



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 5

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

<b>Proceso:</b>	Direccionamiento Estratégico, Servicio al Ciudadano, Gestión Financiera, Gestión Contractual y Gestión Documental
<b>Dependencia:</b>	Embajada en Costa Rica
<b>Tipo de auditoría o seguimiento:</b>	Auditoría Interna de Calidad y Gestión Ambiental
<b>Fecha entrega del Informe</b>	07/07/2023

## 2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

Verificar las actividades que se desarrollan en la EMBAJADA DE COLOMBIA ANTE EL GOBIERNO DE COSTA RICA que cumplen con los requisitos y criterios de la Norma ISO 9001 de 2015 y demás requisitos aplicables al Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, en las misiones en el exterior, igualmente, verificar la aplicación de los lineamientos establecidos en los procesos de **Direccionamiento Estratégico, servicio al ciudadano, Gestión Financiera, Gestión Contractual, Gestión Documental y el proceso transversal de Evaluación y Mejora Continua**

## 3. ALCANCE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

La auditoría abarca los procesos de **Direccionamiento Estratégico, Servicio al Ciudadano, Gestión Financiera, Gestión Contractual, Gestión Documental y el proceso transversal de Evaluación y Mejora Continua**, aplicando las actividades relacionadas durante el periodo comprendido entre el 01 abril de 2022 y el 31 de mayo de 2023. La auditoría se realizará del 20 al 26 de junio de 2023 de acuerdo con los requisitos aplicables al proceso de la norma ISO 9001:2015; comprenderá el ciclo PHVA de la caracterización y documentos asociados a los procesos y sus procedimientos. La auditoría se desarrollará teniendo en cuenta el procedimiento MC-PT-012 - Auditorías internas a los sistemas de gestión ejecutadas por la segunda línea defensa. Los requisitos aplicables al proceso a auditar serán los definidos en el Manual del Sistema Integrado de Gestión AS-MA-001, versión vigente a la fecha y los que el equipo auditor considere pertinentes

## 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 a los procesos descritos en el alcance de la auditoría.

### Direccionamiento Estratégico

Se identifica la apropiación de la planeación estratégica del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, ya que se ha interiorizado la misión y visión, también estas se han integrado en cada una de las actividades, a cargo de la Embajada y su sección consular, acciones que aportan a la política exterior del país.

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 5

Se evidencia la formulación y soportes del plan de acción, también se evidencia que la Embajada y su sección consular realizan actividades enfocadas en socializar su gestión a los connacionales presentes y también una constante articulación con las partes interesadas.

La Embajada y su sección consular lleva a cabo la identificación de las cuestiones internas y externas, bajo un enfoque por procesos.

Se logra hacer la revisión de riesgos en el cual se evidencia la no conformidad descrita en el numeral 7, la Embajada y su sección consular, conocen las directrices internas la formulación, gestión y reportes de los riesgos que tienen definidos; en este aspecto también se sugiere hacer una revisión de riesgos para mirar la pertinencia de todos estos para así poder dejar lo que generen un impacto en la imagen o de manera económica tanto para la misión y/o la Cancillería.

También se verifican formatos de actas de reunión en las cuales se tocan todos los temas de Direccionamiento, temas de calidad y demás temas relacionados con el objetivo de las funciones de la misión.

### Servicio al Ciudadano

En cuanto a la expedición de pasaportes el equipo auditor evidencio la gestión que se realiza en los temas agendamiento de citas, atención por medio de correo electrónico a solicitudes que reciben y la respuesta eficiente en términos adecuados a cada una de estas consultas.

Es importante mencionar que la misión implementa los controles necesarios para la identificación de documentos alterados y tienen un buen conocimiento de las plataformas para los tramites de la sección consular.

Los reportes fueron satisfactorios en la misión respecto a indicadores.

Utilizan herramientas de medición para conocer la gestión de la sección consular en cuanto a los tramites notariales, registraduría.

Miden la satisfacción de algunos tramites por medio de encuestas en forms.

Tienen una correcta custodia de los pasaportes en un lugar con restricciones, seguridad y controles.

Cuentan con una line de WhatsApp habilitada para la atención a connacionales para situaciones puntuales y/o de desastres.

### Gestión Financiera

El proceso de Gestión Financiera anualmente se evidencia que realizan la proyección de gastos de funcionamiento y presupuesto de inversiones, en los formatos que corresponden, también se evidencia la apropiación y conocimiento de la gestión financiera por parte de los funcionarios a cargo del proceso.

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 5

También se verifica la articulación con la Dirección Administrativa y Financiera, evidenciando una adecuada gestión, toda vez que realizan el seguimiento y control de manera conjunta, permitiendo la mejora continua de la gestión financiera.

La Embajada de Colombia en Costa Rica y su sección Consular realizan la relación de facturas de las compras realizadas y reportan el informe de rendición de cuentas en la plataforma SISE, evidenciando el compromiso y el control adecuado de la misión y su sección consular, respecto al control del presupuesto y legalización del gasto.

Durante la evaluación se evidencia el conocimiento de los funcionarios encargados con los procesos en los que intervienen respecto al proceso de Gestión Financiera.

Se evidencia en este proceso una fortaleza de un documento "formato Control Presupuestal" que se sugiere incluir como un documento oficial del sistema de gestión de calidad debido a la importancia que tiene en la gestión de la misión.

### Gestión Contractual

La Embajada y su sección consular tienen contratos para la prestación de servicios de aseo, cafetería, conducción, por medio de outsourcing.

La misión diplomática antes de realizar cualquier tipo de contratación, previamente realizan validaciones para verificar que las empresas sean legalmente constituidas con la documentación solicitada para el proceso.

Se realiza una revisión del conocimiento en cuanto los lineamientos de contratación, criterios y respectiva evaluación durante la vigencia de cada proceso.

### Gestión Documental

Durante el desarrollo del proceso de este ejercicio auditor, se llevó a cabo la revisión de los documentos a cargo de la Embajada y la sección consular, con el fin de verificar que los mismos se encuentren acorde a los lineamientos del documento GD-GS-003 Elaboración de Documentos del sistema integrado de gestión.

La Embajada y la sección consular tienen debidamente archivado los documentos que corresponden a la TRD de la Embajada y la Sección consular.

Se revisan los formatos de eliminación documental, también se revisa y se evidencia una oportunidad en cuanto al archivo digital para seguir fortaleciendo y consolidándolo al interior de todos los funcionarios de la misión.

También se revisa de manera aleatoria el consecutivo externo de la misión, estando debidamente codificado y archivado.

De manera transversal también se revisan, reportes, indicadores, mejora continua y planes en la misión.

## 5. FORTALEZAS

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 5

- Los auditados se encuentran comprometidos con el fortalecimiento del sistema de gestión.
- Se evidencia en la misión diplomática que se ha creado sinergia, de tal manera que se resalta el liderazgo del Embajador y el encargado de las funciones consulares con la aplicación de los temas que corresponden al sistema de gestión de calidad y la interiorización en el equipo de la misión.
- Se destaca la receptividad de los auditados dentro del proceso de retroalimentación en el tema de riesgos e indicadores.
- Se exalta el conocimiento que tienen los auditados del desarrollo de las actividades inmersas en los procedimientos.
- Se evidencia el trabajo en equipo en la misión.
- Se evidencia el conocimiento de todos los funcionarios en cuanto a las funciones que realizan en la misión.
- A pesar del limitado número de funcionarios, la misión mantiene esfuerzos para dar un cumplimiento adecuado a los requisitos aplicables a los procesos dentro de las normas NTC ISO 9001:2015.

## 6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Como oportunidades orientadas al fortalecimiento de la misión fueron identificadas las siguientes:

- Durante la verificación realizada al proceso de Gestión Financiera, se identificó el uso del formato Control Presupuestal que no se encuentran debidamente avalado por el SIG de acuerdo con lo establecido en el documento Elaboración de Documentos del Sistema Integrado (GD-GS-003). Se sugiere se analice la pertinencia para incluir este formato al sistema.
- En la misión diplomática se manejan archivos digitales por lo cual es pertinente que la estructura de las carpetas debe obedecer a la jerarquía serie o subserie, expedientes electrónicos y tipo documental, como se ilustra en el apartado 19.1.1. Organización de Documentos Electrónicos de Archivo del Manual del Archivo GD-MA-03

## 7. NO CONFORMIDAD

ITEM	CRITERIO DE AUDITORIA O NORMA	DESCRIPCIÓN
1	DE-PT-028	Se evidencio que el reporte del primer cuatrimestre de 2023 de riesgos no se efectuó dentro del termino establecido en el procedimiento DE-PT-028, el cual especifica que se debe enviar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al periodo reportado. El reporte se realizó de manera extemporánea; enviando correo a la Coordinador a Jenny Andrea Hernández el día 20 de junio de 2023.

## 8. CONCLUSIONES DEL INFORME

Si bien se identificaron oportunidades de mejora y no conformidades, se concluye que la Misión Diplomática es adecuada y conveniente para el cumplimiento de los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015. La Misión evidencia el cumplimiento de su objetivo, el cual se encuentra debidamente alineado con los objetivos institucionales.

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020



Libertad y Orden

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

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

**Equipo auditor:**

(Documento Electrónico)

---

**Eduardo Wilches**  
**Auditor Líder**

(Documento Electrónico)

---

**Karina Alexandra Bello**  
**Auditor Acompañante**

(Documento Electrónico)

---

**Jenny Andrea Hernández Alfonso**  
**Coordinador del GIT Gestión y Desempeño Institucional**

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020