el procedimiento y compararlo con las actividades que desarrollan, se confirmó que el formato DP-FO-241 Control de Atención no es utilizado y dentro del cuerpo del documento en el punto 6. Registros se llama *DP-FO-241 Formato de Atención*, lo anterior da lugar a un incumplimiento.

La multiplicadora tomó como base la información del formato y la agregó a una nueva matriz que utiliza como herramienta de gestión, a la cual le creó nuevas columnas con información relevante, se recomienda analizar la pertinencia de actualizar el formato DP-FO-241 Control de Atención con la información que se considera importante para la gestión.

Es sustancial aclarar que en este trámite no se solicitó evidencia por seguridad de la información.

COLOMBIA NOS UNE:

Este procedimiento se basa en el documento DP-PT-180 Desarrollo de programas Multiplicador Colombia Nos Une el cual establece la secuencia de tareas y acciones para desarrollar programas y actividades para la comunidad de colombianos en el exterior sin recursos, dentro del marco del programa Colombia Nos Une de la Cancillería a través del rol de Multiplicador asignado.

Inicia con la elaboración de un cronograma de actividades anual 2021 - 2022 y finaliza con la ejecución de cada proyecto aprobado con su respectivo informe final DP-FO-216 (informe ejecutivo), para la vigencia 2022 el multiplicador explicó que empezó a prepararse en febrero, cuenta con 4 actividades principales y 1 dinámica, entre los que se destacan: la realización de 10 encuentros y cuatro capacitaciones consulares presenciales o virtuales. En el cronograma se observó lo siguiente:

MIGRACIÓN: DIA DEL COLOMBIANO MIGRANTE - Asocia varias actividades, el objetivo es ayudar a los colombianos que se encuentran irregulares migratoriamente por la falta de recursos, o porque no se imprimió su residencia, también se les está ayudando a conocer los requisitos de nacionalización.

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: 5 de 22

EMPRENDIMIENTO: FERIA DEL EMPRENDIMIENTO - Cuatro eventos al mes dentro del ciclo de capacitaciones, hay alianzas con la Universidad Veritas y apadrinan cuatro emprendedores para ayudar a estructurar los negocios de pequeños comerciantes (vendedores de empanadas y demás).

EDUCACIÓN – SENA- Se capacitan a los connacionales para que aprendan a realizar una hoja de vida, cursos de inglés y gastronomía.

EMPLEABILIDAD: Se creó una bolsa de empleo donde el connacional llena el formulario y alimenta el registro consular, se están uniendo esfuerzos para ayudar a los colombianos a que mejoren su estabilidad económica.

SALUD: Se retomó el proyecto que se desarrolló desde hace dos años en la feria de la salud, se trabaja con la Caja del Seguro Social, hacen charlas de salud provisorias acerca de la prevención de cáncer de seno, de próstata y demás.

CULTURA - EL CORO DE LOS NIÑOS, se pretende dar continuidad a los temas culturales con el fin de acercar a las nuevas generaciones a la cultura colombiana.

Se observó la revisión de la funcionaria encargada de funciones consulares de los informes presentados mensualmente por el Multiplicador DP-FO-215 (Informe mensual del Multiplicador), adicionalmente, el cumplimiento del procedimiento en un evento realizado por la sección consular en el marco del emprendimiento, exceptuando el diligenciamiento del DP-FO-244 Encuesta actividades de Colombia Nos Une en el exterior, para lo cual se sugiere entregarla personalmente a los asistentes al evento o en caso de ser virtual enviar el enlace durante la jornada.

7.5 Información Documentada

En el desarrollo del ejercicio se evidenció que el Sistema Integrado de Gestión cuenta con la información documentada requerida por las normas ISO 9001, pertinentes al proceso de Desarrollo de la Política Exterior. Estos son:

- DP-PT-177 Procedimiento asistencia a connacionales multiplicador Colombia Nos Une
- DP-PT-179 Atención a víctimas
- DP-PT-180 Procedimiento Desarrollo de Programas Multiplicador Colombia Nos Une
- DP-FO-209 Asistencia primaria a connacionales privados de la libertad
- DP-FO-210 Checklist para verificación de condiciones de detención
- DP-FO-231 Plan de contingencia
- DP-FO-234 Encuesta de satisfacción de la atención a connacionales en el marco de la ley de victimas
- DP-FO-235 Encuesta de satisfacción asesoría a connacionales
- DP-FO-237 Ficha técnica encuesta satisfacción de atención de victimas
- DP-FO-241 Control de atención
- DP-FO-250 Tramite correspondencia corte interamericana de Derechos Humanos
- DP-IN-24 Instructivo gestión de correspondencia corte interamericana de derechos humanos.

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: 6 de 22

El formato único de inventario documental FUID no se encuentra actualizado.

8.1. Planificación y Control Operacional

La Sección Consular afirmó que, en cuanto a los mecanismos, estos se planifican, implementan y controlan a través de los cronogramas para cumplir con las salidas: Servicios para la comunidad colombiana en el exterior y en condición de retorno, Servicios para la comunidad colombiana en el exterior y Asistencia general a los connacionales en el exterior.

Los requisitos para los productos y servicios se encuentran en los procedimientos que están documentados en el Sistema Integrado de Gestión y cuentan con puntos de control, los cuales fueron revisados en este ejercicio.

8.2. Requisitos para Los Productos Y Servicios

La comunicación con los usuarios con el fin de dar información relativa a los productos y servicios se hace a través de correo electrónico y se evidenció el conocimiento por parte de la funcionaria de la CIRCULAR 0073 DE 2019 ASUNTO: Trámite Interno Derechos de Petición -CIAC, a la fecha no ha recibido derechos de petición de resorte de otras áreas.

Aseguran que los requisitos se han definido teniendo en cuenta la normatividad actual, los requisitos legales y reglamentarios aplicables, lo anterior fue afirmado por la funcionaria encargada de funciones consulares, quien indicó que no brinda una respuesta sin contar con la asesoría previa. Los requisitos se cumplen de acuerdo con lo estipulado en la información documentada, los procedimientos son los que indican las actividades a realizar y esto garantiza el cumplimiento de estos.

La Sección Consular atiende trámites que requieren ser escalados a las áreas internas de Cancillería en su mayoría porque surgen dudas y se observa que algunas no son atendidas oportunamente, generando retraso en la solución de las necesidades de los connacionales. Se necesita una mesa de ayuda misional que cuente con la asignación de una persona especialista en cada área de la Entidad que se encargue de responder oportunamente los temas de los Consulados, Oficinas Consulares y Embajadas.

8.4. Control De Los Procesos, Productos Y Servicios Suministrados Externamente

La Sección Consular se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente estén conforme a los requisitos del servicio con los resultados que presentan los multiplicadores a través de los informes mensuales, lo cual sirve de control de cumplimiento del objetivo pactado, adicionalmente, aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación por medio de reuniones periódicas en las que se trazan metas que posteriormente se documentan en el cronograma anual.

Los controles por aplicar al inicio o al final de cada evento o actividad están definidos en los procedimientos. Ejemplo: DP-PT-180 Desarrollo de programas multiplicador de Colombia Nos Une – Controles: Revisar Planeación del evento o actividad y Revisar resultados del evento o actividad.

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 22

8.5. Producción Y Provisión Del Servicio

La funcionaria consular afirmó que realiza seguimiento semanal a las actividades claves del proceso que hacen parte del HACER, por ejemplo, en los casos de Asistencia a Connacionales, revisa el informe mensual del multiplicador, el aplicativo del Registro Único de Retorno-Sistema Integral de Trámites al Ciudadano (SITAC) y en cuanto al multiplicador, este realiza un control operativo.

La Coordinación de Asistencia a Connacionales en el Exterior no conserva documentos personales de los connacionales y/o de los usuarios solicitantes de asistencia. La única documentación original en custodia temporal del Grupo Interno de Trabajo de Asistencia a Connacionales en el Exterior son los expedientes remitidos por los Consulados de Colombia para adelantar las solicitudes de repatriación de privados de la libertad y trámites de Ley de Víctimas y Restitución de Tierras, los cuales permanecerán en salvaguardia del responsable del escritorio temático un plazo máximo de 5 días hábiles antes de dar traslado a las Entidades competentes.

8.6. Liberación De Los Productos Y Servicios

El cierre del caso se realiza en el SITAC en cumplimiento con lo que pacta el procedimiento.

8.7. Control De Las Salidas No Conformes

Este control se realiza trimestralmente como se evidenció en la auditoría y posteriormente se lleva a cabo la retroalimentación para evitar cometer los mismos errores.

9.1,1, Generalidades

El proceso tiene definidos los siguientes indicadores:

- Satisfacción de usuarios de Atención a Víctimas en el Exterior del Conflicto Colombiano.
- Satisfacción de Usuarios de Atención Tramites de Notariado.
- Satisfacción de Usuarios de Atención Tramites de Registraduría.
- Porcentaje de Producto no Conforme en los tramites de notariado.
- Porcentaje de Producto no Conforme en trámites de registraduría.

9.1.2. Satisfacción Del Cliente

Los clientes del proceso son los colombianos en el Exterior.

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 REONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 8 de 22

9.1.3 Análisis y Evaluación

El equipo auditor seleccionó un indicador para la revisión y confirmó que el 7/4/2022 se reunió el personal de la Sección Consular para analizar las cifras de Satisfacción de Usuarios en los meses de enero, febrero y marzo del 2022 correspondientes a los trámites de registraduría y notariado. A continuación, la información consignada en el acta CO-FO-005:

Con respecto a las cifras de trámites de Notaría, se realizó un total de 440 trámites, de los cuales se evaluó a 50 personas su nivel de satisfacción. Los cuales el 88% (44) de los usuarios encuestados se clasificaron como satisfechos, el otro 12 % (6) se clasificaron insatisfechos. Se identificó que el motivo de insatisfacción de los usuarios se concentraba en la dificultad en el uso de la página web, atención al usuario y el tiempo de agendamiento de citas.

Frente a las cifras de trámites de Registraduría, se realizó un total de 208 trámites, de los cuales se evaluó a 28 personas su nivel de satisfacción. Los cuales el 53,57% (15) de los usuarios encuestados se clasificaron como satisfechos, el otro 46,43% (13) se clasificaron insatisfechos. Se identificó que el motivo de insatisfacción de los usuarios se concentrada en la dificultad en el uso de la página web, Problemas en la información en la página web, Características de fotos, atención al usuario y el tiempo de espera para trámites de cédula (primera vez o Duplicado).

Teniendo en cuenta que se realizaron las acciones correctivas pertinentes para el mejoramiento de dicha percepción del usuario. Para el problema de información de la página web, se realizará una remisión de notas, observaciones y comentarios por parte de los usuarios a webmaster para mejorar la navegabilidad de la página web y la información sobre requisitos de trámites y fotos.

Frente a la atención al usuario e información requerida, se realizaron tarjetas de presentación con información del consulado y de los contratistas para facilitar la información. A su vez, se realizará un banner eh la página web con la información de la línea 08000. Cabe añadir, que se realizará todos los viernes un mensaje vía correo electrónico a las personas que solicitaron Cita para la semana que entra, estipulando fecha y hora de la cita, requisitos del trámite y solicitud de llegar 10 minutos antes.

Por la parte de atención del funcionario al usuario, se están realizando capacitaciones a los funcionarios en atención al usuario. Además, se realizará una caracterización de los usuarios consulares para saber las necesidades de los colombianos. Por otro lado, se realizó una retroalimentación entre la Cónsul y la funcionaria para mejorar el servicio con el ciudadano.

10. Mejora

La Embajada de Colombia en San José de Costa Rica tiene suscrito plan de mejoramiento, el cual se derivó de la auditoría de calidad en la que se identificaron No Conformidades y Oportunidades de mejora, de acuerdo con el seguimiento al Plan de Mejoramiento por Procesos realizado por el GIT de Control Interno de Gestión, se evidenció que

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: 9 de 22

no ha sido posible avanzar con la revisión teniendo en cuenta que no se han creado las tareas en el sistema Suite Vision Empresarial.

Se recomienda coordinar con la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional la correspondiente asesoría para la creación de las tareas en el nuevo sistema.

Plan de acción

La Embajada de Colombia en San José de Costa Rica tiene registradas varias actividades en el Plan de Acción Institucional 2022 versión 3, estas son:

- Fortalecer los vínculos con los colombianos con la oferta de servicios de salud que contribuyen a elevar la calidad de vida de los colombianos en Costa Rica.
- fortalecer los espacios de acompañamiento y dialogo con personas víctimas del conflicto armado, para establecer un acercamiento y apoyo entre el Consulado y los colombianos.
- Acercarse con la comunidad colombiana en el marco de actividades que permitan conocer sus necesidades frente a los servicios, felicitaciones u oportunidades de mejora.
- Impulsar los vínculos de la comunidad colombiana en el marco del eje del emprendimiento.

Para la vigencia 2021, el resultado del cumplimiento de las actividades en el plan de acción para las Embajadas y Consulados de América fue del 98.8%.

Riesgos

La Embajada de Colombia en Costa Rica en proceso de Desarrollo de la Política Exterior tiene cuatro riesgos registrados en el MAPA DE RIESGOS INTEGRADO (RIESGOS DE GESTIÓN, CORRUPCIÓN Y SEGURIDAD DIGITAL):

Estratégico: No ejecución de acciones de diplomacia pública a través de iniciativas culturales, educativas y deportivas formuladas por la Dirección de Asuntos Culturales en coordinación con las Misiones Diplomáticas de Colombia en el exterior.

C1. Revisión y aprobación anual de las propuestas del plan de promoción de Colombia en la Embajada de Colombia en Costa Rica que incluye las actividades culturales, educativas y deportivas con el fin de dar cumplimiento de los lineamientos de la estrategia de diplomacia pública establecida por el Ministerio, de acuerdo con el procedimiento ""La cultura como herramienta para fortalecer política exterior"" (PD-PT-09) y el procedimiento ""Gestión de intercambios""

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: 10 de 22

(DP-PT-159). Evidencia: Propuesta Firmada por el Embajador de Colombia en Costa Rica. En caso de que se identifiquen actividades culturales, educativas y deportivas inviables se realizan los ajustes necesarios.

C2. Realizar seguimiento formal mensual de las actividades previstas en el plan de promoción de Colombia en la Embajada de Colombia en Costa Rica con el fin de identificar el avance y las posibles dificultades en la realización de las mismas. En caso de detectar desviaciones al plan realizar los ajustes pertinentes. Resp: Embajador de Colombia En Costa Rica - En cargo de Asuntos Culturales. Registro: Acta de Reunión CO-FO-05."

Operativos: Daño, deterioro o pérdida de bienes del patrimonio cultural colombiano, que se encuentran en las sedes diplomáticas y oficinas consulares de Colombia en el exterior.

C1. Verificar mensualmente que los bienes del patrimonio cultural colombiano cumplan con las disposiciones establecidas en el manual para el embalaje y almacenamiento de bienes culturales de la Nación, con el fin de aplicar los procedimientos establecidos por las autoridades competentes, tendientes a evitar daños sobre las piezas. Este control se realiza de acuerdo a lo establecido en el procedimiento Apoyo a la Lucha contra el Tráfico Ilícito de Bienes Culturales (DP-PT 130). Responsable: Embajador de Colombia en Costa Rica. Evidencia: memorando remitido. Evidencia: Correo electrónico.

Operativos: Expedición de visas con errores.

C1. Revisión por parte del sustanciador de la información adjunta y registrada en el aplicativo por los usuarios para la expedición de cada Visa, y posterior revisión y aprobación por parte del funcionario autorizador. El desarrollo de este control debe aplicarse por cada Visa que se solicite y busca reducir el número de productos no conformes. En caso de identificarse errores de forma o fondo (concepto) por parte del autorizador, este procederá a realizar las correcciones que corresponda. Este control se encuentra descrito en el procedimiento de Tramite de visa en Bogotá DP-PT-168 y dejará como registros las visas expedidas en el Sistema de Información SITAC, los cuales necesariamente debieron pasar por la etapa de sustanciación y autorización.

Corrupción: Expedición de visas con omisión de requisitos a cambio de dadas Intervención indebida de terceros en el trámite de visado a extranjeros.

C1. Revisión por parte del sustanciador de la información adjunta y registrada en el aplicativo por los usuarios para la expedición de cada Visa, y posterior revisión y aprobación por parte del funcionario autorizador. El desarrollo de este control debe aplicarse por cada Visa que se solicite y busca minimizar posibles hechos de corrupción. En caso de identificarse inconsistencias por parte del autorizador, este procederá a escalar el hecho al Coordinador del GIT de Visas y si el caso corresponde a un posible hecho de corrupción, este será notificado a la Oficina de Control Disciplinario Interno. Este control se encuentra descrito en el procedimiento de Tramite de visa en Bogotá DP-PT-168 y dejará como registro las visas expedidas en el Sistema de Información SITAC, los cuales necesariamente debieron pasar por la etapa de sustanciación y autorización. y los correos electrónicos en caso de requerirse

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: 11 de 22

C2. Asignación aleatoria del Sistema de Información SITAC, frente al estudio de las solicitudes que se asignan tanto a los sustanciadores como a los autorizadores, con el propósito de realizar un proceso de estudio transparente, que busque mitigar el interés personal, según se establece en el procedimiento de Tramite de visa en Bogotá DP-PT-168. Evidencia: Funcionalidad Sistema de Información SITAC.

C3. El sustanciador y el autorizador registrarán en el concepto de la solicitud de la Visa, la justificación de la omisión de algún documento soporte de requisitos, con el fin de evitar conceptos con irregularidades frente a la resolución vigente del trámite de Visas. En caso de identificarse por parte del autorizador, conceptos que no cumplen con la documentación y que no cuentan con la justificación de su omisión, este procederá a escalar el hecho al Coordinador del GIT de Visas y si el caso corresponde a un posible hecho de corrupción, este será notificado a la Oficina de Control Disciplinario Interno. Este control se encuentra descrito en el procedimiento de Tramite de visa en Bogotá DP-PT-168 y dejará como registro conceptos en el Sistema SITAC y correos electrónicos en caso de requerirse.

Según fue reportado por los responsables, durante el primer cuatrimestre de 2022, no se identificaron casos de materialización del riesgo.

Durante el seguimiento realizado al Mapa de Riesgos Integrado por parte del GIT de la Coordinación de Control Interno de Gestión, se observó que en la mayoría de las observaciones se registró lo siguiente: No se aportaron evidencias de la ejecución del control durante el tercer cuatrimestre de 2021, lo anterior se identificó en la auditoría de calidad realizada a la Embajada generando así una No Conformidad, la cual hace parte de las acciones del Plan de Mejoramiento suscrito y pendiente de evaluar.

DIRECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO

La auditoría se realizó presencialmente al equipo de trabajo de la Dirección el 3 de mayo, a continuación, se detallan las actividades auditadas a partir de los requisitos de las normas ISO 9001 y 14001 de 2015 aplicables al proceso de Desarrollo de la Política Exterior, definidos en el Manual del Sistema Integrado de Gestión (AS-MA-01), versión 6.

4.4 Sistema Integrado de Gestión y sus Procesos.

La Dirección tiene documentadas las actividades claves del proceso en la caracterización DP-PR-006 DESARROLLO DE LA POLÍTICA EXTERIOR versión 19 estas describen las interacciones, objetivo, alcance y responsables del proceso, y se realiza descripción de las actividades con insumos y productos o servicios generados, al igual que los recursos necesarios para su ejecución. Respecto a esta Caracterización del proceso, el área considera que cuenta con una secuencia lógica definida y completa de las actividades, entradas requeridas y las salidas esperadas y en lo que respecta a la interacción con otras áreas, sus responsabilidades y el ciclo de mejora continua, la cual les permite cumplir con el objetivo *“Desarrollar la política exterior estableciendo, manteniendo y fortaleciendo las relaciones con Estados, Organismos Internacionales y mecanismos de integración y concertación regional; así como defender y promover los intereses de los nacionales en Colombia y en el exterior, procurando su bienestar, garantizando sus derechos, y vinculándolos con el país.”* y con el alcance *“El proceso inicia con la elaboración del plan de acción, los*

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: 12 de 22

planes propios del proceso, continua con el desarrollo de los subprocesos de relaciones con otros estados, mecanismos regionales y organismos internacionales; gestión consular, migratoria y de nacionalidad; ejercicio de la soberanía y promoción, integración y desarrollo fronterizo, gestión protocolaria, trámites administrativos diplomáticos y finaliza con la actividad del verificar.”

La directora indicó que, si bien la Caracterización registra los recursos necesarios y la asignación de responsables y supervisores para llevar a cabo las actividades claves, es necesario contar con el apoyo de más recurso humano, lo anterior soportado en la relevancia de cumplir con las solicitudes e informes de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos y la Corte Interamericana de Derechos Humanos. Se recomienda a la Dirección de Talento Humano evaluar la necesidad de recurso humano que presenta la Dirección.

Las caracterizaciones y los documentos en los que se describen las actividades propias del proceso se encuentran disponibles en el Sistema Integrado de Gestión, la cual es revisada anualmente teniendo en cuenta la dinámica de la Entidad y los cambios que se presentan en la normatividad externa.

A partir de la Caracterización del proceso se identificaron las siguientes actividades:

PLANEAR:

Formular actividades para el plan de acción institucional: Las actividades nacen del resultado de la gestión con las diferentes entidades competentes y con la comunidad, las cuales muestran la necesidad de la realización de tareas que permitan sinergia y lleven al cumplimiento del objetivo. Ejemplo: La realización de Talleres virtuales para el Fortalecimiento de las Capacidades Institucionales Regionales en materia del funcionamiento del Sistema Interamericano de Derechos Humanos y sobre el cumplimiento y atención a las órdenes y recomendaciones dadas por los órganos de éste y los Talleres virtuales y presenciales para el Fortalecimiento de las Capacidades Institucionales Regionales en materia de Medidas Cautelares y Provisionales del Sistema Interamericano de Derechos Humanos.

Formular el contexto organizacional y riesgos para el Mapa de Riesgo Integrado: En esta formulación la Dirección se apoya en la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional, los riesgos que están registrados en la matriz del Mapa de Riesgos Integrado (Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad y Privacidad de la Información) cuentan con los controles efectivos los cuales permiten su ejecución y evitan la materialización de los riesgos.

HACER:

Proyección, Promoción Y Seguimiento De Los Temas Políticos Bilaterales Y Multilaterales:

Adelantar las actividades para proyectar, promover y hacer seguimiento a los temas de interés para Colombia a nivel Bilateral, Regional, Multilateral y en la Agenda Internacional.

Preparación Y/O Participación De Reuniones Interinstitucionales: Coordinar la posición de Colombia para participar en reuniones, encuentros y escenarios 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 REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 13 de 22

Preparación, Negociación, Suscripción, Implementación Y/O Seguimiento De Instrumentos Internacionales:

Adelantar las actividades para preparar, negociar, suscribir, implementar y/o realizar seguimiento a los instrumentos internacionales de interés para Colombia acordes con los objetivos de la política exterior.

Participación Y Seguimiento A Encuentros O Reuniones Internacionales: Adelantar las actividades requeridas para participar en foros, cumbres, conferencias, audiencias y demás reuniones y/o realización de visitas de carácter bilateral, regional o multilateral con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Adelantar las actividades requeridas para articular con las entidades competentes la recopilación de los insumos que permitan al Estado dar respuesta oportuna a las solicitudes de información, las medidas cautelares y las medidas provisionales.

Adelantar las actividades requeridas para elaborar informes convencionales, en cumplimiento de las obligaciones contraídas por el Estado Colombiano en virtud de los instrumentos internacionales de Derechos Humanos ratificados.

Articular el cumplimiento de las órdenes y recomendaciones de los órganos internacionales de protección de los Derechos Humanos, coordinando con las entidades nacionales competentes la implementación de las medias pertinentes.

Para el desarrollo de esta auditoría, el equipo auditor se enfocó en la actividad clave: Adelantar las actividades requeridas para articular con las entidades competentes la recopilación de los insumos que permitan al Estado dar respuesta oportuna a las solicitudes de información, las medidas cautelares y las medidas provisionales, verificando el cumplimiento de cada una de las actividades que se encuentran establecidas en el procedimiento Atender las Solicitudes de Información y de Medidas Cautelares y Provisionales de la Comisión y la Corte Interamericana De derechos Humanos DP-PT-043 y que coinciden con los documento archivados en la carpeta de cada caso.

7.5 Información Documentada

En el desarrollo del ejercicio se evidenció que el Sistema Integrado de Gestión cuenta con la información documentada requerida por las normas ISO 9001, pertinentes al proceso de Desarrollo de la Política Exterior y de responsabilidad de la Dirección. Estos son:

- Atender las Solicitudes de Información y de Medidas Cautelares y Provisionales de la Comisión y la Corte Interamericana De derechos Humanos DP-PT-043
- Atender los Requerimientos de Información de las Embajadas y Misiones Permanentes de Colombia en Relación con Solicitudes de Información sobre Presuntas Violaciones de Derechos Humanos en Colombia que Reciban de Entidades Estatales y Extranjeras y ONG DP-PT-044
- Ficha técnica audiencias comisión interamericana de derechos humanos DP-FO-189
- Hoja de control expedientes de derechos humanos y derecho internacional humanitario DP-FO-214

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: 14 de 22

- Instructiva gestión de correspondencia corte interamericana de derechos humanos DP-IN-024
- Manejo de la biblioteca virtual de la dirección de derechos humanos y derecho internacional humanitario DP-IN-021
- Preparación, realización e informe de reuniones de seguimiento y concertación de medidas cautelares y provisionales del sistema interamericano de derechos humanos DP-PT-176
- Preparar Audiencias Temáticas Ante la Comisión Interamericana de Derechos Humanos DP-PT-007
- Requerimientos de información sobre el seguimiento a las órdenes y recomendaciones de órganos internacionales en materia de derechos humanos DP-PT-166
- Tramite correspondencia corte interamericana de Derechos Humanos DP-FO-250

La información y documentos de la Dirección dentro de estos trámites tienen el carácter de reservado, por consiguiente, no se solicitó evidencia, sin embargo, durante la auditoría fue posible realizar verificación del cumplimiento de los lineamientos establecidos en cuanto a la Gestión Documental.

Se verificó el cumplimiento de la política de operación *Implementar el uso del formato "hoja de control" para cada uno de los expedientes activos del Grupo Interno de Trabajo Asuntos de Protección sobre Derechos Humanos, a fin de dar cumplimiento a las normas técnicas del archivo general esbozadas en el acuerdo 005 de 2013, establecida en el procedimiento DP-PT-043 ATENDER LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DE MEDIDAS CAUTELARES Y PROVISIONALES DE LA COMISIÓN Y LA CORTE INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS.*

El formato único de inventario documental FUID se encuentra al día, las carpetas cuentan con el rotulo correspondiente y la última transferencia documental del Grupo Interno de Trabajo Asuntos de Protección sobre Derechos Humanos se hizo el 9/6/2021, se seleccionó uno de los Grupos Internos de Trabajo para confirmar dicha transferencia.

8.1. Planificación y Control Operacional

En lo que hace referencia a los mecanismos, estos se planifican, implementan y controlan a través de las revisiones previas que realizan los asesores, coordinadores de los diferentes Grupos Internos de Trabajo y la directora antes de generar la salida de los Informes Estatales de carácter reservado en respuesta a las solicitudes de información, medidas cautelares y provisionales, el Informe Convencional, la respuesta a requerimientos y los diversos Informes de seguimiento que realiza la Dirección.

La metodología se encuentra en los procedimientos que están documentados en el Sistema Integrado de Gestión y cuentan con puntos de control, los cuales fueron revisados en este ejercicio.

8.2. Requisitos para Los Productos Y Servicios

Las comunicaciones de solicitudes de información, de medidas cautelares y/o de medidas provisionales, la solicitud de Informes Periódicos Convencionales de Derechos Humanos y los informes de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos y sentencias emitidas por la Corte Interamericana de Derechos Humanos son requeridos a través de correo

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: 15 de 22

electrónico, notas verbales y oficios. Se aseguran de que los requisitos sean definidos teniendo en cuenta la normatividad actual, los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

8.4. Control De Los Procesos, Productos Y Servicios Suministrados Externamente

La Dirección controla los insumos aportados por las diferentes entidades a través de correo electrónico, específicamente cuando después de realizar revisión a la información recibida, se observa que no está completa o en algunos casos no hay respuesta oportuna por parte de dichas entidades, lo cual no permite generar un informe acorde con lo establecido.

Se observó comunicaciones en las cuales se reitera la solicitud de información a varias entidades.

8.5. Producción Y Provisión Del Servicio

El procedimiento inicia con la verificación de la comunicación del Organismo Internacional para determinar si es una Solicitud de Información, a una Medida Cautelar o a una Medida Provisional, es ahí donde se identifica el primer control para evitar errores posteriores, luego la información se solicita directamente a la entidad competente para posteriormente, elaborar el proyecto de la nota Diplomática, y remitirlo para revisión del Coordinador a través del Sistema de correspondencia de la Entidad, después de las correcciones a que haya lugar es remitido a la Dirección para revisión final y firma.

Durante todo el procedimiento se ejecuta el control de *Revisar que la información recibida esté completa y se remita en los tiempos establecidos por los organismos del Sistema Interamericano de Derechos Humanos* con el fin de generar cumplimiento en el objetivo y cerrar satisfactoriamente el expediente.

8.6. Liberación De Los Productos Y Servicios

La liberación de los productos se materializa con la entrega de los Informes Estatales de carácter reservado en respuesta a las solicitudes de información, medidas cautelares y provisionales, el Informe Convencional, la respuesta a requerimientos y los diversos Informes de seguimiento que realiza la Dirección, que se encuentran documentados en sus procedimientos, los cuales hacen parte de la información documentada en el Sistema Integral de Gestión.

8.7. Control De Las Salidas No Conformes

Dentro del procedimiento DP-PT-043 ATENDER LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DE MEDIDAS CAUTELARES Y PROVISIONALES DE LA COMISIÓN Y LA CORTE INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS se encontró el control: *Revisar que la información recibida esté completa y se remita en los tiempos establecidos por los organismos del Sistema Interamericano de Derechos Humanos*, el cual es aplicado cada vez que es necesario por un funcionario de la Dirección con el propósito de evitar la salida no conforme de: Recibir documentación incompleta o tardía de las entidades competentes.

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: 16 de 22

Se confirmó la ejecución del control a través de un correo electrónico que se encuentra archivado en una de las carpetas que presentó el área durante el ejercicio.

9.1.1, Generalidades

El proceso no tiene definidos indicadores.

9.1.2. Satisfacción Del Cliente

Los clientes externos de la Dirección de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario son la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, la Corte Interamericana de Derechos Humanos, los Órganos Convencionales de Derechos Humanos OEA y ONU, los Órganos del Sistema Universal e Interamericano de Derechos Humanos y las Entidades del Estado Colombiano.

9.1.3 Análisis y Evaluación

Si bien, no tienen indicadores que midan su gestión, la Dirección tiene aspectos relevantes que se basan en el cumplimiento de términos que en su gran mayoría son determinados por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos y la Corte Interamericana de Derechos Humanos o en otros casos por Entidades del Estado asociadas a sus actividades como, por ejemplo: Órganos Convencionales de Derechos Humanos OEA y ONU.

10. Mejora

La Dirección de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario cumplió a 31/3/2022 al 100% con las acciones suscritas en el plan de mejoramiento.

Plan de acción

La Dirección de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario tiene registradas tres actividades en el Plan de Acción Institucional 2022 versión 3, estas son:

- Realizar Talleres virtuales para el Fortalecimiento de las Capacidades Institucionales Regionales en materia del funcionamiento del Sistema Interamericano de Derechos Humanos y sobre el cumplimiento y atención a las órdenes y recomendaciones dadas por los órganos de éste.
- Realizar Talleres virtuales y presenciales para el Fortalecimiento de las Capacidades Institucionales Regionales en materia de Medidas Cautelares y Provisionales del Sistema Interamericano de Derechos Humanos.
- Promover la agenda de Colombia en materia de Derechos Humanos y DIH.

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: 17 de 22

Para la vigencia 2021, el resultado del cumplimiento de las actividades en el plan de acción por parte de la Dirección fue del 100%.

Riesgos

La Dirección de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario tiene cuatro riesgos registrados en el MAPA DE RIESGOS INTEGRADO (RIESGOS DE GESTIÓN, CORRUPCIÓN Y SEGURIDAD DIGITAL):

Imagen: Estar ausentes o participar sin una posición coordinada o consolidada en los escenarios internacionales.

C1. Consolidar y revisar mensualmente el cronograma de reuniones del Viceministerio de Asuntos Multilaterales a partir de los insumos enviados por las diferentes direcciones del Viceministerio con el fin de garantizar la actualización y participación en las reuniones. Responsable: Funcionario asignado del despacho del Viceministerio de Asuntos Multilaterales. En caso de identificarse desviaciones se solicita la información pertinente a la dependencia responsable para su revisión y aclaración. Registro: Cronograma de reuniones, correos electrónicos se detectan.

C2. Consolidar y revisar la agenda ministerial y la agenda de alto nivel (Presidente, Canciller y Viceministros) cuando se requiera, para mantenerlas actualizadas; con el fin de, garantizar la representación de Colombia en los diferentes escenarios internacionales. Responsable: Funcionario asignado del Despacho del Ministro. En caso de detectar un evento que no esté incluido dentro de las agendas, el funcionario asignado del Despacho del Ministro realizará la corrección pertinente y se remitirá actualizada a través de correo electrónico a las Direcciones Geográficas y Temáticas. Registro: Acta de Asistencia y seguimiento a compromisos CO-FO-05 para la revisión de la agenda; Solicitudes vía Correo electrónico, memorandos o invitaciones directas; agenda ministerial.

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 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.

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: 18 de 22

Corrupción: Emitir documentos de instrucción o documentos preparatorios para eventos oficiales en detrimento de los intereses nacionales y en beneficio de terceros.

C1. 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 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.

Los riesgos no presentaron materialización durante 2021.

Componente Ambiental

De acuerdo con el informe de gestión 2021, en el mes de mayo y junio se recibió la auditoría del ICONTEC para los procesos desarrollados en Colombia, al final de la cual se otorgó el certificado al Sistema de Gestión Ambiental por primera vez en la historia para el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio bajo los estándares de la Norma ISO 14001:2015.

Para la verificación del cumplimiento de esta norma se realizó entrevista presencial a los funcionarios encargados del Sistema de Gestión Ambiental:

6.1.2 Aspectos ambientales

La Dirección tiene una funcionaria encargada de desempeñarse como Enlace Ambiental, quien demuestra conocimiento pleno en el tema, durante el ejercicio ubicó fácilmente la Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales, confirmando que el proceso tiene los siguientes aspectos ambientales: Consumo de energía; consumo de papel; generación residuos aprovechables y generación de residuos no aprovechables.

La funcionaria indicó que para el proceso de Desarrollo de la Política Exterior a diferencia de otros procesos de la Entidad no se tienen identificados aspectos ambientales significativos.

6.2 Objetivos de la Calidad y Ambientales, y Planificación para lograrlos

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, comprometido con la mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental, establece los objetivos ambientales, que tienen como finalidad instaurar las estrategias que orientan la mejora del desempeño ambiental de la Entidad y dar lineamientos para el diseño e implementación de los controles operacionales que permiten mitigar la generación de aspectos ambientales significativos en 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 REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 19 de 22

Los objetivos ambientales están alineados con la política y con los aspectos ambientales, una vez se conocen los aspectos y se evalúa su significancia, se empieza a identificar a que objetivos ambientales le debe apuntar la Cancillería. Al respecto, los Grupos Internos de Trabajo demostraron conocimiento acerca de los objetivos.

8,1, Planificación y control operacional

La Dirección tiene conocimiento de que la Entidad cuenta con un plan y cuatro programas ambientales, en los que se especifican las responsabilidades de los funcionarios y del Enlace Ambiental.

- AS-PL-01 Gestión Integral de Residuos Peligrosos.
- AS-PG-01 Ahorro y Uso Eficiente de Energía.
- AS-PG-02 Implementación de Prácticas Sostenibles.
- AS-PG-03 Gestión Integral de Residuos Sólidos.
- AS-PG-04 Ahorro y Uso Eficiente de Agua.

Es importante agregar que en cumplimiento de una de esas responsabilidades la directora informó al Enlace Ambiental acerca de un escape de agua en uno de los baños, la cual fue informada a través de Aranda al GIT de Mantenimiento y fue solucionada inmediatamente.

10, Mejora

Se evidenció la socialización al interior de la Dirección acerca de los temas relevantes referentes al componente ambiental.

5. FORTALEZAS

Entre las principales fortalezas del proceso de Desarrollo de la Política Exterior que apoyan la conformidad del Sistema Integrado de Gestión se observaron:

- Conocimiento de las actividades que se desarrollan en el marco del proceso por parte de las áreas auditadas.
- La participación de la Encargada de Funciones Consulares de la Embajada en San José de Costa Rica en las actividades con los connacionales, las cuales se enfocan en mejorar la calidad de vida de los colombianos.
- Compromiso de la Dirección de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario con el cumplimiento y la mejora del proceso a través del sentido de pertenecía con la Entidad.

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: 20 de 22

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

SECCIÓN CONSULAR – EMBAJADA EN SAN JOSE DE COSTA RICA.

1. Analizar la pertinencia de actualizar el formato *DP-FO-241 Control de Atención* con la información que se considera relevante para la gestión y actualizar el procedimiento *DP-PT-179 ATENCIÓN A VICTIMAS* en el numeral 6. REGISTROS cambiar *DP-FO-241 Formato de Atención* por *DP-FO-241 Control de Atención*.
2. Entregar personalmente el formato *DP-FO-244 Encuesta actividades de Colombia Nos Une en el exterior* a los asistentes a los eventos para asegurar su diligenciamiento o en caso de ser virtual enviar durante la jornada el enlace.
3. Coordinar con la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional la correspondiente asesoría para la creación de las tareas del plan de mejoramiento en el nuevo sistema.

DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

1. Evaluar la necesidad de recurso humano que presenta la Sección Consular evidenciada en este ejercicio y verificar la posibilidad de asignar funcionarios a esta Misión que apoyen la gestión.
2. Evaluar la necesidad de recurso humano que presenta la Dirección de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario evidenciada en este ejercicio y verificar la posibilidad de asignar funcionarios a esta dependencia que apoyen la gestión.

DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y SERVICIO AL CIUDADANO

1. Revisar la posibilidad de crear una mesa de ayuda misional que cuente con la asignación de una persona especialista en cada área de la Entidad que se encargue de responder oportunamente los temas de los Consulados, Oficinas Consulares y Embajadas.

COORDINACIÓN DEL GIT DE ASISTENCIA A CONNACIONALES.

1. Revisar y ejecutar los puntos de control determinados en el procedimiento *DP-PT-125 ASISTENCIA A CONNACIONALES EN EL EXTERIOR* con el propósito de verificar el cumplimiento de los registros por parte de las Oficinas Consulares en el SITAC y adoptar plan de contingencia para las oficinas que lo requieran con el fin de poner al día dichos registros.

COORDINACIÓN DEL GIT DE COLOMBIA NOS UNE.

1. Teniendo en cuenta la importancia de la prestación del servicio de los multiplicadores en las diferentes Oficinas Consulares se sugiere apoyo del GIT de Colombia nos Une al supervisor de los contratos en cuanto a la asignación de un funcionario que se encargue de explicar el desarrollo del objeto del contrato detalladamente, por otro lado, ~~revisar en coordinación con la Dirección de Gestión de Información y Tecnología la pertinencia que los~~

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: 21 de 22

multiplicadores cuenten con el acceso a las plataformas que faciliten la ejecución y el cumplimiento del objeto del contrato, tales como Teams – Ejemplo: Multiplicador de Colombia nos Une – Sección Consular Embajada de San José de Costa Rica.

7. NO CONFORMIDAD

ITEM	CRITERIO DE AUDITORIA O NORMA	DESCRIPCIÓN
1	GD-MA-03 MANUAL DE ARCHIVO – Versión 3. GD-PT-002 CONTROL DE DOCUMENTOS – Versión 30.	<p>Incumplimiento al lineamiento establecido en el numeral 8.1. RESPONSABILIDADES: Personal de la planta global del Ministerio de Relaciones Exteriores: “<i>Actualizar el inventario documental cada vez que se crea una carpeta, de acuerdo con la TRD de su dependencia</i>”</p> <p>Numeral 8.2.4.4. DESCRIPCIÓN DOCUMENTAL. “<i>Para el registro del Inventario Documental, se debe utilizar el Formato Único de Inventario Documental (GD-FO-08) ...</i>”</p> <p>Incumplimiento en la política de operación del Procedimiento Control de Documentos: <i>Ningún Servidor Público está autorizado a implementar métodos de trabajo diferentes a los establecidos en los diferentes tipos documentales (Códigos, Manuales, Caracterizaciones de Proceso, Planes, Programas, Procedimientos, Instructivos, Guías, Caracterización de Producto, Formatos) adoptados en el Sistema Integrado de Gestión que se encuentran publicados en el aplicativo módulo de documentos. Las propuestas de modificación a los documentos deben ser sometidas a la revisión y aprobación formal antes de iniciar su implementación.</i></p> <p><u>Responsable de ejecución del control:</u> Sección Consular – Embajada de Colombia en San José – Costa Rica.</p>

8. CONCLUSIONES DEL INFORME

Si bien se identificó una No Conformidad y oportunidades de mejora, se concluye que el proceso de Desarrollo de la Política Exterior se desarrolla cumpliendo con los lineamientos definidos por la Entidad y los requerimientos exigidos en las normas NTC ISO 9001 y 14001 de 2015. El proceso evidencia el cumplimiento de su objetivo, el cual se encuentra debidamente alineado con los objetivos institucionales, fortaleciendo la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión.



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 REONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 22 de 22

Con el fin de fortalecer el Sistema Integrado de Gestión se pone a consideración de la Sección Consular – Embajada en San José de Costa Rica, la implementación de las oportunidades de mejora recomendadas por el equipo auditor, las demás oportunidades asociadas a otras áreas de la Entidad serán informadas pertinentemente. La no conformidad deberá ser tratada de acuerdo con lo establecido en el procedimiento *Identificación, implementación y seguimiento de acciones de corrección, correctivas y de mejora MC-PT-010*.

Equipo auditor:

(Documento electrónico)

Claudia Liliana Borda Rodríguez

Asesor

Auditor Líder

(Documento electrónico)

Nohora Elvira Mahecha Cubillos.

Técnico

Auditor

(Documento electrónico)

Leonardo Carvajal Hernández

Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020