



Libertad y Orden

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 6

1. INFORMACIÓN GENERAL

PROCESO:	Desarrollo de la Política Exterior
Dependencia:	Dirección de Asia, África y Oceanía; Dirección de Soberanía Territorial y Desarrollo Fronterizo; Dirección de Cooperación Internacional; Grupo Interno de Trabajo Asistencia Connacionales; Dirección de Asuntos Jurídicos Internacionales - Grupo interno de trabajo de Nacionalidad; Grupo interno de trabajo Plan Fronteras para la Prosperidad, Grupo interno de trabajo de Lucha contra las Drogas; Dirección de Europa, Grupo Interno trabajo de Visas y Grupo interno de trabajo Colombia Nos Une.
TIPO DE AUDITORIA, SEGUIMIENTO O MONITOREO:	Auditoria interna de calidad
EQUIPO AUDITOR:	
Auditor líder:	Víctor Alfonso Arias García
Auditor:	Claudia Patricia Prada Pico

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA, SEGUIMIENTO O MONITOREO:

Establecer el nivel de conformidad del proceso Desarrollo de la Política Exterior de acuerdo a los requisitos de la norma NTCGP: 1000 versión 2009 y la norma ISO 9001 versión 2008 e identificar oportunidades de mejora.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

La auditoría se realizó de acuerdo al ciclo PHVA descrito en la caracterización del proceso, los riesgos del proceso y los documentos y procedimientos incluidos en el sistema Maestro.

En el marco de esta auditoria se realizaron, entrevistas con los jefes de cada área, coordinadores, sus grupos de trabajo y los gestores de cambio, se revisó la documentación puesta a disposición e incluida en el sistema maestro y referido a la ejecución de las actividades claves en los procedimientos de cada área.

La caracterización del proceso de "Desarrollo de la Política Exterior" tiene como objetivo: "Establecer, mantener y fortalecer las relaciones con estados, organismos internacionales y mecanismos de integración y concertación regional, así como, defender y promover los intereses de los colombianos en Colombia procurando su bienestar garantizando sus derechos y vinculándolos con el país"

Se realizó la revisión de la planeación del proceso en la Dirección de Cooperación Internacional, la Dirección de Asuntos Jurídicos Internacionales en donde se evidenció el conocimiento del planear que consiste en el *Elaborar o actualizar el Plan de Acción y/o proyectos de inversión*, así como los registros de su socialización.

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 6

Se realizó la revisión de los siguientes procedimientos:

- DP-PT-22 Acceso a la ayuda oficial al desarrollo (Versión 5).
- DP-PT-24 Preparación, realización, seguimiento y evaluación de las comisiones mixtas de cooperación (Versión 5).
- DP-PT-27 La cooperación internacional y asistencia mutua frente a los desastres (Versión 6).
- DE-PT-151 Tramite de visa en Bogotá Presencial y en Línea (Versión 8).

Se realizó la revisión de las siguientes guías:

- DP-GS-03 Guía de asistencia a connacionales en situación de riesgo y/o vulnerabilidad (Versión 1).
- DP-GS-11 Guía de asistencia consular a connacionales privados de la libertad en el exterior (Versión 1).

Se realizó la revisión de los siguientes instructivos:

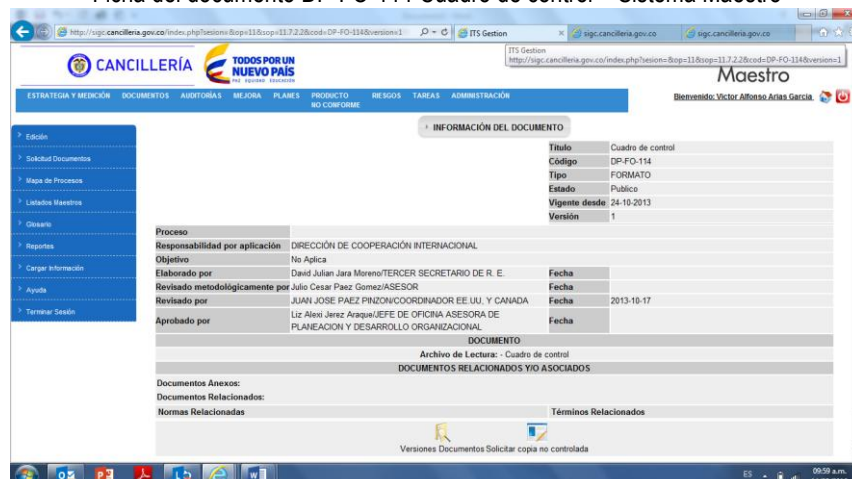
- DP-IN-01 Esquema para los conceptos (Versión 1).
- DP-IN-05 Instructivo de asistencia a connacionales en emergencias y desastres (Versión 1)

Se realizó la revisión de las siguientes caracterizaciones de producto:

- DP-PD-01 Caracterización de producto –Visas (Versión 7)
- DP-PD-03 Instrumentos Vinculantes / Instrumentos ratificados (Versión 5)
- DP-PD-08 Nacionalidad (Versión 5)
- DP-PD-10 Programa de cooperación (Versión 4)
- DP-PD-15 Proyectos de desarrollo social y económico en zonas de frontera (Versión 1)
- DP-PD-18 Caracterización del producto - Colombia Nos Une (Versión 2)
- DP-PD-24 Caracterización del producto - certificado de beneficiario de la ley de retorno (Versión 1)

En la revisión de la documentación se encontró que el formato DP-FO-114 *Cuadro de control* en la ficha del documento que se encuentra en el Sistema Maestro no se visualiza las fechas correspondientes a las etapas de elaboración y aprobación, tal como se puede ver a continuación:

Ficha del documento DP-FO-114 Cuadro de control – Sistema Maestro



INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO	
Título	Cuadro de control
Código	DP-FO-114
Tipo	FORMATO
Estado	Público
Vigente desde:	24-10-2013
Versión	1

Proceso	DIRECCIÓN DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL
Responsabilidad por aplicación	No aplica
Objetivo	David Julian Jara Moreno/TERCER SECRETARIO DE R. E.
Elaborado por	Julio Cesar Paez Gomez/ASESOR
Revisado metodológicamente por	JUAN JOSE PAEZ PINZON/COORDINADOR EE.UU. Y CANADA
Revisado por	Liz Alexi Jerez Araque/JEFE DE OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL
Aprobado por	

Elaboró: Luis H. Parra

FV: 22 / 09 / 2015



Libertad y Orden

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 6

Se realizó la revisión de las peticiones, quejas y reclamos, como punto de control del verificar definido en el proceso, así como los indicadores definidos en el marco del proceso.

Se recomienda que para futuros ejercicios de auditorías internas y externas de calidad, se cuente con la presencia de todos los líderes del proceso en las reuniones de apertura y de cierre.

4. FORTALEZAS

En el marco de la auditoria desarrollada se destaca como fortaleza el conocimiento del proceso de su caracterización y de las acciones que se desarrollan en el mismo, así como la revisión permanente de la documentación, la cual se ve reflejada en las actualizaciones que se realizan en los procedimientos, guías, formatos e instructivos.

También se destaca como fortaleza los controles definidos para evitar desviaciones en el proceso, tal como ocurre con los formatos definidos en la Dirección de Soberanía Territorial y Desarrollo Fronterizo y el grupo interno de trabajo de visas.

Buena disposición de los funcionarios para recibir y atender los requerimientos del equipo auditor.

5. OPORTUNIDADES DE MEJORA

En el desarrollo de la auditoria del proceso de Desarrollo de la Política Exterior se identificaron las siguientes oportunidades de mejora:

Grupo Interno de trabajo de Visas

- Actualizar los formatos del Sistema de Gestión de Calidad con el fin de que su estructura corresponda a la información que se diligencia actualmente y estandarizar e incluir en el sistema maestro el formato etiquetas anuladas.
- Documentar el entrenamiento en los puestos de trabajo que se viene realizado a los contratistas.
- Garantizar la disponibilidad permanente de la información con el fin de evitar inconvenientes en su consulta por situaciones como vacaciones de funcionarios, entre otros.
- Socializar con todo el equipo del proceso los resultados obtenidos.
- Revisar la caracterización del producto, ya que tiene un objetivo definido el cual de acuerdo a la metodología de elaboración de documentos no hace parte de ese documento.
- Socializar los documentos del proceso y que son de responsabilidad del GIT de Visas, en el formato GD-FO-06 Registro difusión de documentos definido en las políticas de operación del procedimiento GD-PT-02 Control de documentos, versión 14, ya que se observa que se socializan a través de listados de asistencia y seguimiento a compromisos.
- Corregir el error de transcripción en el código del registro de socialización del procedimiento DP-PT-151 Tramite de visas en Bogotá, versión 8, ya que el código inicialmente registrado fue el DP-FO-151.

Elaboró: Luis H. Parra

FV: 22 / 09 / 2015



Libertad y Orden

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 6

Dirección de Cooperación Internacional

Socializar al interior del proceso el método de consulta del plan de acción institucional a través del Sistema Maestro.

- Revisar el archivo de gestión con el fin de garantizar que la información en cada carpeta corresponda a una vigencia y a un tema correspondiente, de acuerdo a lo dispuesto en las TRD del proceso.
- Articular las actividades de la caracterización del proceso y la caracterización del producto con el fin de garantizar coherencia y uniformidad en la información presentada en relación a los clientes en los dos documentos. *Dirección de Cooperación Internacional – Producto Programa de Cooperación.*

Dirección de Europa

- Revisar el archivo de gestión con el fin de garantizar que la información en cada carpeta corresponda a una vigencia y a un tema correspondiente, de acuerdo a las TRD del proceso.
- Realizar copias de seguridad de la información digital que se encuentra en los equipos de los funcionarios, con el fin de garantizar la preservación de la información en caso de traslados, daños en el equipo, entre otros.

Grupo interno de trabajo Lucha contra las Drogas

- Socializar al interior del proceso el método de consulta de información a través del Sistema Maestro.
- Socializar los documentos del proceso y que son de responsabilidad del GIT de Lucha contra las Drogas, en el formato GD-FO-06 Registro difusión de documentos definido en las políticas de operación del procedimiento GD-PT-02 Control de documentos, versión 14, ya que se observa que se socializan a través de listados de asistencia y seguimiento a compromisos.

Grupo interno de trabajo asistencia a connacionales

- Socializar los documentos en el formato GD-FO-06 Registro difusión de documentos definido en las políticas de operación del procedimiento GD-PT-02 Control de documentos, versión 14.
- Socializar con todo el equipo del proceso los resultados obtenidos.
- Fortalecer los conocimientos en los servidores públicos en lo relacionado a la planeación estratégica de la Entidad y las actividades del planear del proceso del Desarrollo de la Política Exterior.
- Revisar la pertinencia de incluir riesgos en el mapa de riesgos por corrupción de la Entidad, ya que actualmente no se tiene definido ninguno.

Grupo interno de trabajo de Colombia Nos Une

- Revisar la caracterización del producto en cuanto a los requisitos definidos del cliente, de uso o inherentes, legales y de la Cancillería, ya que a manera de ejemplo en el producto *Certificado de beneficiario de la Ley de Retorno* se establece como requisito de la Entidad “En algunos casos soportes que demuestren la permanencia en el exterior por más de 3 años de los colombianos que manifestaron su interés de acogerse a la Ley 1565 de 2012” pero no se hace claridad a cuales son esos casos.

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: 5 de 6

6. NO CONFORMIDAD

ITEM	Numeral o requisito MECI - CALIDAD	DESCRIPCIÓN
1	4.2.1, literal d	GIT de Visas El procedimiento DP-PT-151 Trámite de visa en Bogotá, versión 8 establece el trámite de visas presencial y en línea, sin embargo, en el numeral 8. Desarrollo del procedimiento no se establece claramente la diferencia los pasos para el trámite de visas en línea como presencial, lo que no permite asegurar la eficaz operación de esta actividad.
2	8.4	GIT de Visas No se realiza análisis de datos para el producto de visas en relación a los errores presentados por los sustanciadores.
3	4.2.3.	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional Consultado el documento DP-IN-01 Esquema para los conceptos en el Sistema Maestro no se visualiza la información correspondiente a la elaboración, revisión y aprobación del mismo. Para el documento DP-FO-114 Cuadro de control no se encuentra las fechas de elaboración y aprobación del documento.
4	4.2.3, literal e.	Se presentan diferencias entre el nombre del documento definido en el listado maestro de documentos y el nombre contenido en el documento, lo que no permite su fácil identificación. Lo anterior se observa en: GIT Visas: Caracterización del producto DP-PD-01 / Visas GIT Colombia Nos Une: Caracterización del producto DP-PD-18 / Información a través de los boletines de Colombia Nos Une Dirección de Cooperación Internacional: Caracterización del producto DP-PD-10 Cooperación Internacional / Programa de cooperación. Igualmente, se evidencia que en el procedimiento DP-PT-27 v6 “La cooperación internacional y asistencia mutua frente a los desastres”, define en el numeral 6. “Registros” que el formato DP-FO-114 se denomina (Reporte de avances quincenales), pero una vez consultado en el Sistema Maestro tiene el nombre de Cuadro de Control.
5	4.2.3, literal f.	GIT Asistencia a Connacionales La guía DP-GS-11 Asistencia consular a connacionales privados de la libertad en el exterior, versión 1, establece en el numeral 3 la base legal sin incluir la normatividad colombiana a través de la cual se realizó la adopción de cartas y convenios internacionales por parte del Estado Colombiano, lo que no permite la identificación clara de estos documentos de origen externo.

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 6

ITEM	Numeral o requisito MECI - CALIDAD	DESCRIPCIÓN
6	8.2.3	GIT Asistencia a Connacionales El cálculo del indicador Gestiones adelantadas para la asistencia y protección de los colombianos en el exterior para el periodo de diciembre de 2015 no se realizó de acuerdo a la fórmula definida en la hoja de vida del indicador y el valor incluido en el sistema maestro es diferente en relación a la aplicación de la fórmula establecida.
7	8.3	GIT Colombia Nos Une No se realiza control del producto y/o servicio no conforme para el producto Información a través de los boletines de Colombia Nos Une.

7. CONCLUSIONES DEL INFORME

El desarrollo de la auditoria permite concluir que las actividades asociadas al proceso de Desarrollo de la Política Exterior, se desarrollan cumpliendo con los lineamientos definidos por la Entidad y los requerimientos exigidos por las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008.

Si bien se identificaron oportunidades de mejora y no conformidades, el proceso evidencia el cumplimiento de su objetivo en lo relacionado a *“Desarrollar la política exterior con el fin de establecer, mantener y fortalecer las relaciones con Estados, Organismos Internacionales y Mecanismos de Integración y Concertación Regional. Así cómo, defender y promover los intereses de los colombianos en Colombia y en el exterior, procurando su bienestar, garantizando sus derechos, y vinculándolos con el país.”*

(Original firmado)

Auditor Líder. Víctor Alfonso Arias García

(Original firmado)

Auditor. Claudia Patricia Prada Pico