



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 1 de 15

1. INFORMACIÓN GENERAL

Proceso:	DESARROLLO DE LA POLÍTICA EXTERIOR
Dependencia:	Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración
Tipo de auditoría o seguimiento:	Auditoría Interna Sistema de Gestión de Calidad – Sistema de Gestión Ambiental
Fecha entrega del Informe	29/03/2021

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

Verificar que las actividades asociadas al proceso de **Desarrollo de la Política Exterior** en cabeza del **Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración** se desarrollen cumpliendo con los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y demás requisitos de la entidad. Igualmente, verificar la aplicación de los lineamientos transversales establecidos en los procesos de Mejora Continua y Gestión Documental.

3. ALCANCE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

La auditoría abarca el proceso de **Desarrollo de la Política Exterior**, aplicado a las actividades relacionadas con el **Grupo Interno de Trabajo de Visas e Inmigración** durante el periodo comprendido entre el 01 Julio de 2020 y el 1 de marzo de 2021. La auditoría se realizó del 10 al 19 de marzo de 2021 de acuerdo con los requisitos de las normas ISO 9001:2015 & ISO 14001:2015 aplicables al proceso, comprendió el ciclo PHVA de la caracterización del proceso, sus documentos asociados y procedimientos. La auditoría se desarrollará teniendo en cuenta el procedimiento MC-PT-12 - Auditorías internas a los sistemas de gestión ejecutadas por la segunda línea defensa.

Los requisitos aplicables al proceso auditado fueron los definidos en el Manual del Sistema Integrado de Gestión AS-MA-01, versión 1, vigente desde el 4 de agosto de 2020 y los que el equipo auditor consideró pertinentes.

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

4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- **Planeación de la auditoría y revisión documental, 10, 11, 12 y 15 de marzo de 2021**

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 2 de 15

Se realizó la revisión del objetivo, alcance y actividades claves del GIT de visas en la caracterización del proceso de Desarrollo de la Política Exterior, se identifican los documentos del proceso y sus generalidades principales (indicadores, mecanismos de medición, riesgos, controles, entre otras).

Se realiza el diligenciamiento y entrega del Plan de Auditoría Interna en el formato EI-FO-02, el cual se fue enviado para aprobación del Grupo Interno de Trabajo de Gestión y Desempeño Institucional y posteriormente socializado con el área auditada GIT de Visas e Inmigración.

Se elabora la lista de verificación a seguir en el desarrollo de la auditoria en el formato EI-FO-11, de acuerdo con el análisis de los criterios a evaluar según los numerales de la norma ISO 9001:2015 & ISO 14001:2015.

➤ **Reunión de apertura, 15 de marzo de 2021**

Se realiza la reunión de apertura, en la cual se expone el plan de auditoria, indicando la importancia del ejercicio de las auditorías internas, las etapas de la auditoria, los aspectos a evaluar y demás generalidades del proceso de auditoria. Asimismo, en la apertura se indican algunas pautas para tener en cuenta durante el desarrollo de esta, en razón al ejercicio virtual.

➤ **Entrevistas y revisión de documentos asociados a las actividades claves del proceso de Desarrollo de la Política Exterior en cabeza del GIT de Trabajo de Visas e Inmigración, 16 de marzo de 2021**

Se realizan preguntas relacionadas con el conocimiento de la planeación estratégica de la Entidad, política del Sistema Integrado de Gestión, caracterización del proceso, contexto organizacional, gestión del riesgo, indicadores de gestión, información documentada (documentos del GIT y manejo documental del archivo), medición de la gestión del proceso, mejoras y conocimientos generales de los lineamientos de gestión ambiental.

Se revisan con los auditados los componentes de la caracterización del proceso, evidenciando el conocimiento sobre las actividades del PLANEAR: plan de acción (programación y reportes), PAAC, metodología para la política migratoria y las actividades del HACER: Expedición de Visas y Documentos de Viaje.

Al indagar sobre el porqué el procedimiento DP-PT-173 ATENDER LOS REQUERIMIENTOS DE LOS PROCEDIMIENTOS ESPECIALES DE LAS NACIONES UNIDAS no está definido por el GIT como actividad clave del proceso, el Coordinador informa que esta no es una función del GIT de Visas e Inmigración, lo que se evidencia

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 3 de 15

al revisar el procedimiento en su contenido, sin embargo, el GIT de Visas se encuentra como responsable de aplicación en la planilla de Sistema Maestro de este documento. Por esto, **se recomienda** solicitar a la Dirección de Derechos Humanos, responsable del documento, la modificación de la responsabilidad por aplicación del procedimiento DP-PT-173 en la plantilla del Sistema Maestro.

El GIT identifica con claridad los dos (2) productos que se generan de la ejecución de sus actividades claves: Visas y Documentos de Viaje, los cuales tienen claramente definidos sus requisitos en los documentos DP-PD-01 Caracterización de Producto (Visas) Y DP-PD-13 Documento de Viaje, vigentes en el Sistema Maestro.

- El GIT de Visas e Inmigración tiene documentados en el Sistema Maestro del Sistema Integrado de Gestión la caracterización del proceso, 4 procedimientos, 2 caracterizaciones de producto, 1 instructivo y 11 formatos, así:

Código	Documento	Vigente desde	Versión
DP-PR-06	DESARROLLO DE LA POLÍTICA EXTERIOR	28/07/2020	17
DP-PT-150	AUTORIZACIÓN A LOS CONSULADOS DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR PARA LA EXPEDICIÓN DE VISAS	05/04/2018	10
DP-PT-153	DOCUMENTO DE VIAJE	03/11/2020	7
DP-PT-162	REPORTES DE ESTADÍSTICAS CONSULARES	15/07/2019	7
DP-PT-168	TRAMITE DE VISA EN BOGOTA	16/10/2020	5
DP-PD-01	Caracterización de Producto (Visas)	04/10/2019	11
DP-PD-13	DOCUMENTO DE VIAJE	04/10/2019	8
DP-IN-16	PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO DE VISAS	12/01/2018	1
DP-FO-155	FORMATO COMPROMISO DE RESPETAR LA FINALIDAD DEL ACUERDO VACACIONES Y TRABAJO	16/04/2019	2
DP-FO-159	DEVOLUCION DE ETIQUETAS ANULADAS	12/06/2019	3
DP-FO-171	Minuta de Entrega de Documentos	16/04/2019	2
DP-FO-194	DESARROLLO DE LA POLITICA EXTERIOR / ENCUESTA DE SATISFACCION VISAS	18/01/2019	2
DP-FO-207	RESUMEN DE CONTRATO PARA GRUPO	18/06/2019	2

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 4 de 15

DP-FO-208	RESUMEN DE CONTRATO	18/06/2019	2
DP-FO-226	PLAN DE CONTINGENCIA	20/12/2019	1
DP-FO-70	FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	18/01/2019	6
DP-FO-72	ENTREGA DOCUMENTOS DE VIAJE	16/04/2019	3
DP-FO-73	ASIGNACION DE ETIQUETAS	12/06/2019	3
DP-FO-86	DEVOLUCION DE ETIQUETAS	05/06/2019	3

Se evidencia que la documentación del GIT de Visas e Inmigración soporta sus actividades claves en el proceso de Desarrollo de la Política Exterior.

Al indagar a los auditados sobre los mecanismos de control que se tienen sobre la información documentada, el GIT no presenta evidencia de estas actividades, por lo que se solicita correo del 2020, remitido a la Oficina de Planeación, en respuesta a la solicitud de revisión anual de documentos, pero esta evidencia no fue remitida al equipo auditor para validar la revisión anual establecida como política en el procedimiento de Control de Documentos de la Entidad.

Teniendo en cuenta que recientemente, en el cuarto trimestre de 2020, se actualizaron por parte del GIT los documentos DP-PR-06 Caracterización de Proceso, DP-PT-153 Documento de Viaje y DP-PT-168 Trámite de Visa en Bogotá, se solicitó soporte de la socialización de estos al interior del GIT, de la cual se recibió como evidencia correo electrónico con fecha de remisión del 16 de marzo de 2020, la cual se encuentra por fuera del periodo evaluado y fuera del plazo establecido en el procedimiento de Control de Documentos (GD-PT-02).

Se realiza revisión de la información registrada en la Tabla de Retención Documental vigente del GIT de Visas, publica en la pagina web y en el Sistema Maestro, encontrando que esta no cuenta con la totalidad de los registros que se generan del desarrollo de las actividades del GIT, como es el caso de los siguientes registros que se generan de la ejecución del procedimiento DP-PT-168 "Tramite de Visa en Bogotá":

- DP-FO-73 Asignación de etiquetas
- DP-FO-207 Resumen de Contrato para Grupo
- DP-FO-208 Resumen de Contrato
- DP-FO-86 Devolución de etiquetas
- DP-FO-155 Compromiso de respetar la finalidad del acuerdo vacaciones y trabajo
- DP-FO-159 Devolución de etiquetas anuladas
- DP-FO-171 Minuta de entrega de documentos

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 5 de 15

- CO-FO-05 Control de Asistencia y Seguimiento a Compromisos
- CO-FO-12 Control de Asistencia y Seguimiento a Compromisos con Entidades Externas

Respecto al archivo de documentos electrónicos, se evidencia a través de presentación de pantalla en línea, que se cuenta con la creación de las carpetas en teams de acuerdo con la TRD del GIT de Visas e Inmigración, sobre lo que **se recomienda** nombrar los archivos de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Grupo Interno de Trabajo de Archivo - (fecha/nombre del archivo).

Asimismo, teniendo en cuenta que se tiene designado un único funcionario para el manejo del archivo electrónico, **se recomienda** realizar una segunda verificación periódica a la actualización y correcto almacenamiento de los archivos electrónicos generados por el GIT de Visas, de acuerdo con lo registrado en la TRD.

- El GIT de Visas e Inmigración tiene identificados y documentados los siguientes riesgos en el proceso de Desarrollo de la Política Exterior en el Mapa de Riesgos Integrado (Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad y Privacidad de la Información), 1 de gestión y 1 de Corrupción:

Clasificación del Riesgo	Riesgo	Controles	Indicador
Operativos	Expedición de visas con errores	<p>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.</p> <p>C2. Realizar una reunión mensual de seguimiento con los sustanciadores y autorizadores, con el fin de socializar las principales causas de errores en el trámite de visas; y así, buscar concientizar y minimizar la expedición de etiquetas con errores. Así mismo, se realiza seguimiento mensual a los compromisos de estas reuniones, cuando aplique. Esta reunión mensual, será ejecutada por el Coordinador o delegado de la oficina. Este control se encuentra descrito en el procedimiento de Tramite de visa en Bogotá DP-PT-168 y deja como registro actas en los</p>	<p>(Número de productos no conformes en el cuatrimestre / Total de productos emitidos) * 100</p> <p>Umbral: 0,7%</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 RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 6 de 15

		formatos control de asistencia y seguimiento a compromisos, CO-FO-05 y control de asistencia y seguimiento a compromisos con entidades externas CO-FO-12.	
Corrupción	Expedición de visas con omisión de requisitos a cambio de dadivas	<p>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</p> <p>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</p> <p>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.</p>	No. de veces en que se identifique la expedición de visas con omisión de requisitos por hechos de corrupción

Se evidencia que los riesgos cuentan con controles orientados a mitigar su materialización y conocimiento por parte del GIT sobre estos, sus controles y niveles de riesgo. Asimismo, se verifica la aplicación y reporte del control 2 del riesgo "Expedición de visas con errores", para lo cual el GIT presenta como evidencia acta de la reunión mensual desarrollada el 16 de diciembre de 2020.

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 7 de 15

El Coordinador del GIT indica que no se han materializado los riesgos del GIT de Visas en el periodo evaluado, gracias a los mecanismos de control establecidos.

Se recomienda reforzar al interior del GIT las formas de ubicar el Mapa de Riesgos Integrado en la página web y en la Intranet, teniendo en cuenta que se evidencia desconocimiento en cuanto a los sitios donde se puede consulta la versión vigente.

Se indaga a los auditados sobre el Contexto Organizacional, evidenciando desconocimiento sobre este y el mecanismo DOFA mediante el cual los procesos de la Cancillería identifican y documentan los factores externos e internos, negativos y positivos que pueden afectar el desempeño y cumplimiento. De igual manera, el GIT desconoce la relación que tienen las Debilidades y Amenazas identificadas en el Contexto con la identificación de los riesgos.

Respecto al tratamiento de la Oportunidades del Contexto, El GIT no presenta documentación (plan de mejoramiento/Acta en formato CO-FO-05) de las acciones de mejora que adelanta para aprovecharlas; sin embargo; al revisar el contexto en el ejercicio de auditoria, el Coordinador menciona acciones/gestiones permanentes que se adelantan alineadas a las oportunidades definidas en este.

- El GIT de Visas e Inmigración cuenta con los siguientes indicadores de gestión en el proceso de Desarrollo de la Política Exterior:

Indicador	Objetivo del Indicador	Periodicidad	Resultados del periodo evaluado
Porcentaje de Producto No Conforme en la expedición de visas	Determinar el porcentaje de productos no conformes que se presentan en la expedición de visas	Trimestral	Segundo trimestre 2020: 0 ; Satisfactorio, frente a una meta de 0.7% Tercer trimestre 2020: 0 ; Satisfactorio, frente a una meta de 0.7%
Nivel de satisfacción del usuario del servicio de visas	Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios que presta el grupo interno de trabajo de visas e inmigración	Trimestral	Segundo trimestre 2020: 89.9%; Aceptable , frente a una meta de 90% Tercer trimestre 2020: 87.7%; Aceptable , frente a una meta de 90%

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 8 de 15

Se evidencia que los indicadores de gestión definidos por el GIT de Visas e Inmigración cubren la verificación de la gestión en cuanto al producto de Visas; y que actualmente el GIT no mide la gestión respecto al producto de Documento de Viaje. Se valida con los auditados, que a la fecha el GIT no mide a través de ningún mecanismo de medición y seguimiento el producto no conforme y la satisfacción del producto de Documento de Viaje.

Asimismo, respecto a los resultados de los dos (2) indicadores vigentes, se indica por los auditados y se evidencia que actualmente el GIT de Visas e Inmigración únicamente realiza análisis y establece acciones sobre los resultados obtenidos en cuando al producto no conforme de Visas.

Respecto a los resultados obtenidos en la medición del indicador de gestión vigente “Porcentaje de Producto No Conforme en la expedición de visas”, se indaga a los auditados sobre él porque ha sido reportado como cero (0), sobre lo que el GIT informa que desde que se suspendió la presencialidad a raíz de la emergencia sanitaria, únicamente se han generado visas electrónicas y para la medición de indicador únicamente han sido tenidas en cuenta las visas impresas.

En cuanto a los resultados obtenidos en la medición del indicador de gestión vigente “Nivel de satisfacción del usuario del servicio de visas”, se solicitó a los auditados evidencia del análisis de causas realizado producto de los 2 periodos consecutivos que presentaron resultados aceptables, sobre lo que el GIT informa que no se realizó.

- Respecto a las acciones de mejora, el GIT indica que durante el periodo evaluado no se han formulado ni implementado acciones de mejora, producto del autocontrol por parte de GIT de Visas e Inmigración. Se indica que el único Plan de mejoramiento suscrito corresponde al realizado producto de una auditoria de gestión, el cual se encuentra abierto y en ejecución.
- Se indaga al GIT de Visas e Inmigración sobre las intenciones de la Cancillería desde el Sistema de Gestión Ambiental, los objetivos y los programas ambientales, información que los auditados ubican en la sesión en la Intranet del Sistema de Gestión Ambiental y mencionan.

Respecto a los aspectos e impactos ambientales, el GIT menciona los aspectos de consumo de agua, energía y papel, pero se evidencia desconocimiento sobre sus aspectos significativos y de donde pueden consultarlos.

El Coordinador indica que desde el GIT de Visas e Inmigración se aporta al Sistema de Gestión Ambiental con acciones frente al consumo de papel (cero papel, el trámite esta 100% en línea), al ahorro de energía (apagando luces y computadores cuando no se están utilizando) y el uso de los puntos ecológicos.

➤ **Revisión del procedimiento DP-PT-168 Trámite de Visa en Bogotá, 17 de marzo de 2021**

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 9 de 15

- **Planificación y control operacional:** Se revisó los cambios suscitados por la pandemia de COVID-19 en la aplicación del procedimiento. Se observa que se realizó una actualización al documento enfocando sus acciones hacia el trámite en línea. Los responsables indicaron que este cambio se basó en los lineamientos impartidos desde Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano, así como la normatividad de la entidad. Se observó que, pese a las condiciones adversas generadas por la pandemia, el GIT de Visas e Inmigración pudo dar cumplimiento a sus actividades mediante el trabajo remoto y la emisión electrónica de visas.
- **Requisitos para los productos y servicios:**
 - Se indagó a los auditados sobre la forma de contacto con el usuario y la forma de salvaguardar sus documentos mientras se realiza el trámite. El área responsable indicó que se el trámite está sistematizado y la comunicación y notificación se realiza por medio de correo electrónico, agregan que el sistema SITAC es capaz de generar mensajes de correo electrónico de manera automática para enviar las comunicaciones oficiales durante el desarrollo del trámite de visa. Respecto a la salvaguardia de los elementos del cliente, los auditados reportan que se siguen políticas estrictas de no retener documentos, esto se aplicaba incluso cuando el trámite era presencial.
 - En lo referente a la revisión de documentos para la expedición de una visa, los auditados indicaron que se realiza doble verificación de requisitos, una por parte de un sustanciador quien recibe del usuario los documentos por primera vez y posteriormente por parte de un autorizador quien avala el trámite después de su respectiva revisión.
 - Se observa que, en los trámites, el sistema SITAC es capaz de crear registros DP-PT-155 de forma automática. Al respecto **se recomendó** a los responsables, realizar aclaraciones en el procedimiento para explicar que el trámite se realiza en línea y que la creación de este registro se lleva a cabo en SITAC.
- **Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente:** Los auditados indican que existe un contrato que provee los servicios de sustanciadores. Este contrato está a cargo de la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano. Los contratistas presentan informes mensuales acerca de la ejecución de ese trabajo, donde ellos plasman las actividades desarrolladas, esos reportes determinan su pago. Cada vez que llega un nuevo contratista se hace una capacitación y acompañamiento por parte de un funcionario antiguo para llevar a cabo el entrenamiento. También existe una supervisión en el día a día, mediante un jefe de sala.
- **Control de las salidas no conformes:** Se observa desconocimiento sobre el concepto de salida no conforme y sobre las salidas no conformes identificadas para el procedimiento, por lo que se recomienda revisarlas y socializarlas al interior del GIT de Visas e Inmigración.

Se verifica que en el SITAC aparece el histórico de concepto de visas anteriores del solicitante, lo que permite tener en cuenta inadmisiones o negaciones que ya se hayan presentado para determinado usuario.

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 10 de 15

Se verifica que los plazos para los usuarios cuando realizan el trámite de visas, son comunicados por correo electrónico que se genera automáticamente por el SITAC.

A Partir del desarrollo de esta revisión, el equipo auditor realizó las siguientes **recomendaciones**:

- Ajustar la política definida para la solicitud de "vacaciones-trabajo en virtud de acuerdos internacionales", para que se entienda que tiene aplicación tanto en el trámite presencial como en el trámite en línea. En la descripción de la política vigente, se puede interpretar como un proceso presencial en donde el usuario presenta el formato firmado.
 - Definir cuál va a ser el medio de contacto con el cliente para notificación de olvido de documentos e incluirlo en la política de operación correspondiente.
 - Definir según sea viable, los plazos en las políticas del procedimiento con el propósito de tener controles sobre el cumplimiento de los tiempos establecidos para el trámite de Visa.
 - Ajustar el flujo de actividades que se llevan a cabo para el caso de presentarse un requerimiento al usuario. Se indica a los responsables que se debe prestar atención y realizar los ajustes a las etapas posteriores a la actividad 11 del flujo.
 - Corregir errores de numeración en los flujos de actividades.
 - Actualizar Plan de Contingencia, donde se tengan en cuenta Factores Biológicos (Pandemias, Plagas y Epidemias); se debe analizar las actuales condiciones de trabajo y realizar los ajustes que se requieran.
 - Revisar, aclarar y diferenciar las políticas correspondientes a tratamiento al producto no conforme y actividades post-entrega, teniendo en cuenta que se evidencia contradicción entre estas.
- **Revisión del procedimiento DP-PT-150 Autorización a los Consulados de Colombia en el Exterior para la Expedición de Visas, 17 de marzo de 2021**

No es posible evidenciar la aplicación de este procedimiento, teniendo en cuenta que el GIT de Visas e Inmigración informa que este no ha sido aplicado en el periodo revisado. Esto en razón a que actualmente los Consulados son autónomos en los conceptos que brindan en materia de expedición de visas, por lo que ya no se da la autorización por parte del GIT de Visas.

4 FORTALEZAS

Entre las principales fortalezas del proceso de Desarrollo de la Política Exterior, GIT Visas e Inmigración, que apoyan la conformidad y eficiencia del Sistema Integrado de Gestión - SIG, se observan:

- ✓ La disposición de los auditados durante el ejercicio de la auditoria.
- ✓ La capacidad de adaptación del proceso para la continuidad del desarrollo de las actividades en cabeza del GIT Visas e Inmigración durante la emergencia sanitaria a causa del COVID-19.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 11 de 15

- ✓ El compromiso del personal GIT Visas e Inmigración en el proceso de sistematización del trámite de visas, reflejado en la capacidad que ha tenido la entidad de continuar su operación aún en el contexto de la emergencia sanitaria a causa del COVID-19.
- ✓ La competencia y compromiso del personal del GIT Visas e Inmigración para el cumplimiento de los objetivos y de los temas asignados a la coordinación.
- ✓ La disposición del personal del GIT Visas e Inmigración para emprender acciones de mejora que contribuyan a subsanar las causas que originaron las no conformidades y oportunidades de mejora identificadas en esta auditoría.

5 OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Interiorizar al interior del GIT la Política del Sistema Integrado de Gestión, sus intenciones y el aporte a su cumplimiento desde el GIT de Visas.
2. Fortalecer al interior del GIT de Visas los conocimientos básicos sobre el Sistema de Gestión Ambiental (Intenciones, objetivos y programas ambientales) e interiorizar los aspectos e impactos ambientales que se producen de las actividades, productos y servicios del GIT Visas.
3. Incluir en los riesgos del GIT lo correspondiente al producto de documento de viaje, teniendo en cuenta que no se encuentra contemplado en los vigentes, y se observa que las consecuencias identificadas para estos riesgos se pueden derivar de cualquiera de los 2 producto (Visas y Documento de Viaje).
4. Fortalecer al interior del GIT el conocimiento sobre el Contexto Organizacional de la Cancillería (que es, para que se establece, importancia de mantenerlo actualizado). Asimismo, se recomienda validar los factores establecidos en el Contexto Organizacional para el GIT de Visas, actualizarlo si se requiere e interiorizarlo.
5. Es importante incluir en el seguimiento mensual de coordinación, o con otra periodicidad que sea viable, la revisión de los resultados de la satisfacción, con el propósito de analizar los principales motivos de insatisfacción y definir las acciones de mejora que sean pertinentes. Esta observación se realiza teniendo en cuenta lo establecido en los numerales 9.1.2 y 9.1.3 de la norma ISO 9001:2015, respecto a la revisión de la información obtenida en el seguimiento de la satisfacción del cliente; y al análisis y evaluación de los resultados resultantes de las mediciones de la gestión del proceso.
6. Es necesario se reevalúe la concepción que se tiene frente al PNC de visas, ya que las visas electrónicas también pueden ser generadas con errores y generar así PNC, por lo que es importante revisar la medición del indicador "Porcentaje de Producto No Conforme en la expedición de visas" y los resultados que se han reportado, teniendo en cuenta que el producto final no es la etiqueta impresa, si no la visa como tal (como se puede evidenciar en la hoja de vida de este indicador).

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 12 de 15

7. Teniendo en cuenta el enfoque por procesos y la integridad del Sistema, es importante incorporar a consulados y embajadas al Sistema Integrado de Gestión, vinculando sus actividades y responsabilidades en los procedimientos y controles ya establecidos. En particular, es recomendable que se analice la pertinencia de tener un solo documento para el trámite de visa aplicable también a consulados.
8. Es importante iniciar el seguimiento y análisis a las salidas no conformes, con el fin de evitar reprocesos (correcciones) y disminuirlas progresivamente.

6 NO CONFORMIDAD

ITEM	CRITERIO DE AUDITORIA O NORMA	DESCRIPCIÓN
1	6.2.1 Norma ISO 9001:2015	El GIT de Visas e Inmigración no presenta documentación (plan de mejoramiento/Acta en formato CO-FO-05) de las acciones de mejora que se planifican y adelantan frente a las oportunidades definidas en el Contexto Organizacional: *Cambios en la política internacional que le han dado mayor posicionamiento a Colombia, *Cambios de Gobierno de otros países y de sus prioridades en materia de cooperación y en general de política exterior, *Avances legislativos en el tema migratorio, que han permitido un posicionamiento del tema en la agenda nacional. Esto genera incumplimiento de lo establecido en el numeral 6.2.1 de la Norma ISO 9001:2015, respecto a la obligación que tiene la Entidad de planificar las acciones para abordar riesgos y oportunidades. Para esto, el GIT deberá documentar las acciones que se adelantan en alineación con las oportunidades definidas por el GIT de Visas en el Contexto Organizacional. Si las acciones corresponden a gestiones permanentes, esta documentación se debe realizar en el formato CO-FO-05 "Control de Asistencia y Seguimiento a Compromisos", en el caso que las acciones sean nuevas, estas deben planificarse y documentarse en el formato EI-FO-06 "Plan de Mejoramiento por Procesos". Para esto se debe tener en cuenta lo definido en el procedimiento de Administración del Riesgo (DE-PT-28).
2	Procedimiento de Control de Documentos (GD-PT-02)	Se recibe como soporte de socialización de los documentos DP-PR-06 Caracterización de Proceso, DP-PT-153 Documento de Viaje y DP-PT-168 Trámite de Visa en Bogotá, actualizados en el cuarto trimestre de 2020, correo que tiene como fecha de envío el 16 de marzo de 2020, lo cual evidencia el incumplimiento de las políticas de operación establecidas en el procedimiento de Control de Documentos GD-PT-02, respecto a la socializaciones de documentos del SIG, teniendo en cuenta, que la socialización se realizó fuera de los tiempos establecidos: "La difusión/socialización del documento creado, modificado y/o eliminado deberá ser realizada por parte de la dependencia que realizó la actualización documental, de la siguiente manera: ...



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 13 de 15

ITEM	CRITERIO DE AUDITORIA O NORMA	DESCRIPCIÓN
		*El responsable de realizar la socialización/difusión del documento creado y/o modificado, tendrá un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de publicación del documento, para llevar a cabo esta acción. ..."
3	7.5.3 Norma ISO 9001:2015	Se evidencia desactualización de la TRD del GIT de Visas e Inmigración, teniendo en cuenta que no se tienen reconocidos los formatos (DP-FO-73 Asignación de etiquetas, DP-FO-207 Resumen de Contrato para Grupo, DP-FO-208 Resumen de Contrato, DP-FO-86 Devolución de etiquetas, DP-FO-155 Compromiso de respetar la finalidad del acuerdo vacaciones y trabajo, DP-FO-159 Devolución de etiquetas anuladas, DP-FO-171 Minuta de entrega de documentos, CO-FO-05 Control de Asistencia y Seguimiento a Compromisos y CO-FO-12 Control de Asistencia y Seguimiento a Compromisos con Entidades Externas) definidos como registros que se generan del procedimiento DP-PT-168 "Tramite de Visa en Bogotá", lo que presenta incumplimiento del numeral 7.5.3 de la Norma ISO 9001:2015, que establece las siguientes actividades como necesarias para el control de la información documentada: a) distribución, acceso, recuperación y uso, b) almacenamiento y preservación, c) Control de cambios, d) Conservación y disposición.
4	9.1.2 Norma ISO 9001:2015	Se evidencia que el GIT de Visas no mide la satisfacción de los clientes del producto de Documento de Viaje, ni su Producto No Conforme. Situación que no permite a la Cancillería recibir retroalimentación de los usuarios de este producto, realizar seguimiento y tomar acciones para la mejora de la satisfacción; así como para minimizar el producto no conforme.
5	Procedimiento de Medición y Seguimiento a través de Indicadores (AS-PT-01)	El GIT de Visas no realizó análisis de causas ni formuló acciones correctivas en plan de mejoramiento, producto de los resultados aceptables que presentó el indicador de gestión "Nivel de satisfacción del usuario del servicio de visas" en el III y IV trimestre de la vigencia 2020, incumpliendo así las políticas de operación establecidas en el procedimiento AS-PT-01 MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO A TRAVÉS DE INDICADORES: "...". Si el indicador de gestión presenta dos (2) periodos seguidos en Aceptable debe adelantar análisis de causas, definir e implementar una o varias acciones correctivas, esta información se debe documentar en el formato MC-FO-22 Análisis de Causas y EI-FO-06 Plan de Mejoramiento por Procesos."...
6	7.5.3 Norma ISO 9001:2015	Se evidencio que el procedimiento DP-PT-150 AUTORIZACIÓN A LOS CONSULADOS DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR PARA LA EXPEDICIÓN DE VISAS, vigente en el Sistema Maestro a la fecha de esta auditoría, no está siendo aplicado en razón a que actualmente los Consulados son autónomos en los conceptos que brindan en materia de expedición de visas, por lo que ya no se da la autorización por parte del GIT de Visas e Inmigración. Incumpliendo así, el requisito 7.5.3 de la norma ISO 9001:2015 y las siguientes políticas de operación establecidas en el procedimiento de Control de Documentos (GD-PT-02): •La revisión de documentos debe realizarse por parte de las áreas responsables para

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 14 de 15

ITEM	CRITERIO DE AUDITORIA O NORMA	DESCRIPCIÓN
		<p>asegurar la suficiencia documental de sus procesos, mínimo una vez al año, Dicha labor deberá incluir la revisión de la normatividad aplicable y la información registrada en el módulo de documentos del Sistema Integrado de Gestión / Sistema Maestro / Documentos. Adicionalmente deberá informar a la Oficina de Planeación y Desarrollo Organizacional 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 revisión por parte de entes de control.</p> <ul style="list-style-type: none"> •Es responsabilidad de todos los Servidores Públicos en especial de quienes aprueban los métodos de trabajo establecidos en procedimientos, instructivos, guías o cualquier otro documento del sistema integrado de gestión garantizar que no se modificaran dichos métodos en la práctica hasta que no se realice la respectiva aprobación del documento en el Sistema Maestro. Lo anterior, obedece fundamentalmente a que dichos documentos establecen “las mejores prácticas” o “mejores métodos” con los que cuenta la Cancillería para el logro de los objetivos propuestos. •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 Sistema Maestro. Las propuestas de modificación a los documentos deben ser sometidas a la revisión y aprobación formal en el Sistema Maestro antes de iniciar su implementación. <p>Asimismo, no se evidenciaron actividades de control y seguimiento que realice el GIT de Visas sobre la información que tienen documentada, por lo que se presenta incumplimiento de la siguiente política de operación establecida en el procedimiento de Control de Documentos GD-PT-02:</p> <ul style="list-style-type: none"> •"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 normatividad aplicable y la información registrada en el módulo de documentos del Sistema Integrado de Gestión / Sistema Maestro / Documentos. Adicionalmente deberá informar a la Oficina de Planeación y Desarrollo Organizacional 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 revisión por parte de entes de control."

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 15 de 15

7 CONCLUSIONES DEL INFORME

Si bien se identificaron oportunidades de mejora y no conformidades, se concluye que el proceso de Desarrollo de la Política Exterior, desde la gestión a cargo del GIT Visas e Inmigración es adecuado y conveniente para el cumplimiento de las normas NTC-ISO 9001:2015 y 14001:2015. El proceso evidencia el cumplimiento de su objetivo, el cual se encuentra debidamente alineado con los objetivos institucionales.

Con el fin de fortalecer la implementación del Sistema Integrado de Gestión se hace necesario la definición e implementación de Planes de Mejoramiento a partir de los resultados presentados anteriormente.

Equipo auditor:

(Documento Electrónico)

Jenny Andrea Hernández Alfonso
Asesor
Auditor Líder

(Documento Electrónico)

Luis Daniel Portilla Bravo
Tercer Secretario de Relaciones Exteriores
Auditor

(Documento Electrónico)

Eliana Prada Beltrán
Coordinadora GIT de Gestión y Desempeño Institucional