



| | | |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO: | FORMATO | CÓDIGO: EI-FO-09 |
| NOMBRE | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION | VERSIÓN: 1 |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | PÁGINA: 1 de 7 |

1. INFORMACIÓN GENERAL

| | |
|--|---|
| PROCESO: | DESARROLLO DE LA POLÍTICA EXTERIOR |
| Dependencia: | Viceministerio de Asuntos Políticos Multilaterales – Viceministerio de Relaciones Exteriores – Dirección de Protocolo – Dirección de Asuntos Jurídicos Internacionales – Dirección de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario |
| TIPO DE AUDITORIA, SEGUIMIENTO O MONITOREO: | Auditoría Interna de Calidad |
| EQUIPO AUDITOR: | |
| Auditor líder: | Luis Hernando Parra Parra |
| Auditor: | Jenny Andrea Hernandez Alfonso |

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA, SEGUIMIENTO O MONITOREO:

Verificar que las actividades asociadas a los procesos de DESARROLLO DE LA POLÍTICA EXTERIOR y MEJORA CONTINUA se desarrollen cumpliendo con los requerimientos exigidos por las normas NTCGP 1000:2009, ISO 9001:2008 y los lineamientos establecidos por la Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio e identificar oportunidades de mejora. Igualmente, revisar el avance en la ejecución de las actividades establecidas en el Plan de Trabajo para la implementación de la norma ISO 9001:2015.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Las actividades del presente ejercicio auditor se desarrollaron entre el 27 y el 31 de marzo de 2017.

Se evaluó el proceso frente a los numerales de las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 y especialmente los numerales 4.1 (Requisitos Generales), 4.2 (Gestión Documental), 7.1 (Planificación de la realización del producto o prestación del servicio), 7.2 (Procesos relacionados con el cliente), 7.5 (Producción y prestación del servicio), 8.2.3 (Seguimiento y medición de los procesos), 8.2.4 (Seguimiento y medición del producto y/o servicio), 8.3 (Control de producto y/o servicio no conforme), 8.4 (Análisis de datos), 8.5.1 (Mejora Continua), 8.5.2 (Acción Correctiva) y 8.5.3 (Acción Preventiva).

Se evaluó de manera transversal los requisitos del proceso de Mejora Continua y el avance de las actividades desarrolladas en cumplimiento del plan de trabajo para la implementación de la norma de calidad ISO 9001: 2015 en las dependencias auditadas.

Se realizó prueba documental a los siguientes procedimientos del proceso:

- DP-PT-47 PARTICIPACIÓN Y SEGUIMIENTO A REUNIONES INTERNACIONALES
- DP-PT-138 CREACION DE CONSULADOS Y/O VICECONSULADOS (REMUNERADO/HONORARIO)
- DP-PT-137 DOCUMENTOS DE IDENTIDAD;

Elaboró: Luis H. Parra

FV: 22 / 09 / 2015



| | | |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO: | FORMATO | CÓDIGO: EI-FO-09 |
| NOMBRE | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION | VERSIÓN: 1 |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | PÁGINA: 2 de 7 |

- DP-PT-111 PREPARAR LOS PROYECTOS DE ESTUDIOS Y CONCEPTOS JURÍDICOS;
- DP-PT-44 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-147 SOLICITUD DE REFUGIO.

Como resultado de la prueba documental se identificaron debilidades comunes con respecto a los procedimientos analizados, sobre todo en lo relacionado con la base legal, los registros y las políticas de operación, aspectos que se explicarán con mayor detalle en los numerales 5 y 6 de este informe.

Durante el proceso auditor se presentó una sugerencia por parte del Despacho del Viceministerio de Relaciones Exteriores en el sentido de analizar la posibilidad de incorporar alertas por medio de los diferentes aplicativos, con el fin de detectar los cambios normativos que afectan directamente las bases legales de los procedimientos y demás documentos del Sistema Integral de Gestión, y que estas alertas se informen oportunamente a los responsables de los procesos y a sus gestores de cambio sobre que documentos específicamente deban ser actualizados como consecuencia de estos cambios normativos, se llevará a la sugerencia al proceso respectivo para analizar su viabilidad.

El Grupo Interno de Refugio, manifestó en reunión de cierre, que está en la espera de la actualización de la resolución que establece las funciones de los grupos internos de trabajo, para llevar a cabo la actualización de sus procedimientos.

A continuación, se presentan los resultados de lo verificado en la auditoría:

4. FORTALEZAS

Entre las principales fortalezas del proceso que apoyan la conformidad y eficacia del Sistema Integrado de Gestión – SIG, se destacan:

- Compromiso y disponibilidad al ejercicio auditor por parte de los funcionarios de las diferentes áreas responsables del proceso de Desarrollo de la Política Exterior, lo que redundó en la identificación de oportunidades de mejora que garantizan la sostenibilidad del Sistema Integral de Gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.
- El proyecto de sistematización de las actividades fundamentales que maneja la Dirección de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario en colaboración con la Dirección de Gestión de Información y Tecnología, lo que evidencia la interacción de los procesos en pro de la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.
- Las condiciones físicas y de seguridad de la documentación que se encuentra ubicada en el depósito de archivo de gestión de la Dirección de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario, ya que se logró centralizar toda la documentación de la Dirección y sus grupos internos de trabajo, para administrar



| | | |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO: | FORMATO | CÓDIGO: EI-FO-09 |
| NOMBRE | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION | VERSIÓN: 1 |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | PÁGINA: 3 de 7 |

y limitar el acceso a la información dado su carácter de confidencialidad por los temas de su competencia.

- Implementación del Sistema Portal de Trámites de Protocolo, con lo cual la Dirección de Protocolo ha disminuido el porcentaje de Producto no Conforme de trámites Protocolarios; así como la optimización en el desarrollo de las actividades realizadas y contribución a la política institucional de Cero Papel.
- La Dirección de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario evidenció un conocimiento detallado del plan de trabajo para la actualización de la norma ISO 9001:2015 y la ejecución de las actividades relacionadas dentro del término previsto.

5. OPORTUNIDADES DE MEJORA

5.1 Oportunidades de Mejora - Proceso de Desarrollo de la Política Exterior

- Revisar las Políticas de Operación de los procedimientos con el fin de incluir, cuando aplique, los responsables de su ejecución y periodicidad de la ejecución.

Despachos de los Viceministerios

- Incorporar en la caracterización del Proceso de Desarrollo de la Política Exterior como responsables del mismo a los viceministros y así mismo, incluir a los despachos de los viceministerios en las actividades del HACER en las cuales participan como responsables.
- Incluir el formato DP-FO-101 "Agenda de Alto Nivel" que se encuentra público y vigente en el Sistema Integrado de Gestión y es administrado por el Viceministerio de Relaciones Exteriores, el cual no se encuentra vinculado como registro en el procedimiento DP-PT-49 donde es utilizado.
- Socializar y ejecutar al interior de los Despachos de los Viceministerios, el Plan de Trabajo para la actualización de la norma ISO 9001:2015, ya que se observa que no se conoce con suficiencia las actividades y responsabilidades de las dependencias en el mencionado plan.

Dirección para el Desarrollo y la Integración Fronteriza

- Incluir en la caracterización del proceso de Desarrollo de la Política Exterior como responsable del mismo al Director para el Desarrollo y la Integración Fronteriza, ya que se registra el Coordinador de Plan Fronteras para la Prosperidad, cargo que no existe en la estructura actual de la entidad.

Dirección de Asuntos Jurídicos Internacionales

- Identificar y actualizar en la caracterización del Proceso de Desarrollo de la Política Exterior el proveedor externo de la actividad del HACER denominada "Estudios y Conceptos", ya que se evidenció que las solicitudes de conceptos pueden ser recibidas por parte de otras entidades y por los ciudadanos, y estos



| | | |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO: | FORMATO | CÓDIGO: EI-FO-09 |
| NOMBRE | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION | VERSIÓN: 1 |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | PÁGINA: 4 de 7 |

se constituyen en proveedores externos de la actividad. Asimismo, en lo relacionado con el cliente externo de la misma actividad.

- Actualizar el Mapa de Riesgos Integrado, en lo referente al riesgo de corrupción “*Entregar información relacionada con solicitudes de extradición activa y pasiva a terceros, por parte de quienes intervienen en el trámite*”, con el fin de replantear o retirar el control preventivo denominado: CP. Estudio de seguridad al personal encargado de manejar el tema de extradición. Lo anterior, teniendo en cuenta que este control no ha podido ser aplicado por la entidad durante la vigencia anterior, ni en lo corrido de la presente vigencia.
- Corregir la descripción del control y el nombre del registro mencionado en el numeral 9 “Puntos de control” del procedimiento DP-PT-111 Preparar los proyectos de estudios, análisis y conceptos jurídicos, dado que el formato DP-FO-74 se identifica como planilla de correspondencia cuando su nombre es: “Documentos, transferidos y tramitados”, lo que puede generar confusión en la aplicación del control establecido. Igualmente, dar mayor aclarar al término “si existiere”, mencionado en la política de operación relacionada con el cumplimiento de los términos legales.
- Analizar en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional si el producto “Tratado en vigor” incluido en el numeral 7. del procedimiento MC-PT-06 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME, debe estar incluido como un producto susceptible de aplicación de este procedimiento cuando el tratado tiene las implicaciones de estar en vigor.
- Se recomienda socializar y ejecutar al interior de la Dirección y sus Grupos Internos, el Plan de Trabajo para la actualización de la norma ISO 9001:2015, ya que se observa que no se conoce con suficiencia las actividades y responsabilidades de la dependencia frente a las actividades incluidas en el citado plan.

Dirección de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario

- Revisar en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional, la pertinencia de un conector de página, utilizado en la actividad 11 del flujograma incluido en el procedimiento DP-PT-147 “Solicitud de Refugio”, dado que puede ocasionar una incorrecta interpretación de la actividad en mención.

Dirección de Protocolo

- Socializar y ejecutar al interior de la Dirección y sus grupos internos, el Plan de Trabajo para la actualización de la norma ISO 9001:2015, ya que se observa que no se conoce con suficiencia las actividades y responsabilidades de la dependencia frente a las actividades incluidas en el citado plan.
- Socializar las actividades que se realizan, enmarcadas en el ciclo PHVA, con el propósito de fortalecer el conocimiento por parte de todos los funcionarios de la Dirección sobre temas como, la caracterización del Proceso de Desarrollo de la Política Exterior, el Plan de Acción, productos y requisitos de la Dirección (caracterización de Producto), Producto No Conforme, entre otros.



| | | |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO: | FORMATO | CÓDIGO: EI-FO-09 |
| NOMBRE | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION | VERSIÓN: 1 |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | PÁGINA: 5 de 7 |

- Documentar las reuniones de seguimiento en las cuales se revisan temas como los resultados del indicador de gestión, las causas del Producto No Conforme y las acciones tomadas, con el propósito de realizar seguimiento a la implementación de las actividades y a los compromisos adquiridos.
- Vincular en la aplicación del procedimiento a la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano y a las Direcciones Geográficas, asimismo incluir las actividades que desarrollan dichas dependencias dentro del flujo, para establecer las responsabilidades de cada dependencia frente a la ejecución del procedimiento, y si se requiere dar mayor claridad sobre dicha responsabilidad se sugiere establecer una política de operación.

5.2 Oportunidades de Mejora - Proceso de Mejora Continua

Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional

Revisar y actualizar el listado incluido en el numeral 7 “Políticas de operación” del procedimiento MC-PT-06 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME, ya que se observa que en el listado de las personas que definen las acciones a tomar cuando se identifica un Producto o Servicio No conforme, se observa que se repiten los productos del proceso de Desarrollo de la Política Exterior y que son de responsabilidad de los Grupos Internos de Trabajo de Nacionalidad y Tratados. Igualmente, actualizar el numeral 5.” Documentos Asociados” ya que relaciona el procedimiento MC-PT-01 Plan de mejoramiento por procesos, el cual esta anulado desde el 30 de enero de 2017.

6. NO CONFORMIDAD

| ITEM | Numeral o requisito MECI - CALIDAD | DESCRIPCIÓN |
|------|------------------------------------|---|
| 1 | 4.2.3 Control de Documentos | <p>Se evidenció de manera transversal al proceso de Desarrollo de la Política Exterior la desactualización de los procedimientos a los cuales se les realizó prueba documental, incumpliendo lo establecido en el procedimiento GD-PT-02 “Control de Documentos” y el numeral 4.2.3 de las normas NTCGP 1000: 2009 e ISO 9001:2008, literal b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.</p> <p>Evidencia documental:</p> <p>Despachos de los Viceministros Documento DP-PT-47 “Participación y Seguimiento a Reuniones Internacionales”:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Numeral 3. Base Legal: Decretos 3355 de 2009 y 2674 de 2013 derogados por del Decreto 869 del 25 de mayo de 2016. - Numeral 6. Registros: Los registros (Actas y relatorías, cuando aplique, Invitación a la reunión, cuando aplique y Listas de participación, cuando aplique) no están incluidos en la columna registro del flujograma. - Numeral 8. Desarrollo del procedimiento: <i>Actividad 1. Determinar la conveniencia de participar en una reunión, Incluir a los viceministros como responsables de la actividad.</i> |

Elaboró: Luis H. Parra

FV: 22 / 09 / 2015



| | | |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO: | FORMATO | CÓDIGO: EI-FO-09 |
| NOMBRE | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION | VERSIÓN: 1 |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | PÁGINA: 6 de 7 |

| | |
|--|---|
| | <p>Incluir las actividades que se realizan en el caso de determinar que no se va a participar en una reunión.</p> <p>Actividad 5. Observaciones: retirar el formato GH-FO-36 el cual está anulado en el Sistema Maestro.</p> <p>Actividad 11. Observaciones: retirar la nota relacionada con el procedimiento DP-PT107 Informe Nacional Cumbre de las Américas el cual está anulado en el Sistema Maestro.</p> <p>Dirección de Asuntos Jurídicos Internacionales Documento DP-PT-111 "Preparar los proyectos de estudios, análisis y conceptos jurídicos"</p> <ul style="list-style-type: none">- Numeral 3. Base Legal: Resoluciones 3901 de 2013 y 5813 de 2011 derogadas por la Resolución 8660 del 27 de diciembre de 2016.- Numeral 6. Registros: Los registros (DP-FO-74 Documentos transferidos y tramitados, Memorandos, ayudas de memoria, conceptos, correos electrónicos y oficios) no están incluidos en la columna registro del flujograma. Incluir en los registros la base de datos mencionada en la actividad 16 del flujograma. <p>Dirección de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario Documento DP-PT-44 "Atender los Requerimientos de Información..."</p> <ul style="list-style-type: none">- Numeral 3. Base Legal: Decreto 3355 de 2009, derogado por del Decreto 869 del 25 de mayo de 2016; Resolución 5813 de 2011 derogada por la Resolución 8660 del 27 de diciembre de 2016.- Numeral 6. Registros: Los registros (Oficios, notas diplomáticas, memorando e informe general) no están incluidos en la columna registro del flujograma.- Numeral 7. Políticas de Operación: Actualizar el párrafo tercero que menciona al artículo 31 del Decreto 3355 de 2009, el cual está derogado por del Decreto 869 del 25 de mayo de 2016.- Numeral 9. Puntos de control: Corregir el registro utilizado para el control denominado "<i>Solicitar a las embajadas ampliar o completar la información que figura en su solicitud</i>", ya que se realiza por memorando y no por nota diplomática. <p>Documento DP-PT-147 "Solicitud de Refugio"</p> <ul style="list-style-type: none">- Numeral 6. Registros: Los registros mencionados en el presente numeral no están incluidos en la columna registro del flujograma. <p>Dirección de Protocolo Documento DP-PT-137 "Asignación y renovación de documentos de identidad, versión 4".</p> <ul style="list-style-type: none">- Alinear las actividades a la implementación del Sistema Portal de trámites de Protocolo.- Numeral 5. Documentos asociados: Incluir el código del Manual de Protocolo, toda vez que este se encuentra formalizado desde el 30 de noviembre de 2016.- Numeral 6. Registros: Los registros mencionados en el presente numeral no están incluidos en la columna registro del flujograma.- Numeral 9. Puntos de control: Incluir los registros que evidencien la ejecución de los puntos de control "Revisar el documento antes de imprimir" y "Controlar la impresión y contenido del documento de identidad". |
|--|---|

Elaboró: Luis H. Parra

FV: 22 / 09 / 2015



| | | |
|---------------------------------|--|------------------|
| TIPO DE DOCUMENTO: | FORMATO | CÓDIGO: EI-FO-09 |
| NOMBRE | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION | VERSIÓN: 1 |
| RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN: | GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN | PÁGINA: 7 de 7 |

| | | |
|---|---|---|
| | | <p>Documento DP-PT-138 "Acreditación de consulados y/o viceconsulados (remunerado / honorario)", versión 2.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alinear las actividades a la implementación del Sistema Portal de Trámites de Protocolo. - Numeral 3. Base Legal: Decreto 3355 de 2009, derogado por el Decreto 869 del 25 de mayo de 2016; Resolución 0395 de 2011, derogada por la Resolución 8660 del 27 de diciembre de 2016. - Numeral 5. Documentos asociados: Incluir el código del Manual de Protocolo, toda vez que este se encuentra formalizado desde el 30 de noviembre de 2016. - Numeral 6. Registros: Incluir en este numeral, los registros que se referencian en las Políticas de operación del procedimiento tales como: "Listado de cónsules acreditados en Colombia en el país correspondiente, (Excel) y "Listado base de datos de cónsules". Igualmente, incluir los documentos de este numeral en la columna registros del flujograma. |
| 2 | 8.3 Control del producto y/o servicio no conforme | Se identificó que la Dirección de Protocolo no realizó el registro del Producto No Conforme, en el módulo correspondiente del Sistema Maestro, durante el último semestre de 2016, lo cual impide a la Dirección el análisis detallado de información para la toma de decisiones y mejora continua, incumpliendo lo establecido en las políticas de operación del procedimiento MC-PT-06 Control del Producto y/o Servicio no conforme. |

7. CONCLUSIONES DEL INFORME

Si bien es cierto se evidencia debilidades en la oportuna actualización de los documentos que fueron objeto de prueba documental en esta auditoría, la auditoría realizada permite concluir que las actividades asociadas a los procesos de Desarrollo de la Política Exterior y Mejora Continua, se desarrollan cumpliendo con los lineamientos definidos por la Entidad y los requerimientos exigidos en las normas NTCGP 1000:2009, ISO 9001:2008. El proceso evidencia el cumplimiento de su objetivo, el cual se encuentra debidamente alineado a los objetivos institucionales.

Asimismo, se observa que los funcionarios de 4 de las 5 dependencias auditadas, no conocen con suficiencia las actividades y responsabilidades de su dependencia frente a las actividades incluidas en el Plan de Trabajo para la actualización de la norma ISO 9001:2015.

Original firmado

Luis Hernando Parra Parra
Auditor Líder

Original firmado

Jenny Andrea Hernandez Alfonso
Auditor