



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 7 |

1. INFORMACIÓN GENERAL

| | |
|---|---|
| Proceso: | Direccionamiento Estratégico, Gestión de Información y Tecnología, Gestión Administrativa y Servicio al Ciudadano |
| Dependencia: | Consulado General de Colombia en la Ciudad de México |
| Tipo de auditoría o seguimiento: | Auditoría Interna de Calidad |
| Fecha entrega del Informe | 12/07/2023 |

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

Verificar que las actividades que se desarrollan en el CONSULADO DE COLOMBIA EN LA CIUDAD DE MÉXICO 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 transversales establecidos en los procesos de Gestión Documental y Evaluación y Mejora.

3. ALCANCE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

La auditoría abarca los procesos de Direccionamiento Estratégico, Gestión Administrativa, Gestión de Información y Tecnología y Servicio al Ciudadano en las actividades que se desarrollan, 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 26 al 30 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.

En la auditoría se revisará la aplicación de los lineamientos de los procesos de Gestión Documental (manejo documental del archivo) y de Evaluación y Mejora.

4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Las sesiones de la auditoría se realizaron mediante entrevista virtual, a través del aplicativo Teams, los días 28 y 29 de junio de 2023. En estas sesiones se contó con la participación, colaboración y disposición del Cónsul General Andrés Camilo Hernández Ramírez, y los Cónsul Luis Ricardo Fernández, Constanza Lucia Sánchez Gómez y Carlos Eduardo Cuestas Carrillo y los funcionarios del Consulado General de Ciudad de México,

A continuación, se detallan las actividades auditadas a partir de los requisitos de la norma ISO 9001: 2015 aplicables al proceso los procesos de Direccionamiento Estratégico, Gestión de Información y Tecnología, Gestión Administrativa y Servicio al Ciudadano definidos en el manual del SIG (AS-MA-001) vigente a la fecha.

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 7 |

Planeación de la auditoría

Reunión de apertura

La reunión de apertura para Consulado General de Ciudad de México se desarrolló a través de Microsoft Teams, el 28 de junio de 2023 en donde se expone el Plan de Auditoría, indicando el objetivo y alcance de esta, los aspectos a evaluar y las demás generalidades del proceso de auditoría.

Entrevista y revisión documental asociada a las actividades claves del proceso:

Para evaluar el cumplimiento de los requisitos 4.4,5.1,5.2 ,5.3,6.1,6.2,9.1,10.1,10.2 de la norma ISO 9001:2015, se procede a realizar entrevista al Cónsul General y su equipo de trabajo.

Plan de Acción:

Se evidencia que el Consulado General en Ciudad de México tiene claridad y conocimiento sobre la alineación entre el plan de acción a su cargo con los objetivos estratégicos de la entidad.

En cuanto al cumplimiento y reporte del Plan de Acción para el primer trimestre de 2023, el Consulado informa y presenta evidencia que se ha cumplido a satisfacción y explica brevemente cada una de las acciones realizadas durante este período.

Caracterización de los procesos:

Se revisan los componentes de las caracterizaciones de los procesos auditados evidenciando que los funcionarios entrevistados conocen los procesos en los cuales participan, identificando cada una de sus actividades.

Los funcionarios y contratistas del Consulado identifican con claridad cada una de sus actividades claves e interacción con los demás procesos, entradas, salidas y partes interesadas.

Mapa de riesgos del proceso:

El Consulado de Colombia en México, tiene identificado 15 riesgos, se evidencia que cada uno de los riesgos cuenta con controles encaminados a mitigar la materialización. La ejecución y seguimiento de estos se realiza dentro de los tiempos establecidos.

Indicadores de gestión del proceso:

El Consulado realiza el reporte y análisis de Tendencia correspondiente a la vigencia 2022 y 2023, evidenciando cumplimiento a las metas establecidas.

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 7 |

En cuanto al adecuado manejo y uso de las herramientas definidas como insumos para la medición de los indicadores de gestión, el Consulado presenta una muestra de las encuestas digitales utilizadas para medir los indicadores periodicidad de medición trimestral cuando los indicadores son medidos, el Consulado cumple con el lineamiento de socializar entre sus funcionarios los resultados, a través de la realización de reuniones.

Revisión y ejecución del proceso:

Para evaluar el cumplimiento de los requisitos 6.1,7.1.3,7.5 de la norma ISO 9001:2015, se procede a realizar entrevista al Cónsul General y su equipo de trabajo.

Gestión Administrativa

GA-PT-009 Administración de servicios administrativos:

Para verificar cumplimiento de los lineamientos establecidos en este documento se realizó recorrido por las instalaciones de la Misión por medio de videollamada, se revisó el control de ingreso a las personas, manejo servicios públicos y control de proveedores y servicios. Evidenciando que el consulado debe fortalecer los controles frente a los contratistas que ingresan a la misión a ejecutar diferentes actividades de servicios de mantenimiento.

A-PT-001 Entrada de almacén:

Se evidencia incumplimiento en este procedimiento en su Numeral 9.2.9, durante verificación en auditoria se valida la adquisición de 18 equipos de cómputo (Factura proveedor SETTEC) Equipos entregados en el mes de abril de 2022 y a la fecha de auditoria no se encuentran adheridos los correspondientes sticker de serial.

GA-PT-002 Salida de almacén

El Consulado no asegurar la gestión de bajas para los equipos de cómputo que no se encuentran en uso en las instalaciones de la misión, en entrevista se evidencia 12 equipos de cómputo pendientes de baja indicando que los mismos se encuentra en bodega como backup durante el tiempo que dura la garantía de los equipos nuevos que fueron adquiridos.

GA-PT-003 Control de inventario de bienes de consumo y bienes muebles:

Para validar en cumplimiento de este documento se solicitó el cronograma de inventarios, el cual se encuentra acorde con los lineamientos establecidos en el procedimiento.

Proceso Gestión de Información y Tecnología:

IT-PT-001 Adquisición de recursos de Hardware y Software:

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: 4 de 7 |

De acuerdo con lo evidenciado durante la entrevista el consulado cumple con los estableció en este procedimiento, ha realizado la solicitud de 18 equipos de cómputo los cuales fueron comprados em México y cuentan con los debidos soportes y autorizaciones por parte del área de Gestión Financiera y de Tecnología.

IT-GS-006 Herramientas Colaborativas:

Para validad cumplimiento de la guía se interroga por los medios de almacenamiento de archivos digitales evidenciando que la herramienta utilizada por el Consulado en TEAMS y todos los colaboradores tienen acceso.

IT-PT-006 Gestión de incidentes y requerimientos de servicios TI

El consulado cuenta con personal local para la gestión de incidentes quien atiende de manera directa las novedades presentadas en los equipos asignados al consulado, aplicando los lineamientos emitidos por cancillería desde el área de tecnología.

IT-PT-005 Gestión de Acceso a los Servicios TI

Para la gestión de accesos se realiza solicitud por ARANDA al área de tecnología quien suministra los permisos requeridos por el Consulado, la persona encargada de realizar la configuración es Abimael Ortiz contratista encargado de esta actividad en la Misión.

IT-MA-003 Manual de Políticas de Información y Tecnología.

El personal de la Misión conoce e implementan las políticas establecidas en el manual y las directrices suministradas por el área de tecnología desde Bogotá.

Proceso Servicio al Ciudadano

Para evaluar el cumplimiento de los requisitos 7.5, 8.1, 8.2, 8.4,8.5,8.6,8.7 de la norma ISO 9001:2015, se procede a realizar entrevista al Cónsul General y su equipo de trabajo.

SC-PT-054 Tramite de pasaportes:

El Consulado cumple con los lineamientos establecidos para realizar los trámites de pasaportes de acuerdo con el procedimiento y la resolución 6888 de 2021, se evidencia novedad frente al control del inventario registrado en el SITAC para 8 pasaportes de la vigencia 2022, teniendo en cuenta que, aunque no se encuentran físicos en la Misión no se han descargado del inventario de este aplicativo por lo que se decreta No Conformidad al proceso.

SC-PT-057 Expedición de Apostilla

En entrevista se evidencia cumplimiento del procedimiento y se indica que e tramite se realiza 100% en línea.

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 7 |

SC-PT-059 Gestión de peticiones por parte del centro integral de atención al ciudadano - CIAC y demás dependencias del ministerio de relaciones exteriores:

Se realiza revisión de los lineamientos establecidos en el procedimiento y se puede evidenciar el cumplimiento de estos, las solicitudes relacionadas con el Consulado son pocas y se ha dado trámite cumpliendo con los tiempos establecidos.

SC-PD-007 Registro Civil, SC-PD-006 Protocolización De Escrituras Públicas, SC-PD-010 Reconocimiento De Firma En Autorización De Firma En Autorización De Salida Del Menor y DP-IN-023 Ventanilla Única De Registro - Repositorio De Poderes:

Los trámites realizados por el consulado cuentan con los respectivos soportes evidenciando cumplimiento en los lineamientos establecidos para cada uno de ellos, en cuanto a la ventanilla Única de registro se evidenció que el Consulado no cuenta con los dos (2) usuarios registrados en el rol de notario de acuerdo con lo establecido en el documento DP -IN - 003 por lo que se genera una No Conformidad.

5. FORTALEZAS

- Se cuenta con una gran disposición y atención para la realización de ejercicios de mejora y auditoría encaminados al SIG
- Se cuenta con definición de funciones y responsabilidades debidamente asignadas, asegurando el fortalecimiento y comprensión de los deberes del SIG.
- La infraestructura con la que cuenta el consulado permite un correcto y adecuado flujo de atención al ciudadano y gestión de los diferentes servicios.
- Los canales de comunicación interna y externa con los que cuenta la misión fortalecen y dan visibilidad a la gestión que realizan los funcionarios.
- Alto conocimiento en los diferentes componentes del SIG; así como en las gestiones que realiza cada uno de los funcionarios de la misión.
- Se evidencia que la misión cuenta con un direccionamiento estratégico que asegura el control frente a los componentes del SIG y de las diferentes actividades que se realizan en la misión.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Fortalecer los controles frente a los contratistas que ingresan a la misión a ejecutar diferentes actividades de servicios de mantenimiento.

| | | |
|---------------------------------|---|------------------|
| 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 7 |

- Asegurar el uso de los diferentes formatos establecidos para el control y aseguramiento del mantenimiento del vehículo de la misión.
- Asegurar la gestión de bajas para los equipos de cómputo que no se encuentran en uso en las instalaciones de la misión.

7. NO CONFORMIDAD

| ITEM | CRITERIO DE AUDITORIA O NORMA | DESCRIPCIÓN |
|------|---|--|
| 1 | procedimiento GA-PT-01 Entrada de Almacén en el Numeral 9.2.9 | Se evidencia incumplimiento al procedimiento GA-PT-01 Entrada de Almacén en el Numeral 9.2.9, durante verificación en auditoria se valida la adquisición de 18 equipos de cómputo (Factura proveedor SETTEC) Equipos entregados en el mes de abril de 2022 y a la fecha de auditoria no se encuentran adheridos los correspondientes sticker de serial, así como su gestión de solicitud de estos. |
| 2 | Instructivo SC-IN-015 Recepción, Almacenamiento, Custodia e Inventario de Pasaportes y Libretas de Tripulante Terrestre | Se evidencia incumplimiento en el instructivo SC-IN-015 Recepción, Almacenamiento, Custodia e Inventario de Pasaportes y Libretas de Tripulante Terrestre, de acuerdo con la revisión realizada al inventario registrado en SITAC, se encuentran (AY650138, AZ043880, AZ060622, AZ128562, AZ333382, AZ929282, AZ997580, BA254692) 8 pasaportes del año 2022, que a la fecha no han sido descargados del sistema y no se encuentra evidencia de solicitud del descargue de estos. |
| 3 | Instructivo DP-IN-023 Ventanilla Única De Registro-Repositorio De Poderes (7.3.1) | Se evidencia incumplimiento a lo establecido en el instructivo DP-IN-023 Ventanilla Única De Registro-Repositorio De Poderes (7.3.1) ya que la misión solo cuenta con usuario para la gestión de la plataforma VUR en el rol de Notario. |

8. CONCLUSIONES DEL INFORME

Si bien se identificaron oportunidades de mejora y no conformidades, se concluye que los procesos auditados en el Consulado de Colombia en ciudad de México, es adecuado y conveniente para el cumplimiento de los requisitos de las normas NTC – ISO 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 RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS | PÁGINA: 7 de 7 |

El Consulado General de Colombia en Ciudad de México evidencia el cumplimiento de los objetivos de los señalados procesos, los cuales se encuentran debidamente alineados 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, con el propósito de identificar y eliminar las respectivas causas que dieron lugar a las no conformidades.

Equipo auditor:

(Documento Electrónico)

Andrés Felipe Serna Calderón
Contratista - Asesor
Auditor Líder

(Documento Electrónico)

Blanca Lilia Barbosa
Contratista - Asesor
Auditor Acompañante

(Documento Electrónico)

Jenny Andrea Hernández
Coordinadora GIT Gestión y Desempeño institucional

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020