



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 REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 1 de 9

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

<b>Proceso:</b>	DESARROLLO POLÍTICA EXTERIOR
<b>Dependencia:</b>	GIT Colombia Nos Une
<b>Tipo de auditoria o seguimiento:</b>	Auditoría Interna
<b>Fecha entrega del Informe</b>	02/junio/2020

## 2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

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

## 3. ALCANCE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

La auditoría abarca el proceso de Desarrollo de la Política Exterior, aplicando las actividades relacionadas con el GIT de Colombia Nos Une durante el periodo comprendido entre el 01 Julio de 2019 y el 22 de mayo de 2020. La auditoría se realizó del 27 al 29 de mayo de acuerdo con los requisitos aplicables al proceso de la norma ISO 9001:2015 & ISO 14001:2015, comprenderá el ciclo PHVA de la caracterización del proceso, los documentos asociados al proceso y sus procedimientos. 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.

Los requisitos aplicables al proceso auditado fueron los definidos en el Manual del Sistema Integrado de Gestión - DE-MA-02, versión 8, vigente desde el 27 de noviembre de 2019 y los que el equipo auditor considere pertinentes.

## 4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Durante los días 27 y 28 de mayo de 2020, se realizó el ejercicio de auditoría interna, de acuerdo con los requisitos de las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, aplicables al proceso de Desarrollo de Política Exterior, específicamente a las actividades a cargo del GIT de Colombia Nos Une.

### Entrevistas y revisión documental asociada a las actividades claves del proceso:

Para evaluar el cumplimiento de los requisitos 4.4.1 (ISO 9001), 5.2 (ISO 9001 y 14001), 6.1 (ISO 9001), 6.2 (ISO 9001 y 14001), 9.1 (ISO 9001), 10 (9001), se realizó una entrevista y revisión documental sobre actividades claves del proceso, en la que se contó con la participación del Coordinador del GIT Colombia Nos Une y el Gestor del Cambio:



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 REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 2 de 9

- Política del Sistema Integrado de Gestión, de los objetivos estratégicos institucionales: se evidencia conocimiento sobre el Plan Estratégico 2018-2022 de la entidad y su alineación con el Plan de Acción 2020 del proceso.
- Objetivos institucionales sobre la Gestión Ambiental: se evidencia conocimiento de algunos programas ambientales como el ahorro y uso eficiente del papel y de la energía y el manejo de los residuos sólidos durante la realización de las labores.
- Seguimiento al Plan de Acción a cargo del GIT Colombia Nos Une para la vigencia 2020: Se presenta el reporte de avance correspondiente al primer trimestre 2020, el cual contempla la ejecución de Ferias de Servicios (actividad cancelada por la emergencia sanitaria COVID-19) y la atención y acompañamiento dirigidos a la comunidad colombiana en situación de retorno. Se evidencia que la formulación de las metas de este Plan está en términos del cumplimiento de entrega de informes y no en términos de ejecución de actividades programadas.
- Identificación y autoevaluación de riesgos y oportunidades en el proceso durante la vigencia 2020: Se presentan los dos riesgos (uno de gestión y uno de corrupción) a cargo del GIT Colombia Nos Une, con sus respectivos niveles, controles y seguimiento de ejecución de estos. Por otro lado, se evidencia claridad y conocimiento sobre el objetivo de los controles de los riesgos para beneficio y fortalecimiento del proceso.
- Definición, seguimiento y análisis de indicadores de gestión: Se presenta el comportamiento del indicador de producto no conforme en retorno, durante el segundo semestre 2019 y primer trimestre 2020. Se evidencia incumplimiento de la meta, sin embargo, no se realizó la definición de un plan de mejoramiento para dar respuesta a este incumplimiento.
- Por otro lado, se indagó sobre el impacto que la actual emergencia sanitaria mundial a causa del COVID-19 ha generado en la ejecución de las actividades del proceso. El Coordinador Quintero señala que se ha hecho uso de las herramientas tecnológicas para continuar brindando atención a la comunidad en el exterior con Telepresencia y desde la modalidad de Trabajo en Casa.

#### Revisión ejecución del proceso - Desarrollo del Plan Comunidad en el Exterior (DP-PT-54):

Para evaluar el cumplimiento de los requisitos 6.1 (ISO 9001), 6.2 (ISO 9001 y 14001), 7.5 (ISO 9001), 8.1, 8.5, 8.7, (ISO 9001) y 9.1.2 (ISO 9001), se realizó una revisión de la ejecución del procedimiento DP-PT-54 "Desarrollo del Plan Comunidad en el Exterior" y de los elementos expuestos a continuación. En esta revisión se contó con la participación de una asesora como auditada.

- Autoevaluación de riesgos del proceso e implementación de sus controles: el proceso señala que el riesgo es el desconocimiento del programa por parte de los connacionales en el exterior. Sin embargo, el Mapa de Riesgos expone que el riesgo es la no participación de los connacionales al programa y que el desconocimiento de los connacionales con respecto al programa es una causa de este.  
Por otro lado, la difusión de la información a la comunidad no se encuentra definida como control en el Mapa de Riesgos.

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 REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 3 de 9

En cuanto al reporte de la autoevaluación del Mapa de Riesgos correspondiente al primer cuatrimestre 2020, se evidencia poco conocimiento sobre el tema.

- Objetivos, programas institucionales y controles operacionales sobre la Gestión Ambiental: Se evidencia poco conocimiento sobre el tema.
- Revisión de la versión vigente (no. 8) en el sistema maestro del documento DP-PT-54 “Desarrollo del Plan Comunidad en el Exterior”:
  - El proceso señala la siguiente información:
    - Misiones de Colombia en el exterior que contaron con la figura de un Multiplicador para el segundo semestre de 2019: Estados Unidos (Consulados Miami, Nueva York y Newark), México (Consulados Guadalajara y Ciudad de México), Consulado San José (Costa Rica), Consulado Toronto (Canadá), Consulado Quito (Ecuador), Consulado Madrid (España) y Consulado Santiago de Chile.
    - Misiones de Colombia en el exterior que contaron con la figura de un Multiplicador para la vigencia 2020: Las mismas misiones de la vigencia 2019, adicionado los Consulados de Buenos Aires, Antofagasta, Montreal y Los Ángeles.
    - Número de Proyectos formulados en el 2020: Setenta y ocho (78). Estos proyectos se han diseñado para dar respuesta a temáticas de interés por la emergencia sanitaria por el COVID-19.
  - Por otro lado, se identifica lo siguiente:
    - La base legal y los documentos asociados del procedimiento están relacionados al Plan Nacional de Desarrollo del Gobierno anterior. Por lo tanto, es necesario actualizar el documento con base en el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022.
    - Ausencia de una política de operación en el desarrollo del procedimiento referente a la ejecución de las mesas de trabajo con la comunidad.
    - Ausencia de información documentada en el Sistema de Gestión referente a los requisitos y criterios que debe cumplir el perfil de los Multiplicadores a contratar.
    - Se realiza una medición del nivel de participación y asistencia de la Comunidad proyectada cada proyecto. Sin embargo, no se cuenta con un mecanismo de evaluación del impacto de estos eventos en la comunidad y tampoco se identifican mejoras o buenas prácticas. Solo se hace control a la ejecución de los recursos. Por otro lado, no se cuenta con un canal mediante el cual la comunidad pueda manifestar sus PQR's sobre el proyecto.
  - Para revisar la información documentada del procedimiento, el equipo auditor escoge el Proyecto realizado en San José de Costa Rica en la vigencia 2019: Evento de promoción de la cultura y tradiciones colombianas. De esta revisión se identifica lo siguiente:
    - Se cuenta con el DP-FO-167 Ficha del Proyecto.
    - No se cuenta con el CO-FO-12 Acta de la reunión con las comunidades, debido a que este proyecto no se definió a partir de una reunión con la comunidad, ya que es un proyecto que se ha venido realizando a lo largo del tiempo. En este sentido, tampoco se cuenta con el CO-FO-05 Acta de la reunión mediante la cual se revisa la solicitud de los recursos para la ejecución del proyecto. De acuerdo con lo señalado en el procedimiento, estas dos actividades se deben realizar para todos los proyectos a ejecutar.

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 REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 4 de 9

- Se presenta el memorando mediante el cual se solicita los recursos a la Dirección Administrativa y Financiera para la ejecución del proyecto.
- Se presenta un archivo en Excel mediante el cual se hace un control del número y fecha del acto administrativo de los proyectos aprobados. Para el caso del proyecto en estudio, se presenta evidencia de la Resolución 2670F del 26 de julio de 2019, por la cual se asigna la partida, y el correo electrónico a través del cual se recibió dicha resolución.
- Se presenta el contrato del Multiplicador del proyecto en estudio y los correos electrónicos como soporte de la ejecución del proceso de contratación.
- Se presenta el material del apoyo de una capacitación realizada a los Multiplicadores durante la vigencia 2019. Sin embargo, no hay lineamientos documentados para establecer los contenidos y la metodología de las capacitaciones dirigidas a los Multiplicadores.
- Se presenta el DP-FO-216 Informe del Proyecto realizado en San José de Costa Rica en la vigencia 2019.

#### **Revisión ejecución del proceso - Oferta de servicios a colombianos en el exterior y sus familias en Colombia (DP-PT-53):**

Para evaluar el cumplimiento de los requisitos 6.1 (ISO 9001), 6.2 (ISO 14001), 7.5 (ISO 9001), 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6 (ISO 9001), 8.1 (ISO 14001) se realizó una revisión de la ejecución del procedimiento DP-PT-53 "Oferta de servicios a colombianos en el exterior y sus familias en Colombia" y de los elementos expuestos a continuación. En esta revisión se contó con la participación de una asesora como auditada.

- Autoevaluación de riesgos del proceso e implementación de sus controles: hay confusión entre la causa del desconocimiento del programa por parte de los connacionales en el exterior y el riesgo de la no participación de los connacionales al programa.
- Objetivos, programas institucionales y controles operacionales sobre la Gestión Ambiental: El proceso evidencia conocimiento sobre los tips y campañas realizadas por la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo organizacional de la entidad, en cuanto a la reducción del consumo del papel y de la huella de carbono. Se informa que los Multiplicadores también conocen esta información.
- Revisión de la versión vigente (no. 5) en el sistema maestro del documento DP-PT-53 "Oferta de servicios a colombianos en el exterior y sus familias en Colombia":
  - El proceso señala la siguiente información:
    - Ferias de Servicios realizadas en el segundo semestre de 2019: Consulados en Nueva York, Santiago de Chile y Miami.
    - Ferias de servicio realizadas o a realizar en el 2020: no se realizarán debido a la emergencia sanitaria por el COVID-19.
  - Por otro lado, se identifica 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 REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 5 de 9

- La base legal y los documentos asociados del procedimiento están relacionados al Plan Nacional de Desarrollo del Gobierno anterior. Por lo tanto, es necesario actualizar el documento con base en los lineamientos definidos en el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. Lo anterior, debido a que el procedimiento vigente no contempla nuevos conceptos utilizados por el proceso como “Pase siempre colombianos” y “Colombianos Saludables en el Exterior”.
  - El procedimiento no contempla la ampliación del alcance de la ejecución de la Semana Binacional de la Salud en otros países diferentes a Estados Unidos.
  - En cuanto a la cancelación de la participación por parte de las entidades invitadas, se cuenta como mecanismo de control, las respuestas a estas invitaciones, mediante oficio o correo electrónico. Durante el periodo auditado, no se ha presentado una cancelación sin antelación por parte de las entidades invitadas.
  - Se revisa la publicación del Análisis de los Resultados de las Ferias de Servicios se realizó en la página web de Colombia Nos Une hasta la vigencia 2018. Lo anterior, debido a que desde la vigencia 2019 no se suscribió la realización de esta publicación con actividad en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
  - Se identifica la ausencia de un mecanismo de evaluación del impacto de las actividades de la Semana Binacional de la Salud y tampoco se identifican mejoras o buenas prácticas.
  - Se hace uso de registros asociados al documento DP-FO-54, no están asociados al documento DP-FO-53.
- Para revisar la información documentada del procedimiento, el equipo auditor escoge el Proyecto de la Semana Binacional de la Salud realizado en el Consulado de Esmeraldas (Ecuador) en la vigencia 2019. De esta revisión se evidencia lo siguiente:
    - Se presenta soporte del envío del correo electrónico con la pieza informativa socializando la invitación a las entidades invitadas y a la comunidad en general.
    - Se presenta el memorando de solicitud de los recursos para el proyecto, por parte del Consulado (viene acompañada con la Ficha del Proyecto).
    - Se evidencia la trazabilidad de la programación de las teleconferencias con las entidades invitadas a la Semana Binacional de la Salud.
    - Se presenta el memorando de solicitud de recursos a Secretaria General y a la Dirección Administrativa y Financiera.
    - Se cuenta con el DP-FO-216 Informe Ejecutivo del Proyecto del Plan de Comunidad.
  - Para revisar la información documentada del procedimiento, el equipo auditor escoge la Feria de Servicios realizada en el segundo semestre de 2019 por el Consulado de Santiago de Chile. De esta revisión se evidencia lo siguiente:
    - Se presenta evidencia del CO-FO-05 Acta de reunión, en donde se aprueba los recursos para la realización de la Feria de Servicios a realizar por el Consulado de Santiago de Chile.
    - Se presenta el Memorando mediante el cual se le informa al Consulado de Santiago de Chile sobre la asignación de los recursos para la IV Feria de Servicios.

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 REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 6 de 9

- Se presenta el Memorando mediante el cual el Consulado de Santiago de Chile solicita la asignación de la partida presupuestal. Este memorando va acompañado de la Ficha del Proyecto (DP-FO-167).
- Se presenta la Resolución 2318F del 26 de junio de 2019, mediante la cual se asigna la partida presupuestal.
- Se presenta, como ejemplo, la invitación a participar en la Feria de Servicios dirigida a la UNAD.
- Se presenta un archivo en Excel como herramienta de control interno de los resultados obtenidos en la Feria de Servicios. Por otro lado, se evidencia el uso del Office 365 (SharePoint) para compartir esta información entre los miembros de la Coordinación.
- Se presenta la evidencia del Informe de Análisis de los resultados de las encuestas aplicadas en la Feria realizada en el Consulado de Santiago de Chile.
- Se evidencia el avance de la actualización de la encuesta de satisfacción. Esta actualización se debe a que se identificó que la comunidad no la diligenciaba debido a que era muy extensa. Actualmente, cuenta con la revisión y aprobación metodológica por parte de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.

#### Revisión ejecución del proceso - Acompañamiento al retorno - Ley 1565 de 2012 (DP-PT-160):

Para evaluar el cumplimiento de los requisitos 6.1 (ISO 9001), 6.2 (ISO 14001), 7.5 (ISO 9001), 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, (ISO 9001), 8.1 (ISO 14001) y 9.1.2 (ISO 9001), se realizó una revisión de la ejecución del procedimiento DP-PT-160 "Acompañamiento al retorno - Ley 1565 de 2012" y de los elementos expuestos a continuación. En esta revisión se contó con la participación de dos funcionarios como auditados.

- Objetivos del Sistema de Gestión Ambiental: El proceso evidencia conocimiento sobre los tips y campañas realizadas por la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo organizacional de la entidad, en cuanto a la reducción del consumo del papel y de la energía.
- Revisión de la versión vigente (no. 5) en el sistema maestro del documento DP-PT-160 "Acompañamiento al retorno - Ley 1565 de 2012":
  - El proceso señala la siguiente información:
    - En los meses de octubre 2019 y febrero 2020, se recibieron a través del RUR: 13.634 solicitudes de retorno, de las cuales fueron autorizadas 12.313 y rechazadas 1.321.
    - En el mes de abril de 2020, se respondieron 859 solicitudes, de las cuales se recibieron 13 recursos de reposición a la decisión tomada por la Comisión Intersectorial para el Retorno (CIR). De estos 13 recursos de reposición, 7 fueron admitidos.
    - En el 2019, se atendieron 19.543 personas retornadas en los CRORES.
    - De conformidad con lo expuesto en la Ley 1437 de 2011 para recibir y responder los recursos de reposición, no existe un plazo máximo de repuesta por parte del Ministerio al recurso de reposición.

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 REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 7 de 9

- Para revisar la información documentada del procedimiento, el equipo auditor escoge las solicitudes de retorno de dos connacionales (presentada el 10 de diciembre de 2019). De esta revisión se evidencia lo siguiente:
  - Se presenta la evidencia del DP-FO-135 Acta de la reunión de la CIR realizada el 30 de enero 2020, en donde se autoriza la solicitud de un connacional y se rechaza la otra solicitud del connacional.
  - Se presenta evidencia de la notificación de la respuesta realizada el 31 de enero 2020, emitida a través del SITAC para un connacional.
  - Se evidencia que el control de no conformidades se realiza directamente en el SITAC y quien realiza el registro el motivo de las no conformidades y autoriza las acciones para modificar las acciones.

## 5. FORTALEZAS

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

1. La disposición de los auditados durante el ejercicio de la auditoria.
2. El fortalecimiento del uso de las redes sociales y de las herramientas tecnológicas que dispone la entidad para la implementación del Programa de Colombia Nos Une durante la emergencia sanitaria a causa del COVID-19.
3. La alineación y conocimiento del Plan de Acción con los objetivos estratégicos de la entidad.
4. La competencia y compromiso del personal del GIT de Colombia Nos Une para el cumplimiento de los objetivos y de los temas asignados a la coordinación.
5. El uso de herramientas de control interno para la consolidación de los resultados de las actividades realizadas con la comunidad colombiana en el exterior.

## 6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Fortalecer el conocimiento de los objetivos y programas ambientales de la entidad, así como los controles operacionales que ha definido el Ministerio de Relaciones Exteriores en el marco del Sistema de Gestión Ambiental.
2. Actualizar el plan de acción de acuerdo con los cambios que se han presentado durante la emergencia sanitaria a causa de la pandemia del COVID-19.
3. Afianzar el conocimiento del Mapa de Riesgos, por parte de todos los funcionarios de la Coordinación.
4. Definir formalmente como Política de operación en los procedimientos: los requisitos, criterios y competencias que debe cumplir el Multiplicador y los contratistas de los CRORES a contratar por parte de las Misiones de Colombia en el exterior.
5. Definir métodos y controles mínimos a implementar por parte de los Consulados en la ejecución de los proyectos aprobados.

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 REONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 8 de 9

6. Definir las acciones de seguimiento posteriores a la ejecución de los proyectos, una vez recibidos los informes de ejecución por parte de los Consulados, con el fin de identificar oportunidades de mejora o buenas prácticas para futuros proyectos
7. Establecer los métodos de operación y control de los CRORES en las Misiones de Colombia en el exterior.
8. Evaluar la pertinencia de volver a publicar los análisis de resultados de la Ferias de Servicios en la página web de Colombia Nos Une.

## 7. NO CONFORMIDAD

ITEM	CRITERIO DE AUDITORIA O NORMA	DESCRIPCIÓN
1	10.2	No se tiene evidencia de la definición de un plan de mejoramiento para dar respuesta al incumplimiento de la meta de indicador "Producto no conforme certificado de retorno" en el período del primer trimestre del año 2020, incumpliendo lo establecido en el procedimiento MC-PT-10 "Identificación, implementación y seguimiento de acciones de corrección, correctivas y de mejora".
2	7.5.2	Los procedimientos DP-PT-54, DP-PT-63, DP-PT-160 se encuentran desactualizados. Evidencias: En los mencionados procedimientos se menciona el Plan de Desarrollo 2014-2018. En el procedimiento DP-PT-53 "Oferta de servicios a colombianos en el exterior y sus familias en Colombia" no contempla la ampliación del alcance de la ejecución de la Semana Binacional de la Salud en otros países diferentes a Estados Unidos. En el procedimiento DP-PT-54 "Desarrollo del Plan Comunidad en el Exterior" no se incluyen las mesas de trabajo que se derrollan con la comunidad.
3	9.1.2	No se cuenta con un lineamiento o método para la evaluación de satisfacción de la comunidad y del impacto de las actividades desarrolladas en el Plan de Comunidad en el Exterior y de la Semana Binacional de la Salud (Colombianos Saludables en el Exterior), así como de la asesoría realizada por los CRORES incumpliendo lo establecido en el numeral 9.1.2 NTC-ISO 9001:2015
4	8.7	No se cuenta con lineamientos o métodos definidos para el control y reporte de no conformidades identificadas durante el desarrollo de los proyectos o en el momento del análisis de resultados incumpliendo lo establecido en el numeral 8.7 NTC-IO 9001:2015.





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 REPOSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 9 de 9

ITEM	CRITERIO DE AUDITORIA O NORMA	DESCRIPCIÓN
5	7.5.3	Los registros documentales archivados en medio digital no se encuentran archivados de acuerdo con lo establecido en el Manual de Gestión Documental y conforme a las series y subseries de la Tabla de Retención Documental de la Coordinación.

## 8. CONCLUSIONES DEL INFORME

Si bien se identificaron oportunidades de mejora y no conformidades, se concluye que el proceso de Desarrollo de la de la Política Exterior (GIT Colombia Nos Une) es adecuado y conveniente para el cumplimiento de los requisitos de las normas NTC-ISO 9001:2015 y 14001:2015. El proceso evidencia el cumplimiento de su objetivo, el cual se encuentra debidamente alineado con los objetivos institucionales.

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

### Equipo auditor:

*(Sesión virtual Teams)*

**Wilson Erney Buitrago Castellanos**  
Contratista  
Auditor Líder

*(Sesión virtual Teams)*

**María Margarita Reyes Rey**  
Profesional Universitario  
Auditor

*(Sesión virtual Teams)*

**Leonardo Carvajal Hernández.**  
Jefe  
Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020