



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 26

1. INFORMACIÓN GENERAL

Proceso:	Todos los procesos
Dependencia:	Consulado General de Colombia en Ciudad de México
Tipo de auditoría o seguimiento:	Auditoría Interna al Sistema de Gestión de Calidad
Fecha entrega del Informe:	09 de noviembre de 2021

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

Verificar que las actividades que se desarrollan en el Consulado General de Colombia en Ciudad de México cumplen con los requerimientos de la norma ISO 9001:2015 y demás requisitos de la entidad. Igualmente, verificar la aplicación de los lineamientos transversales establecidos en los procesos estratégicos (Direccionamiento Estratégico, Comunicaciones, Gestión de Información y Tecnología), procesos misionales (Desarrollo de la Política Exterior, Servicio al Ciudadano), procesos de apoyo (Gestión del Talento Humano, Gestión Financiera, Gestión Administrativa, Gestión Contractual, Gestión Documental) y el proceso transversal de Mejora Continua.

3. ALCANCE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

El desarrollo de la auditoría fue llevado a cabo de manera virtual, a través de la herramienta Teams del Ministerio de Relaciones Exteriores, los días 4 y 5 de noviembre de 2021.

Durante la auditoría fueron evaluadas actividades incluidas en los procesos estratégicos (Direccionamiento Estratégico, Comunicaciones, Gestión de Información y Tecnología), procesos misionales (Desarrollo de la Política Exterior, Servicio al Ciudadano), procesos de apoyo (Gestión del Talento Humano, Gestión Financiera, Gestión Administrativa, Gestión Contractual, Gestión Documental) y el proceso transversal de Mejora Continua, relacionadas con el Consulado General de Colombia en Ciudad de México. Abarco el ciclo PHVA, la revisión de los documentos asociados al Consulado y sus procedimientos, y la revisión de cumplimiento de los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015, para el periodo comprendido entre el 01 de agosto de 2021 y el 01 de noviembre de 2021.

La auditoría se desarrolló teniendo en cuenta el procedimiento MC-PT-12 Auditorías internas a los sistemas de gestión ejecutadas por la segunda línea de defensa.

4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Verificación de la Norma ISO 9001:2015

A continuación, se detallan las actividades auditadas a partir de los requisitos de las normas ISO 9001:2015 aplicables los procesos descritos en el alcance de la auditoría, definidos en el Manual del Sistema Integrado de Gestión AS-MA-01 versión 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: 2 de 26

Direccionamiento Estratégico:

4. Contexto de la Organización y su Proceso.

El Consulado General de Colombia en Ciudad de México, realizó la identificación de las cuestiones internas y externas que son pertinentes para su propósito, teniendo en cuenta un enfoque por procesos.

El área comparte como evidencia el contexto organizacional, en el cual se evidencia que el Consulado tomo como referencia el contexto organizacional, versión 2, ya que reviso las cuestiones internas y externas ya identificadas para cada uno de los procesos, con el fin de evaluar cuales de ellas aplican a su gestión propia. Se considera importante que el Consulado fortalezca en el contexto organizacional la identificación de oportunidades de mejora asociadas a la gestión del Consulado General de Colombia en Ciudad de México, así como definir las acciones que permitan su implementación.

La identificación realizada por el Consulado General en Ciudad de México, no se encuentra integrado en el contexto organizacional, por lo que, se hace necesario asegurar que para la versión 1 – 2021 del contexto, sean incluidas las modificaciones realizadas por el consulado.

Se identifica la apropiación de la Planeación Estratégica de la Cancillería, ya que se ha interiorizado la misión y visión de la Entidad, implementando acciones enfocadas en cumplir con la política exterior del país, dando inicio a la inclusión de actividades en el plan de acción institucional, enfocadas en ejecutar actividades que aporten al cumplimiento de los lineamientos estratégicos de la Cancillería.

Con el fin de asegurar su integración en la Planeación Estratégica de la Cancillería, el Consulado General de Colombia en Ciudad de México, realizó la formulación del plan de acción institucional para la vigencia 2021, con las siguientes actividades, que se encuentran alineadas a las dimensiones “Direccionamiento estratégico y planeación” y “Gestión con valores para resultados:

- Brindar asistencia jurídica y social a connacionales detenidos
- Llevar el servicio consular a ciudades distantes de la sede del Consulado General que corresponden a su circunscripción
- Realizar jornadas extraordinarias para la atención de connacionales que no puedan asistir al Consulado en el horario habitual de atención al público
- Promover los vínculos con los colombianos residentes en la circunscripción del Consulado.
- Implementar el Sistema Integrado de Gestión con el propósito de obtener la certificación extendida de Calidad bajo la norma ISO 9001 versión 2015.

El plan de acción definido por el consulado fue aprobado por la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional, el pasado 28 de octubre de 2021, por lo que las acciones no se encuentran integradas en el Plan de Acción Institucional. Por lo anterior, y de acuerdo al plan de trabajo definido por el Consulado, el primer reporte de los avances del plan de acción se realizará, con corte al tercer trimestre 2021, antes de finalizar el mes de Noviembre 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: 3 de 26

Si bien es cierto que el Consulado General de Colombia en Ciudad de México no tiene actividades a cargo en el “Plan anticorrupción y de atención al ciudadano – PAAC”, se identifica que la misión hace parte de la actividad “*Desarrollar jornadas de rendición de cuentas para los colombianos y partes interesadas, con el objetivo de informar sobre la gestión realizada por la Embajada y Consulados de Colombia en los Estados Unidos Mexicanos*” a cargo de la Embajada de Colombia en México, evidenciando el desconocimiento del Consulado frente a su aporte esta actividad. Por lo anterior, se considera importante fortalecer la apropiación del PAAC, con el fin de que la misión conozca su aporte en el cumplimiento de las actividades a cargo de la Embajada de Colombia en Ciudad de México.

5. Liderazgo

El Consulado, ha definido como apoyo un organigrama, en donde se evidencia la estructuración del área y su compromiso en la definición de equipos de trabajo que permiten el cumplimiento de los lineamientos definidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores, referente a la asistencia a connacionales, ejecución de trámites, implementación del programa Colombia Nos Une y ejecución adecuada de los recursos (gestión administrativa, financiera y tecnológica).

Así mismo, el Consulado apropia los objetivos del direccionamiento estratégico “4. *Desarrollar una nueva política migratoria integral que considere las nuevas dinámicas migratorias a las que se enfrenta Colombia como país emisor, receptor y de tránsito de migrantes*” y “7. *Fortalecer profesional e institucionalmente al Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio para el desarrollo de una gestión transparente, así como mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión*”, desde la formulación del plan de acción institucional y el desarrollo de las funciones a su cargo.

Se promueve el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos, en la ejecución de sus actividades, documentado el Mapa de Riesgos y ejecutando controles operacionales, que mitiguen la materialización de los mismos y permitan el cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Entidad.

En cuanto a la disponibilidad de recursos, se identifica como fortaleza el seguimiento que realiza el consulado respecto a la disponibilidad presupuestal y el uso adecuado de los recursos.

Se destaca positivamente la capacidad de reacción del Consulado General de Colombia en Ciudad de México, ante la crisis generada durante la emergencia sanitaria en el marco de la pandemia COVID-19, orientada a garantizar la asistencia a connacionales, en especial para los actividades asociadas a la asistencia de connacionales privados de la libertad, a través de implementación de medios electrónicos para la comunicación del Consulado con personas privadas de la libertad, y la atención de víctimas, respecto a asegurar la eficiencia de las notificaciones.

Se evidencia el liderazgo del Cónsul General, respecto a la ejecución de reuniones de equipo, por tema, para la revisión de compromisos y autoevaluación de los procesos, sin embargo, se considera pertinente la documentación de las reuniones periódicas de equipo, a fin de salvaguardar la instrucción y/o seguimiento de los temas tratados en las mismas.

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: 4 de 26

6. Planificación

El Consulado General de Colombia en Ciudad de México, ha identificado y documentado trece (13) riesgos en su Mapa de Riesgos, así:

Clasificación	Riesgo	Controles
Cumplimiento	Daño del producto (Pasaporte)	<p>"C1. Revisión por parte del formalizador de la información adjunta y registrada en el aplicativo SITAC para la expedición de cada pasaporte para posterior revisión y aprobación por parte del funcionario autorizador previo envío al centro de impresión. El desarrollo de este control debe aplicarse por cada pasaporte que se solicite y busca reducir el número de productos no conformes. En caso de identificarse errores por parte del autorizador se procederá a realizar las correcciones que corresponda por parte del formalizador o autorizador. Este control se encuentra descrito en los procedimientos de expedición de pasaportes SC-PT-54. Las evidencias de los mismos corresponderán a la muestra aleatoria que se tomará del informe detallado que arroja el SITAC.</p> <p>C2. El responsable de la Oficina expedidora asignado por el Cónsul General deberá mantener el inventario físico de los pasaportes organizados en el sitio donde permanecerán en custodia hasta que el usuario reclame su pasaporte o se envíe a Almacén por termino de vigencia, de acuerdo a lo establecido en el instructivo de recepción, almacenamiento, custodia e inventario de pasaportes SC-IN-15, con el propósito de prevenir la exposición de los pasaportes a factores que puedan causar su daño. Como evidencia de la ejecución de este control se podrá presentar registro fotográfico.</p> <p>C3. El responsable de la Oficina expedidora asignado por el Cónsul socializa el procedimiento de expedición de pasaportes y la normatividad relacionada con el trámite, siempre que se generen cambios significativos que impliquen ajustes en la operación de las Oficinas Expedidoras, con el propósito de evitar incumplimiento de los requisitos, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de expedición de pasaportes SC-PT-54 y el procedimiento de expedición. Como evidencia de la ejecución de este control quedarán correos electrónicos."</p>



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 26

Clasificación	Riesgo	Controles
Corrupción	Beneficiar a un tercero otorgando un pasaporte, con base en documentos falsos o adulterados	<p>"C1. Revisión por parte del formalizador de la información adjunta y registrada en el aplicativo SITAC para la expedición de cada pasaporte para posterior revisión y aprobación por parte del funcionario autorizador previo envío al centro de impresión. La asignación de solicitudes a formalizadores y autorizadores es realizada de manera aleatoria por el SITAC. El desarrollo de este control debe aplicarse por cada pasaporte que se solicite y busca reducir el número de productos no conformes. En caso de identificarse errores por parte del autorizador se procederá a realizar las correcciones que corresponda por parte del formalizador o autorizador. Este control se encuentra descrito en los procedimientos de expedición de pasaportes SC-PT-54. Las evidencias de los mismos corresponderán a la muestra aleatoria que se tomará del informe detallado que arroja el SITAC.</p> <p>C2. Crear alertas administrativas en el Sistema Integral de Trámites al Ciudadano – SITAC, con el propósito de evitar la expedición de un pasaporte soportado en documentos falsos o adulterados. El consulado coordinará la creación de estas alertas con el GIT de Pasaportes Sede Norte (funcionario encargado). El desarrollo de este control procederá por cada solicitud de pasaporte que presente inconsistencias en la documentación presentada por el usuario y se notificará a través del correo electrónico descrito en el procedimiento de expedición de pasaportes SC-PT-54, como registro se crea la alerta en el SITAC. "</p>
Cumplimiento	Expedir pasaportes con base en documentos de identificación con irregularidades o inconsistencias.	<p>C1. Revisión por parte del formalizador de la información adjunta y registrada en el aplicativo SITAC para la expedición de cada pasaporte para posterior revisión y aprobación por parte del funcionario autorizador previo envío al centro de impresión. El desarrollo de este control debe aplicarse por cada pasaporte que se solicite y busca reducir el número de productos no conformes. En caso de identificarse errores por parte del autorizador se procederá a realizar las correcciones que corresponda por parte del formalizador o autorizador. Este control se encuentra descrito en los procedimientos de expedición de pasaportes SC-PT-54. Las evidencias de los mismos corresponderán a la muestra aleatoria que se tomará del informe detallado que arroja el SITAC.</p> <p>C2. Participar en la socialización y actualización del procedimiento expedición de pasaportes, con el fin de fortalecer el conocimiento al respecto y evitar la expedición de pasaportes con documentos de identificación irregulares o inconsistentes. Esta socialización se encuentra a cargo de los Grupos Internos de Trabajo de Pasaportes Calle 53 y Sede Norte. La ejecución de este control deja como registro correos electrónicos o acta en formato comunicaciones / control de asistencia y seguimiento a compromisos con entidades externas CO-FO-12, según corresponda.</p> <p>C3. Coordinar con el GIT de pasaportes sede norte (funcionario encargado), la creación de alertas administrativas en el Sistema Integral de Trámites al Ciudadano – SITAC, con el propósito de evitar la expedición de un pasaporte soportado en documentos falsos o adulterados. El desarrollo de este control procederá por cada solicitud de pasaportes que presente inconsistencias en la documentación presentada por el usuario y se notificará a través del correo electrónico descrito en el procedimiento de expedición de pasaportes SC-PT-54, como registro se crea la alerta en el SITAC. "</p>



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: 6 de 26

Clasificación	Riesgo	Controles
Operativos	Pérdida de pasaportes en custodia de las oficinas expedidoras	<p>"C1. El responsable de la Oficina expedidora asignado por el Cónsul deberá mantener los pasaportes organizados en el sitio donde permanecerán en custodia hasta que el usuario reclame su pasaporte o se envíe al Almacén por termino de vigencia, de acuerdo a lo establecido en el instructivo de recepción, almacenamiento, custodia e inventario de pasaportes SC-IN-15, con el propósito de prevenir la exposición de los pasaportes a factores que puedan causar pérdida. Como evidencia de la ejecución de este control se podrá presentar registro fotográfico el cual será capturado una vez al mes durante el cuatrimestre.</p> <p>C2. Participar en las capacitaciones respecto al tema de los controles establecidos por la entidad en la recepción almacenamiento y custodia de los pasaportes contenidos en el instructivo SC-IN-15.</p> <p>C3. El responsable de revisar los inventarios verificara periódicamente las libretas en físico Vs. las cargadas en el SITAC, cuando las condiciones operativas de la oficina lo permitan y siguiendo los lineamientos del SC-IN-15 instructivo recepción, almacenamiento, custodia e inventario de pasaportes. Este control se aplica con el propósito de identificar las libretas faltantes o aquellas que se encuentren vencidas por termino de vigencia, de acuerdo con la Resolución vigente por la cual se regulan las disposiciones referentes a los pasaportes y al documento de viaje. Como evidencia de ejecución de este control, se aportarán imágenes de los archivos en Excel utilizados para tal fin. En caso de identificar faltantes en las cifras de los inventarios, el funcionario encargado, notificará al Cónsul para adelantar las acciones correspondientes.</p> <p>C4. Siempre que se reciban los pasaportes, el funcionario encargado deberá verificar la cantidad y cargarlos en el inventario del SITAC de acuerdo con lo establecido en el instructivo de recepción, almacenamiento, custodia e inventario de pasaportes SC-IN-15, quedando como registro el histórico de envíos y recepciones en el SITAC. En caso de identificarse faltantes de pasaportes el funcionario encargado dejará la novedad en el recibo de entrega y notificará al Cónsul para adelantar las acciones correspondientes."</p>

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 7 de 26

Clasificación	Riesgo	Controles
Corrupción	Extracción ilícita de elementos de propiedad de la Entidad y/o personales	<p>C1. Revisar y controlar la entrada y salida de todos los elementos, por parte del encargado de seguridad designado por la empresa proveedora del servicio de seguridad, con el fin de evitar la salida de elementos no autorizados o elementos personales por parte de terceros de acuerdo con lo establecido las consignas de seguridad. Autorización salida de elementos de propiedad del F.R del M.R.E., Libro de registro de entrada y salida de elementos. En caso de detectar salidas no autorizadas, el funcionario encargado reporta al Cónsul General para adelantar las gestiones pertinentes.</p> <p>C2. Monitoreará permanentemente a través del Circuito Cerrado de Televisión por parte del encargado de seguridad designado por la empresa proveedora del servicio de seguridad con el propósito de controlar todos los movimientos del personal que ingresa y sale del consulado de acuerdo con lo establecido en las consignas de seguridad. Registro: Registro magnético de monitoreo, reporte de novedades en minuta. En caso de detectar salidas no autorizadas, el funcionario encargado reporta al Cónsul General para adelantar las gestiones pertinentes.</p> <p>C3. Controlar permanentemente el acceso de visitantes por parte del encargado de seguridad designado por la empresa de vigilancia; con el fin de evitar la entrada de personal no autorizado que pueda extraer elementos del Consulado y/o personales Según lo establecido en las consignas de seguridad. Registro: Registro reporte de novedades en minuta.</p>
Operativos	Accidente de los vehículos de la Misión	<p>C1. Realizar revisión diaria básica (documentos, niveles de líquidos, fugas) del vehículo por parte del conductor asignado. En caso de detectar posibles fallas reportar al auxiliar de misión para programar las actividades de mantenimiento correctivo de acuerdo con lo establecido en el instructivo de Mantenimiento de infraestructura, vehículos y equipos asignados a la misión. GA.IN.03. Registro: Lista de chequeo estado vehículos. GA-FO.080.</p> <p>C2. Coordinar y realizar mantenimiento preventivo programado de acuerdo con lo establecido en el instructivo de Mantenimiento de infraestructura, vehículos y equipos asignados a la misión. GA.IN.03. y la frecuencia establecida en la hoja de vida de cada vehículo por parte del auxiliar de misión, En caso de detectar inconsistencia solicita la realización de la actividad de mantenimiento pendiente. Registro: Hoja de vida vehículos. GA-FO-079-</p>
Operativos	Posibles actos de delincuencia en la sede del consulado.	<p>C1. Verificar que la entrada y salida elementos del consulado se encuentre previamente autorizada por el auxiliar administrativo con el propósito de evitar la pérdida de los mismos de acuerdo con lo establecido en las consignas de seguridad. Registro: Minuta de seguridad. Resp: Contratista de seguridad. Verificar semanalmente que el contratista de seguridad implemente el control establecido en las consignas de seguridad en caso de detectar inconsistencias requerir el cumplimiento del control al contratista. Res: Auxiliar de Misión.</p> <p>C2. Verificar que el ingreso a instalaciones se realice en los horarios establecidos y que se revisen los bolsos y las personas con el fin de evitar el ingreso de armas y personal no autorizado de acuerdo con lo establecido en las consignas de seguridad. Evidencia: Registro de visitantes. Verificar semanalmente que el contratista de seguridad implemente el control establecido en las consignas de seguridad en caso de detectar inconsistencias requerir el cumplimiento del control al contratista. Resp: Auxiliar de Misión.</p>

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 8 de 26

Clasificación	Riesgo	Controles
Operativos	Deterioro de la infraestructura general de la sede del consulado	<p>C1. Realizar análisis y solicitud anual, por parte del Cónsul General sobre los recursos necesarios para las actividades de mantenimiento, con el propósito de planificar y gestionar adecuadamente la solicitud de recursos para tal fin. En caso de identificar la no inclusión de recursos necesarios realizar la respectiva solicitud de ajustes. Reg.: Correo electrónico de solicitud.</p> <p>C2. Realizar seguimiento mensual a la ejecución de las actividades de mantenimiento, por parte del auxiliar administrativo asignado, con el fin de garantizar el cumplimiento de las actividades programadas o identificar retrasos para la toma acciones que corresponda de acuerdo con lo establecido en el instructivo de Mantenimiento de infraestructura, vehículos y equipos asignados a la misión. GA.IN.03. Registro: Plan anual de mantenimiento de infraestructura, vehículos y equipos a cargo de misiones diplomáticas de Colombia en el exterior. GA-FO-078.</p>
Operativos	Incumplimiento y/o deficiencia en la ejecución de las labores asignadas	No existe control
Cumplimiento	Incumplimiento de las formalidades legales en las diferentes etapas contractuales	<p>C1. Revisar la solicitud de contratación por parte del Cónsul con el fin de verificar que los requisitos se encuentren claramente definidos y sin ambigüedades de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de contratación del Consulado en Ciudad de México. En caso de detectar inconsistencias se realizan los ajustes necesarios a la solicitud. Registro: Vo.Bo. formato de solicitud de contratación.</p> <p>C2. Verificar el cumplimiento de los requisitos en la selección y evaluación de proveedores por parte de la auxiliar de misión de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de contratación del Consulado en Ciudad de México. Si se detectan incumplimientos se descalifica al proveedor o se solicita que se ajusten los requisitos faltantes para posterior verificación. Registro: Selección y evaluación de proveedores.</p> <p>C3. Revisar previo a la firma del contrato el cumplimiento de los requisitos por parte del Auxiliar de misión de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de contratación del Consulado en Ciudad de México. En caso de detectar inconsistencias solicitar las correcciones necesarias para posterior verificación. Registro: Vo.Bo en el contrato.</p>
Seguridad y Privacidad de la Información	Pérdida o acceso no autorizado de la información de la misión	<p>C1. Mensualmente el funcionario asignado por el Cónsul para la administración de los equipos de cómputo realiza seguimiento al cumplimiento a las actividades de mantenimiento requeridas para los equipos de cómputo definidas en la hoja de vida de equipos de cómputo y de acuerdo con lo establecido en el instructivo de mantenimiento de infraestructura, vehículos y equipos asignados a la misión. GA.IN.03. en caso de detectar incumplimientos reprograma las actividades que se encuentren pendientes. Registro: Plan anual de mantenimiento de infraestructura, vehículos y equipos a cargo de misiones diplomáticas de Colombia en el exterior. GA-FO-078.</p> <p>C2. Realizar y aplicación permanente de las disposiciones del Manual de Seguridad de la información por parte del funcionario asignado en todos los equipos utilizados en la misión, si se detectan desviaciones realizar las correcciones del caso. Registro: Actas de reunión.</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: 9 de 26

Clasificación	Riesgo	Controles
Operativos	Expedir productos de Registraduría y Notariado con inconsistencias	C1. Revisión en cada trámite, por parte del Cónsul encargado de las autorizaciones, que el documento en trámite cumpla los requisitos y los datos consignados en el mismo sean correctos. Si se detectan inconsistencias se realiza las correcciones pertinentes para su posterior revisión. Registro: Autorización o rechazo en SITAC. Firma escritura pública y tarjetas de identidad. Anulación papel notarial y tarjetas decadaclilares.
Corrupción	Infiltrar elementos prohibidos en el envío de valija diplomática al interior de la entidad, en beneficio propio o de terceros, por parte de los funcionarios y/o contratistas.	C1. Supervisión directa sobre el empaque de la valija y verificación de su contenido, en el caso que se identifique un elemento que no corresponde a un envío oficial debe ser retirado y se hace la investigación correspondiente; responsable: Auxiliar de Misión Diplomática; frecuencia cada vez que se haga envío de valija diplomática, propósito: evitar pérdida de documentos o bienes e inclusión de objetos o elementos extraños en los envíos. Este control se realiza de acuerdo con lo establecido en el procedimiento GD-PT-21 RECIBO, TRAMITE Y ENTREGA DE CORRESPONDENCIA; Evidencia: Matriz de control del contenido de la valija diplomática.

En el desarrollo de este ejercicio, se identificó que si bien el Consulado tiene identificado riesgos que pueden afectar su gestión, documentados en el formato DE-FO-32 Mapa de Riesgos Integrado (riesgos de gestión, corrupción, y seguridad y privacidad de la información), los riesgos no se encuentran integrados en el Mapa de Riesgos Integrado de la Cancillería, por lo que no se ha realizado el reporte de los controles identificados ante el GIT de Control Interno de Gestión. Teniendo en cuenta que la implementación del sistema de gestión de calidad en el Consulado es reciente, se espera que los riesgos identificados sean integrados al Mapa de Riesgos Integrados, en su versión 1 – 2022.

Con el fin de evaluar el conocimiento y cumplimiento de los controles definidos, se evaluaron aquellos asociados al riesgo “Posibles actos de delincuencia en la sede del consulado”, identificando lo siguiente:

- En Consulado realizó un análisis de la seguridad física de las instalaciones, identificando la necesidad de definir el riesgo.
- El área tiene conocimiento sobre los controles definidos para abordar el riesgo, sin embargo, durante el ejercicio se identificó la oportunidad de revisar y ajustar la evaluación de los controles definidos para este riesgo, de tal forma que se asegure su documentación, de acuerdo a lo establecido en la metodología de Administración del Riesgo (DP-PT-28).
- Se evidencia, para todos los controles, la oportunidad de asegurar la implementación de sus registros asociados, por medio de una autoevaluación, lo anterior también permitiría evidenciar el seguimiento a los riesgos por parte de la primera línea de defensa.



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: 10 de 26

9. Evaluación del desempeño

Durante el ejercicio se identifica que el Consulado a definido una batería de indicadores, asociados a la medición y gestión de:

- Localizaciones.
- Fallecidos.
- Ley de Víctimas.
- Asistencia Social (violencia intrafamiliar, trata de personas, derecho de familia, emergencias médicas, asistencia social general, cooperación judicial, precariedad económica).

Se resalta la formulación e implementación de los indicadores de gestión, permitiendo evidenciar el compromiso del Consulado, en asegurar la disponibilidad de la información que permite su medición y próxima formalización.

10. Mejora

Durante la auditoria, se evidencio el compromiso del Consulado General de Colombia en Ciudad de México, respecto a la identificación de oportunidades de mejora para los procesos que se llevan a cabo en el Consulado, sin embargo, no se a identificado la necesidad de realizar la formulación y formalización de planes de mejoramiento, ante el GIT de Control Interno de Gestión.

Por lo anterior se evidencia la oportunidad de documentar a través de Planes de Mejoramiento por Procesos, iniciativas y estrategias producto de procesos de autoevaluación que permitan fortalecer el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, en el Consulado General de Colombia en Ciudad de México.

Desarrollo de la Política Exterior:

Se evidencia la apropiación del consulado, frente a el conocimiento de la totalidad aproximada de los connacionales residentes en la Ciudad de México, identificando en el registro consular una totalidad de 11.239 connacionales, sin embargo, se estima que la población de migrantes colombianos sea aproximadamente de 260.000.

- **Implementación del Programa Colombia Nos Une:**
(Requisitos Evaluados: 8. Operación, 9. Evaluación del desempeño)

Con el fin de evidenciar el cumplimiento de los controles operacionales definidos por la Entidad, para la implementación del Programa Colombia Nos Une, documentados en el procedimiento DP-PT-180 Desarrollo de programas multiplicador Colombia Nos Une, se evaluó la ejecución de las acciones que desde el Consulado se implementan y que aportan al cumplimiento del programa, evidenciando lo siguiente:

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: 11 de 26

- El Consulado General de Colombia en Ciudad de México, aporta al Programa de Colombia Nos Une con la ejecución de actividades como jornada de asesoría migratoria, asesoría jurídica, jornadas virtuales de empleo, asesoría de emprendimiento, talleres mensuales a mujeres víctimas de la violencia, feria del migrante, encuentros consulares, jornadas de salud, entre otros.
- El Consulado cuenta con un multiplicador, quien fue contratada a través de convocatoria analizando tres propuestas, de acuerdo a los lineamientos emitidos por la Entidad, así mismo se tiene en cuenta la disponibilidad presupuestal. Generalmente la contratación se realiza en el mes de febrero, dejando como evidencia de la contratación las cotizaciones las hojas de vida, los niveles de experiencia la oferta de servicios el cuadro comparativo de las diferentes propuestas o la recomendación del ordenador del gasto de la misión diplomática si se desea continuar con los servicios del multiplicador de acuerdo con los informes que se remiten del área de Colombia Nos Une. La contratación se encuentra soportada con interventoría.
- Se evidencia el conocimiento del multiplicador frente a las funciones que debe cumplir. Su seguimiento se realiza a través del formato DP-FO-248 Informe y supervisión mensual del multiplicador, en donde queda documentadas las actividades que realizó el multiplicador de manera mensual, y que aportan a la ejecución del Programa Colombia Nos Une.

Respecto a la evaluación de la eficacia, de las actividades que ejecuta el Consulado para la implementación del Programa Colombia Nos Une, se mide a través de las encuestas de satisfacción que se aplica a través del formato DP-FO-244 Encuesta actividades de Colombia Nos Une en el exterior, el cual se aplica en los proyectos que requieren de recursos para su ejecución. Desde el Direccionamiento Estratégico, los Cónsules (Cónsul General, Cónsul Adjunto, Vicecónsul), realizan el análisis del resultado de las encuestas, revisan su impacto, la satisfacción de los participantes en cada actividad, lo cual permite definir mejoras, establecer otras estrategias para mayor acercamiento y aceptación de la comunidad, cambiar el temario sobre los talleres o las actividades que se vaya a ejecutar.

Con el fin de evaluar el cumplimiento de las políticas definidas por la Entidad, para la protección de datos personales, se identifica como fortaleza el compromiso del Consulado, en informar y solicitar el tratamiento de datos personal, fotografías y videos, que resulten de cada actividad.

Se destaca el compromiso del Consulado, en la ejecución de actividades que aportan a la implementación del Programa Colombia Nos Une, en especial el compromiso del servidor a cargo de ejercer las funciones de multiplicador, en asegurar que las actividades se ejecuten acorde a las necesidades que presenta los connacionales residentes en Ciudad de México, así como mejorar de manera permanente las actividades asociadas al programa.

- **Asistencia a Connacionales – Connacionales Inadmitidos:**
(Requisitos Evaluados: 8. Operación, 9. Evaluación del desempeño)

El Consulado cuenta con un equipo fortalecido para la atención de connacionales inadmitidos, en cabeza del Cónsul General, quienes conocen de manera clara y detallada el procedimiento que se lleva a cabo para realiza la atención de un connacional inadmitido.

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: 12 de 26

El equipo a cargo de la atención de connacionales inadmitidos conoce y apropia los lineamientos establecidos en el procedimiento DP-PT-125 Asistencia a Connacionales y en el instructivo DP-IN-06 Instructivo de Asistencia a Connacionales en Situación de Deportación. Así mismo, cuando se realiza la asistencia a un connacional, realizan su registro en el formato DP-FO-19 Formato de Asistencia a Connacionales.

Se identifica que, para la asistencia de connacionales inadmitidos, no se cuenta con un procedimiento documentado, que permita conocer el paso a paso de cómo realizar este tipo de asistencia, por lo cual se identifica como oportunidad establecer un procedimiento relacionado con la asistencia de connacionales inadmitidos, con el fin de estandarizar las actividades que se llevan a cabo en este tipo de asistencias.

- **Asistencia a Connacionales – Privados de la Libertad:**

(Requisitos Evaluados: 8. Operación, 9. Evaluación del desempeño)

El Consulado General de Colombia en Ciudad de México cuenta con un registro de 385 connacionales detenidos, 64 mujeres y 321 hombres, se evidencio que brinda asistencia a los connacionales privados de la libertad de acuerdo con el Instructivo Traslado de Connacionales Privados de la Libertad en el Exterior (DP-IN-07) y la Guía de Asistencia Consular a Connacionales Privados de la Libertad (DP-GS-14). La prioridad del Consulado es brindar la atención en las primeras 48 horas a la notificación, tiempo en el cual se define la situación del colombiano. En cuanto a las notificaciones se pueden recibir de forma oficial o por parte de la comunicación de un familiar con el consulado, el connacional debe informar si requiere o no la atención.

Se evidencia como oportunidad de mejora la pertinencia de actualizar el documento DP-IN-07 Traslado de Connacionales Privados de la Libertad en el Exterior, ya que se encuentra en versión 1 desde el 08 de abril de 2016.

Se evidencio que el Consulado realiza el registro de la asistencia a de privados de la libertad a través del SITAC, protegiendo así la información. Adicionalmente mantiene en total reserva y confidencialidad los procesos de las personas privadas de la libertad. Se recomienda asegurar, que la conservación física de los documentos asociados a esta asistencia se realiza de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Manual de Archivo (GD-MA-03).

- **Atención de Víctimas:**

(Requisitos Evaluados: 8. Operación, 9. Evaluación del desempeño)

El equipo auditor evidencio el rol que tiene cada funcionario en la prestación del servicio de la atención a las víctimas, así mismo y en cumplimiento del procedimiento Atención a víctimas (DP-PT-179), el consulado procede a realizar el proceso de identificación del connacional y realiza la verificación si se encuentra en el registro único de víctimas, de no ser así toma de declaración a través de Registro Único de Víctimas – RUV. Así mismo orienta a las víctimas frente a los temas legales e informa como se adelanta el trámite, cuando la asistencia se hace presencial se diligencia el formato DP-FO-19 Formato de asistencia a connacionales y luego se deja como soporte en SITAC. Todo lo anterior, permite evidenciar la apropiación del conocimiento de los funcionarios a cargo de la asistencia y la apropiación del procedimiento Atención a víctimas (DP-PT-179).

Se evidencio que las solicitudes más comunes por parte de los Connacionales están asociadas a validar el proceso en temas de indemnización y si existe una medida de reparación. Por otra parte, el equipo auditado manifestó que para casos especiales de víctimas cuentan con un enlace en la Unidad de Víctimas y con el GIT de Asistencia a Connacionales.

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: 13 de 26

Se resalta la iniciativa del consulado en mantener a sus funcionarios capacitados y actualizados en temas relacionados con la atención víctimas (el consulado solicitó capacitación y fue recibida el 26 de octubre de la presente vigencia).

Se resalta que el Consulado, durante la emergencia sanitaria en el marco de la pandemia COVID-19, aseguró que los Connacionales recibieran las notificaciones a través de los medios electrónicos.

Por otro lado, el Consulado asegura que la información relacionada con el tema en mención quede asegurada a través del diligenciamiento en el SITAC y el acceso a la plataforma de registro único de víctimas.

• **Asistencia a Connacionales – Connacionales en Situación de Violencia Intrafamiliar:**

(Requisitos Evaluados: 8. Operación, 9. Evaluación del desempeño)

El equipo auditor indaga sobre como procede el consulado cuando una víctima en situación de violencia intrafamiliar no desea regresar a Colombia, a lo que se manifiesta que el Consulado sigue los lineamiento del procedimiento DP-PT-125 Asistencia a Connacionales y el instructivo DP-IN-22 Asistencia a connacionales en situaciones de violencia intrafamiliar, brinda un asesoría jurídica y acompañamiento psicosocial, lo anterior con el fin de retirar a la víctima del entorno violento, brindar apoyo emocional y que tenga claro que acciones puede interponer y ante que entidades lo puede hacer.

Se evidencio que el equipo auditado conoce y apropia los lineamientos relacionados con la asistencia a los Connacionales en Situación de Violencia Intrafamiliar. Para los casos de violencia intrafamiliar a Niños, Niñas o Adolescentes - NNA, en el momento de ubicar a la familia extensa del menor, lo que se busca es no causar traumatismos o afectaciones a los menores de edad, se busca la familia en el país de residencia y luego en Colombia siempre en compañía de las autoridades competentes, ya sea en Colombia con el ICBF o en México con la entidad homologa (Instituto de Desarrollo Integral de la Familia).

Por otro lado, y según respuesta de los auditados informaron al equipo auditor que el consulado no dispone de un rubro para los casos especiales de Connacionales en situación de violencia intrafamiliar, sin embargo, cuenta con el FEM - Fondo Especial para las Migraciones, pero con la salvedad que se puede acceder únicamente en casos extremos o cuando los familiares demuestren la carencia de recursos económico.

Es necesario precisar que el consulado cuenta con algunas organizaciones a las que se puede acudir con el fin de obtener recursos económicos:

- Organización Internacional para las Migraciones
- Organizaciones destinadas a la atención de la mujer

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 26

- **Asistencia a Connacionales – Connacionales posibles víctimas de trata de personas.**

(Requisitos Evaluados: 8. Operación, 9. Evaluación del desempeño)

Se evidencia que la atención a los Connacionales posibles víctimas de trata de personas, se realiza de acuerdo con los lineamientos definidos en el procedimiento DP-PT-125 Asistencia a Connacionales y el instructivo DP-IN-14 Instructivo de asistencia a connacionales posibles víctimas de trata de personas, el consulado recibe la solicitud y entra a validar la información de acuerdo al caso en concreto y a la modalidad de explotación, luego se establece contacto con el solicitante con el fin de indagar más información y obtener detalles concretos, a partir de esto se determina la solicitud de apoyo con la autoridad Mexicana. Es importante mencionar que todos los casos son registrados en el Sistema Integral de Tramites al Ciudadano SITAC.

Se indaga al equipo auditado si tiene contacto con la víctima, indicando que el consulado no tiene facultades de autoridad investigadora ni alcance para hacer rescate, cuando se comunica la víctima tratan de obtener información importante a fin de compartirla con la Fiscalía; cuando la víctimas que acuden personalmente al consulado se da a conocer el componente de la asistencia de lo contrario se da a conocer a la fiscalía Mexicana para que adelanten el caso y mantengan informado al Consulado.

Los casos son recibidos a través del CIAC, algún familiar, conocido de la presunta víctima o directamente por la propia víctima, a través de notificaciones de la fiscalía o por el COAC.

El equipo jurídico del Consulado esta conformado por profesionales idóneos para la atención inmediata, prestan asesoría jurídica y psicológica, informa a la posible víctima cual es la competencia del consulado, sus derechos dentro del componente a la asistencia inmediata.

Se destaca el conocimiento e implementación de los lineamientos definidos por la Entidad, para la asistencia de connacionales posibles víctimas de trata de personas, evidenciando el compromiso del Consulado, en realizar la asistencia de manera eficiente.

- **Expedición de Visas:**

(Requisitos Evaluados: 8.1 Planificación y control operacional, 8.2 Requisitos para los productos y servicios, 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, 8.5 Producción y provisión del servicio, 8.6 Liberación de los productos y servicios, 8.7 Control de las salidas no conformes, 9.1.1 Generalidades, 9.1.2 Satisfacción del cliente, 9.1.3 Análisis y evaluación, 10. Mejora)

En cuanto al trámite de visas funcionarios auditados manifestaron que siguen los lineamientos de la Resolución 6045 de 2017 "Por la cual se dictan disposiciones en materia de visas y deroga la Resolución 5512 del 4 de septiembre de 2015" y el procedimiento de Trámite de visas Bogotá (DP-PT-168), el consulado cuenta con dos personas con el perfil de sustanciador, la persona que autoriza es diferente, con el fin de evidenciar la segregación de funciones y dar al proceso la transparencia necesaria, los módulos cuentan con cámaras de vigilancia, el Consulado manifiesta que durante el mes de septiembre expidió 336 solicitudes.

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 26

¿A la pregunta durante el periodo evaluado (agosto-noviembre) el consulado ha cancelado visas otorgadas con base en documentación falsa o adulterada? El equipo auditor manifestó que no se ha tenido indicios que alguna persona hubiese presentado la solicitud de visa con base en documentos falsos o adulterados.

El equipo auditor pudo evidenciar que el consulado cancela en el SITAC las visas anuladas o etiquetas dañadas y las envía a través de oficio remisorio al almacén central en Cancillería.

En entrevista el auditado manifestó que, para los indicadores de gestión, el consulado suma en los indicadores del trámite de visas en Bogotá, el Consulado no tiene acceso al repositorio de encuestas, la recomendación del equipo auditor es solicitar acceso a la pregunta abierta de la encuesta a fin de realizar el análisis pertinente.

Teniendo en cuenta la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el Consulado General de Colombia en Ciudad de México, y el enfoque por procesos, es importante vincular a los consulados como responsables de aplicación del procedimiento DP-PT-168 Trámite de Visa en Bogotá, o realizar la creación de un nuevo procedimiento, con el fin de asegurar el cumplimiento de lineamientos transversales, asociados a la expedición de visas.

Gestión de Información y Tecnología:

(Requisitos evaluados 7.1.3 Infraestructura, 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos, 7.1.6 Conocimientos de la organización, 9.1.1 Generalidades, 10. Mejora)

Se evidencia que el Consulado General de Colombia en Ciudad de México, determina, proporciona y mantiene una infraestructura tecnológica adecuada, lo que permite asegurar que la operación de sus actividades se realice de manera eficiente.

El Consulado conoce y apropia los lineamientos definidos en el Manual de Seguridad y Privacidad de la Información (IT-MA-02), asegurando que la implementación de la infraestructura tecnológica este acorde a las necesidades del consulado y funcione de manera correcta, realizando la evaluación periódica de las estaciones de trabajo, y estableciendo que equipos requieren mantenimiento.

Respecto a los permisos de acceso, se evidencia que el consulado controla y solicita de manera adecuada los permisos de acceso a los aplicativos a la Dirección de Gestión de Información y Tecnología, velando que la misma se realice en el formato IT-FO-09 Acceso a servicios de TI y cumplimiento con la política de operación 8.6.2 Registro y cancelación del registro de usuarios, del Manual de Seguridad y Privacidad de la Información (IT-MA-02). Se aporta como evidencia, la solicitud de acceso a servicios tecnológicos, para un contratista que desempeña sus funciones en el consulado desde el mes de agosto 2021.

Se verificó la documentación de las características de cada estación de trabajo, por medio del formato IT-FO-22 Hoja de vida estaciones de trabajo, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el documento GA-IN-03 Mantenimiento de infraestructura, vehículos, equipos asignados a la misión. Así mismo, se asegura la planeación y/o programación de los mantenimientos identificados, en el Plan anual de mantenimiento de la infraestructura, vehículos y equipos a cargo misiones diplomáticas de Colombia en el exterior (GA-FO-078).

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: 16 de 26

En cumplimiento de sus funciones, el consulado realiza, según sea el caso, el registro de sus actividades en el aplicativo SITAC, sin embargo, el Consulado a identificado oportunidades de mejora para el aplicativo SITAC, que permiten gestionar de manera eficiente las actuaciones consulares. Por lo anterior, se evidencia la oportunidad de que desde la Dirección de Gestión de Información y Tecnología, se realice mejoras al aplicativo SITAC, que permita registrar todas las actuaciones consulares, a cargo de las misiones en el exterior.

Gestión Administrativa:

(Requisitos evaluados 7.1.3 Infraestructura, 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos, 7.1.6 Conocimientos de la organización, 9.1.1 Generalidades, 10. Mejora)

En cumplimiento de lo definido en el instructivo GA-IN-03 Mantenimiento de infraestructura, vehículos, equipos asignados a la misión, se identifico y reviso lo siguiente:

- El Consulado tiene un vehículo a cargo, el cual presta su servicio al Cónsul General.
- Por medio del formato GA-FO-079 Hoja de vida vehículos, realiza la consigna de las características del vehículo a cargo, permitiendo identificar cuando se debe realizar su mantenimiento.
- Se asegura la revisión del estado del vehículo a diario, por medio del formato GA-FO-80 Lista chequeo estado de vehículos, así mismo, se realiza reuniones de sensibilización constante con el conductor, respecto a la importancia del diligenciamiento del formato y propender por mantener el vehículo en buenas condiciones para su uso.
- El Consulado registra las necesidades de mantenimiento y su programación, en el formato Plan anual de mantenimiento de la infraestructura, vehículos y equipos a cargo misiones diplomáticas de Colombia en el exterior (GA-FO-078). Se recomienda estructurar un solo plan, en donde se contemple los mantenimientos a ejecutar en la vigencia, para la infraestructura, vehículos y equipos a cargo.

Se identifica la apropiación del Consulado, respecto a asegurar que las instalaciones físicas se encuentren aptas para la prestación del servicio, por lo que propenden de establecer acciones inmediatas, en caso de que se presenten daños o fallas no previstas en la infraestructura, vehículos y equipos a cargo. Para el caso de equipos de cómputo, se evalúa de manera eficiente el tipo de daño, identificando si el equipo es funcional; en el caso de bienes, se realiza un análisis de su estado, se establecen cotizaciones para su posterior cambio; como oportunidad de mejora, el consulado tiene previsto el cambio y/o actualización del sistema de videovigilancia.

En caso de no contar con los recursos financieros para atender un daño no previsto en la infraestructura, vehículos y equipos a cargo, el Consulado tiene un ahorro financiero que surge de la devolución de un impuesto IVA, para sustentar el mantenimiento.

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: 17 de 26

Gestión del Talento Humano:

(Requisitos evaluados 7.1.2 Personas, 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos, 7.1.6 Conocimiento de la organización, 7.2 Competencia, 7.3 Toma de conciencia, 9.1.1 Generalidades, 10. Mejora)

El Consulado, en el marco de la implementación de la Norma NTC ISO 9001:2015, realizó con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional, una capacitación sobre las generalidades del Sistema Integrado de Gestión. Así mismo, con el apoyo de la Dirección de Gestión de Información y Tecnología, se ejecutó capacitación asociada en materia de habeas data.

Con el fin de conocer la apropiación del conocimiento de la capacitación sobre las generalidades del Sistema Integrado de Gestión, se verificó la apropiación de la Política del Sistema Integrado de Gestión por parte de uno de los funcionarios presentes en la auditoría, lo que permitió evidenciar el compromiso del equipo de trabajo que conforma el Consulado, en la apropiación del conocimiento de las capacitaciones ejecutadas.

A pesar de los esfuerzos de Consulado en realizar la ejecución de capacitación, que permita fortalecer el conocimiento de su equipo de trabajo, se identifica la oportunidad de definir necesidades de capacitación, de acuerdo a los lineamientos definidos por el GIT de Bienestar, Capacitación, Seguridad y Salud en el Trabajo, en el formato GH-FO-97 Identificación de Necesidades de Formación, encaminadas a mejorar de manera continua la prestación del servicio del Consulado.

Así mismo, se evidencia la oportunidad de incluir en el Plan de Capacitación Institucional, actividades relacionadas a mejorar el servicio en el exterior, comunicación asertiva, atención de ciudadanos en situación de discapacidad, lenguaje claro, entre otros; dada la importancia del Servicio Exterior y la mejora continua de la imagen del Gobierno Colombiano ante los connacionales migrantes.

El Consulado General de Colombia en Ciudad de México, propende por realizar la asignación de funciones a los funcionarios, comunicar a la persona y radicar en la Dirección de Talento Humano de manera oportuna.

Teniendo en cuenta la implementación de la Norma ISO 9001:2015, se evidencia como oportunidad de mejora la asignación del rol de gestor de cambio a uno de los funcionarios del Consulado, así como documentar y formalizar las funciones ante la Dirección de Talento Humano, de acuerdo a lo establecido en el Manual del Sistema Integrado de Gestión (AS-MA-01).

Durante la auditoría, se verificó la apropiación del Código de Integridad (GH-CE-01), por parte de los servidores públicos presentes en la misma, identificando la oportunidad de fortalecer la socialización y apropiación del documento en mención, para todos los servidores públicos del Consulado General de Colombia en Ciudad de México.

Gestión Financiera:

(Requisitos evaluados 7.1.1 Generalidades, 9.1.1 Generalidades, 10. Mejora)

Para la vigencia 2021, el Consulado General de Colombia en Ciudad de México, realizó la proyección de los gastos de funcionamiento y presupuesto de inversión, en el formato GF-FO-111 Proyección gastos de funcionamiento de las misiones y consulados de Colombia en el exterior. Se evidencia el conocimiento de la gestión financiera en el Consulado, y de la importancia de solicitar el dinero necesario para asegurar la ejecución de los procesos a cargo, por lo que la proyección se

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: 18 de 26

realiza teniendo en cuenta la proyección del año anterior, subiendo en un 2% el presupuesto, tomando como referencia la tasa de cambio y para el caso del arriendo de las instalaciones, se subo un porcentaje del 5%.

En cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Dirección Administrativa y Financiera, el área lleva el registro del presupuesto que requiere para su funcionamiento mes a mes, y remite el mismo en el tiempo establecido a la Dirección en mención.

La implementación de controles internos para el control del gasto, así como la legalización a tiempo del presupuesto ejecutado en la plataforma SISE, en donde se relaciona las facturas de las compras realizadas y el informe de rendición de cuentas, permite evidenciar el compromiso del consulado en realizar un uso y control adecuado de los recursos financieros.

Se destaca el compromiso del Consulado, frente a realizar un seguimiento adecuado de la planeación y control del presupuesto, y legalización del gasto, cumpliendo de manera eficiente los controles establecidos por la Entidad en la Gestión Financiera.

Gestión Contractual:

(Requisitos evaluados 7.1.1 Generalidades, 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, 9.1.1 Generalidades, 10. Mejora)

El Consulado realiza la ejecución de dos tipos de contratación, por servicios, donde se encuentran incluidos la prestación de los servicios de aseo, cafetería, vigilancia, mensajería, conductor, y contratación de personal de apoyo, por medio de un outsourcing. El Consulado asegura que todas las personas contratadas por cualquier modalidad de contratación sean contratadas de conformidad con las leyes vigentes en México.

Con el fin de asegurar que el personal contratado tenga las competencias idóneas para desempeñar las necesidades que demande el Consulado, se manifiesta, para el caso de contratación de personal de apoyo, los requisitos y/o funciones a cumplir, asegurando que las mismas se encuentren acorde a los lineamientos definidos por la Entidad, se coordina con el outsourcing y se realiza la contratación del personal.

En el caso de arrendamiento, las cláusulas del contrato se revisan de manera anual con el fin de realizar nuevamente la contratación.

Para todos los tipos de contrato, el Consulado propende por realizar un estudio de las necesidades de contratación, solicitar cotizaciones y enviar todos los documentos que soporten la contratación a la Dirección Administrativa y Financiera.

Todo lo anterior, permite evidenciar el cumplimiento de las políticas de operación definidas en el documento GF-GS-02 Contratación en el exterior, por parte del Consulado General de Colombia en Ciudad de México.

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: 19 de 26

Servicio al Ciudadano:

- **Expedición de pasaportes:**

(Requisitos Evaluados: 8.1 Planificación y control operacional, 8.2 Requisitos para los productos y servicios, 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, 8.5 Producción y provisión del servicio, 8.6 Liberación de los productos y servicios, 8.7 Control de las salidas no conformes, 9.1.1 Generalidades, 9.1.2 Satisfacción del cliente, 9.1.3 Análisis y evaluación, 10. Mejora)

Con el fin de asegurar la prestación del servicio durante la emergencia sanitaria, a causa de la pandemia del COVID-19, el Consulado General de Colombia en Ciudad de México, realiza la prestación del servicio para el trámite de pasaportes, por medio de cita previa, que puede ser solicitada a través de la pagina web del consulado.

Respecto a la ejecución de controles operacionales definidos para realizar el tramite de pasaportes, se evidencia que el Consulado tiene a cargo dos funcionarios con el rol de formalizador. Así mismo, el consulado procede a implementar los controles necesarios, cuando se tiene indicios de documentos falsos o adulterados, presentados por un usuario, dando cumplimiento a los lineamientos definidos en el procedimiento SC-PT-54 Tramite de pasaportes.

Con el fin de evaluar el cumplimiento de los controles operacionales establecidos en el documento SC-GS-15 Alertas administrativas, se evidencia que el equipo del Consulado, a cargo de la expedición de pasaportes, debe fortalecer la apropiación del procedimiento, a pesar de no haber presentado alertas administrativas. La guía SC-GS-15 Alertas administrativas, fue socializada por el GIT de Pasaportes Norte, como área responsable de su administración, a todas las oficinas expedidoras de pasaportes, sin embargo, se evidencia la falta de interiorización de la socialización remitida, por lo que, se evidencia como oportunidad de mejora fortalecer la eficacia de la socialización e implementación de los documentos que son de responsabilidad de aplicación del Consulado General de Colombia en Ciudad de México, para todo el equipo de trabajo.

Respecto a la medición y seguimiento del tramite de pasaportes, se evidencia que el Consulado hace parte del reporte de los indicadores que se realiza desde las oficinas de pasaportes ubicadas en la ciudad de Bogotá, uno de ellos es el indicador asociado a la medición de producto no conforme.

Con el fin de medir el nivel de satisfacción de los usuarios frente al trámite, se evidencia el compromiso del Consulado en la implementación de encuestas de satisfacción y su análisis pertinente.

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: 20 de 26

- **Tramites notariales:**

(Requisitos Evaluados: 8.1 Planificación y control operacional, 8.2 Requisitos para los productos y servicios, 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, 8.5 Producción y provisión del servicio, 8.6 Liberación de los productos y servicios, 8.7 Control de las salidas no conformes, 9.1.1 Generalidades, 9.1.2 Satisfacción del cliente, 9.1.3 Análisis y evaluación, 10. Mejora)

Durante el proceso de la auditoria, se evidencia que el consulado tiene claro cuales son las partes interesadas que interactúan en los tramites notariales, como la superintendencia de notariado y registro, a la cual se le comunica las dudas e inquietudes que surjan en los tramites notariales.

Para la ejecución de tramites notariales, se evidencia que el Consulado apropia las políticas de operación definidas en el documento DP-GS-12 Guía Consular, sin embargo, desde el equipo auditor se pone en consideración realizar la actualización del documento, con el fin de que se evidencia el paso a paso de como realizar un trámite notarial.

Es de importancia asegurar que funcionarios tienen acceso a la plataforma VUR, ya que se evidencia que una persona a la que se le asigno otras funciones, aun continua con los datos de acceso a la plataforma. Lo anterior, permite asegurar el acceso a la información que se consigna en la plataforma, de manera rápida y segura.

El Consulado General de Colombia en Ciudad de México, vela por que los recursos físicos, que permiten la ejecución de tramites notariales, sean solicitados al Almacén General, custodiando los mismos contra perdida y uso indebido, en la caja fuerte del consulado.

Teniendo en cuenta que los tramites notariales genera recaudos de dinero, se evidencia que el Consulado realiza el reporte de los pagos realizados por los usuarios, ante la Dirección Administrativa y Financiera, los primeros cinco (5) días de cada mes por medio de la plataforma SISE. Así mismo, se evidencia que los usuarios tienen disponible diferentes medios de pago, entre ellos pago en línea, por medio del botón de PSE, evidenciando que como oportunidad de mejora la importancia de establecer mejoras asociadas a asegurar que el botón funcione correctamente, con el fin de prevenir que los usuarios realicen el doble pago de los trámites, dando lugar a que la satisfacción del cliente referente al trámite se vea afectada.

- **Tramites de registraduría:**

(Requisitos Evaluados: 8.1 Planificación y control operacional, 8.2 Requisitos para los productos y servicios, 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, 8.5 Producción y provisión del servicio, 8.6 Liberación de los productos y servicios, 8.7 Control de las salidas no conformes, 9.1.1 Generalidades, 9.1.2 Satisfacción del cliente, 9.1.3 Análisis y evaluación, 10. Mejora)

Los tramites de registraduría que realiza el Consulado, son la expedición de registro civil, expedición de cédulas primera vez y renovación, expedición de tarjetas de identidad primera vez, renuncia y recuperación de la nacionalidad.

El Consulado garantiza que la expedición de tramites de registraduría, se realice de acuerdo a los lineamientos definidos en la Guía Consular (DP-GS-12), la documentación disponible en el SITAC, así como su registro en el aplicativo en mención. Desde el equipo auditor se pone en consideración realizar la actualización del documento, con el fin de que se evidencia el paso a paso de cómo realizar un trámite notarial.

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: 21 de 26

El Consulado General de Colombia en Ciudad de México, vela por que los recursos físicos, que permiten la ejecución de tramites de registraduría, sean solicitados al Almacén General, custodiando los mismos contra perdida y uso indebido, en la caja fuerte del consulado.

En el ejercicio auditor, se valido el procedimiento de la expedición de cédulas, evidenciando como oportunidad de mejora documentar y formalizar la Caracterización de Producto de Cédulas de Ciudadanía, con el fin de conocer las características propias del servicio y del trámite.

Comunicaciones:

(Requisitos evaluados 7.1.6 Conocimientos de la organización, 7.4 Comunicación, 9.1.1 Generalidades, 10. Mejora)

Con el fin de asegurar que las comunicaciones a cargo del Consulado, se evidencia que toda comunicación está sujeta del visto bueno del Cónsul General para realizar su socialización. Así mismo, el consulado apropia y conoce los procedimientos sobre como se debe realizar la publicación de una en redes sociales.

A pesar de que el Consulado no cuenta con redes sociales propia, se evidencia el incumplimiento de los lineamientos definidos en el procedimiento CO-PT-22 Publicación de Contenidos en Redes Sociales, que a la letra indica:

“Todos los mensajes deben enviarse solamente por esos perfiles autorizados. Las únicas cuentas en redes sociales oficiales del Ministerio son: Twitter: @CancilleriaCol ...”

En el desarrollo de este ejercicio se evidencio la publicación de información en redes sociales, que no corresponden a las definidas por el Ministerio, para la socialización de contenidos a cargo del Consulado.

Teniendo en cuenta lo anterior, por parte del equipo auditor, se recomienda establecer contacto con el GIT de Prensa y Comunicación Corporativa, para establecer un análisis sobre la pertinencia de modificar el procedimiento CO-PT-22 Publicación en redes sociales, o modificar los procedimientos internos del consulado, para asegurar que las comunicaciones se realicen acorde a los lineamientos definidos por la Entidad.

5. FORTALEZAS

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

- ✓ Se resalta el compromiso del Consulado General de Colombia en Ciudad de México, liderado por el Cónsul Luis Oswaldo Parada Prieto, en el fortalecimiento e implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Se resalta el compromiso del Cónsul General Luis Oswaldo Parada Prieto, en el liderazgo, apropiación y conocimiento de las actividades que se llevan a cabo en el Consulado.

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: 22 de 26

- ✓ El equipo de trabajo que atendió el desarrollo de este seguimiento se caracterizó por su disposición para atender los requerimientos del equipo auditor.
- ✓ Se destaca positivamente la capacidad de reacción del Consulado General de Colombia en Ciudad de México, ante la crisis generada durante la emergencia sanitaria en el marco de la pandemia COVID-19, orientada a garantizar la asistencia a connacionales, en especial para los actividades asociadas a la asistencia de connacionales privados de la libertad, a través de implementación de medios electrónicos para la comunicación del Consulado con personas privadas de la libertad, y la atención de víctimas, respecto a asegurar la eficiencia de las notificaciones.
- ✓ Se destaca el compromiso del Consulado, en la ejecución de actividades que aportan a la implementación del Programa Colombia Nos Une, en especial el compromiso del servidor a cargo de ejercer las funciones de multiplicador, en asegurar que las actividades se ejecuten acorde a las necesidades que presenta los connacionales residentes en Ciudad de México, así como mejorar de manera permanente las actividades asociadas al programa.
- ✓ La baja rotación de personal auxiliar de misión permite la aplicación apropiada de controles operacionales y/o lineamientos definidos por la Entidad, así como el cumplimiento de las funciones a cargo del Consulado.
- ✓ Se destaca el compromiso del Consulado, frente a realizar un seguimiento adecuado de la planeación y control del presupuesto, y legalización del gasto, cumpliendo de manera eficiente los controles establecidos por la Entidad en la Gestión Financiera.
- ✓ Se resalta la formulación e implementación de los indicadores de gestión, permitiendo evidenciar el compromiso del Consulado, en asegurar la disponibilidad de la información que permite su medición y próxima formalización.
- ✓ Se destaca el conocimiento e implementación de los lineamientos definidos por la Entidad, para la asistencia de connacionales posibles víctimas de trata de personas, evidenciando el compromiso del Consulado, en realizar la asistencia de manera eficiente.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Para el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad en el Consulado General de Colombia en Ciudad de México, fueron identificadas las siguientes oportunidades de mejora:

1. Fortalecer la apropiación del “Plan anticorrupción y de atención al ciudadano - PAAC”, en donde aporta el consulado acciones que permiten el cumplimiento de actividades a cargo de la Embajada de Colombia en México.
2. Revisar y ajustar la evaluación de los controles definidos para el riesgo “Posibles actos de delincuencia en la sede del consulado”, de tal forma que se asegure su documentación, de acuerdo a lo establecido en la metodología de Administración del Riesgo (DP-PT-28).



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: 23 de 26

3. Asegurar la implementación de los registros asociados a los controles definidos para cada uno de los riesgos, por medio de una autoevaluación, lo anterior también permitiría evidenciar el seguimiento a los riesgos por parte de la primera línea de defensa.
4. Fortalecer en el Contexto Organizacional, la identificación de oportunidades de mejora asociadas a la gestión del Consulado General de Colombia en Ciudad de México, así como definir las acciones que permitan su implementación.
5. Definir necesidades de capacitación, de acuerdo a los lineamientos definidos por el GIT de Bienestar, Capacitación, Seguridad y Salud en el Trabajo, en el formato GH-FO-97 Identificación de Necesidades de Formación, encaminadas a mejorar de manera continua la prestación del servicio del Consulado.
6. Fortalecer la eficacia de la socialización e implementación de los documentos que son de responsabilidad de aplicación del Consulado General de Colombia en Ciudad de México, para todo el equipo de trabajo.
7. Documentar a través de Planes de Mejoramiento por Procesos, iniciativas y estrategias producto de procesos de autoevaluación que permitan fortalecer el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, en el Consulado General de Colombia en Ciudad de México.
8. Se considera pertinente la documentación de las reuniones periódicas de equipo, a fin de salvaguardar la instrucción y/o seguimiento de los temas tratados en las mismas.
9. Asignar el rol de gestor de cambio a uno de los funcionarios del Consulado, así como documentar y formalizar las funciones ante la Dirección de Talento Humano, de acuerdo a lo establecido en el Manual del Sistema Integrado de Gestión (AS-MA-01).
10. Fortalecer la apropiación del Código de Integridad (GH-CE-01), para todos los servidores públicos del Consulado General de Colombia en Ciudad de México.

GIT de Visas e Inmigración:

1. Teniendo en cuenta la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el Consulado General de Colombia en Ciudad de México, y el enfoque por procesos, es importante vincular a los consulados como responsables de aplicación del procedimiento DP-PT-168 Trámite de Visa en Bogotá, o realizar la creación de un nuevo procedimiento, con el fin de asegurar el cumplimiento de lineamientos transversales, asociados a la expedición de visas.

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: 24 de 26

Dirección de Gestión de Información y Tecnología:

1. Establecer mejoras al aplicativo SITAC, que permita registrar todas las actuaciones consulares, en especial aquellas identificadas por el Consulado General de Colombia en Ciudad de México.
2. Es de importancia establecer mejoras asociadas a asegurar que el botón de PSE, disponible para realizar el pago en línea de trámites notariales, funcione correctamente, con el fin de prevenir que los usuarios realicen el doble pago de los trámites, dando lugar a que la satisfacción del cliente referente al trámite se vea afectada.

Dirección de Talento Humano:

1. Incluir en el Plan de Capacitación Institucional, actividades relacionadas a mejorar el servicio en el exterior, comunicación asertiva, atención de ciudadanos en situación de discapacidad, lenguaje claro, entre otros; dada la importancia del Servicio Exterior y la mejora continua de la imagen del Gobierno Colombiano ante los connacionales migrantes.

GIT de Asistencia a Connacionales en el Exterior:

1. Revisar la pertinencia de actualizar el documento DP-IN-07 Traslado de Connacionales Privados de la Libertad en el Exterior, ya que se encuentra en versión 1 desde el 08 de abril de 2016.
2. Establecer un procedimiento relacionado con la asistencia de connacionales inadmitidos, con el fin de estandarizar las actividades que se llevan a cabo en este tipo de asistencias.
3. Documentar y formalizar la Caracterización de Producto de Cédulas de Ciudadanía, con el fin de conocer las características propias del servicio y del trámite.
4. Formalizar un documento en el que se pueda evidenciar el procedimiento para los trámites de registraduría y notariado.

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: 25 de 26

7. NO CONFORMIDAD

ITEM	CRITERIO DE AUDITORIA O NORMA	DESCRIPCIÓN
1	CO-PT-22 Publicación de Contenidos en Redes Sociales Numeral 8. Políticas de operación	<p>Incumplimiento de los lineamientos definidos en el procedimiento CO-PT-22 Publicación de Contenidos en Redes Sociales, que a la letra indica:</p> <p><i>“Todos los mensajes deben enviarse solamente por esos perfiles autorizados. Las únicas cuentas en redes sociales oficiales del Ministerio son: Twitter: @CancilleriaCol ...”</i></p> <p>En el desarrollo de este ejercicio se evidenció la publicación de información en la red social Twitter, por medio del usuario @OswaldoParadaP, asociadas con la programación de la Feria de Migrante, con fecha de publicación del 29 de octubre y del 4 y 5 de noviembre de 2021, red social que no corresponde a las definidas por el Ministerio, para la socialización de contenidos a cargo del Consulado.</p>

8. CONCLUSIONES DEL INFORME

Se evidenció que en general el Consulado General de Colombia en Ciudad de México, ejecuta sus funciones, cumpliendo con los lineamientos definidos por la Entidad y los requerimientos exigidos en la Norma NTC ISO 9001:2015. La Misión cumple con los objetivos institucionales a su cargo, fortaleciendo la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad.

Con el fin de fortalecer la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el Consulado General de Colombia en Ciudad de México, se pone a consideración de la misión, la implementación de las oportunidades de mejora a su cargo recomendadas por el equipo auditor.

Equipo auditor:

(Documento electrónico)

Sandra Milena Parra Sandoval
Profesional Universitario
Auditor



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: 26 de 26

(Documento electrónico)

Alejandra Vargas Rodriguez
Auxiliar Administrativo
Auditor

(Documento electrónico)

Eliana Prada Beltrán
Coordinadora GIT de Gestión y Desempeño Institucional

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020