

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 1 de 9

1. INFORMACIÓN GENERAL

Proceso:	Servicio al Ciudadano
Dependencia:	Grupo Interno de Trabajo de Apostilla y Legalizaciones – Grupo Interno de Trabajo de Pasaportes Sede Norte
Tipo de auditoria o seguimiento:	Auditoria Interna de Calidad
Equipo Auditor	
Auditor líder:	Edisson Javier Urrego Sarmiento.
Auditor:	Fredy David Parra Sedan

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO:

Verificar que las actividades asociadas al proceso de Servicio al Ciudadano se desarrollen cumpliendo con los requerimientos exigidos por la norma ISO 9001:2015 y los lineamientos establecidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio. Igualmente, se verificará de manera transversal a este proceso, la aplicación de los lineamientos establecidos en los procesos de Mejora Continua y Gestión Documental.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

La visita de auditoria se realizó entre el 22 y 24 de mayo de 2018, y se evaluaron las actividades relacionadas con los Grupo Interno de Trabajo de Apostilla y Legalizaciones – Grupo Interno de Trabajo de Pasaportes Sede Norte, incluidas en los procesos de Servicio al Ciudadano, Gestión Documental y de Mejora Continua, durante el periodo comprendido entre el 01/07/2017 y el 31/03/2018.

La auditoría se realizó de acuerdo con el ciclo PHVA de la caracterización del proceso de Servicio al Ciudadano, SC-PR-08, Versión 9, vigente desde 15 de mayo de 2018; los procedimientos del proceso; los documentos asociados y los requisitos aplicables al proceso de la norma ISO 9001:2015, definidos en el Manual del Sistema Integrado de Gestión código DE-MA-02 versión 1, vigente desde el 25 de abril de 2018.

En el marco de esta auditoria se realizaron, entrevistas con los Coordinadores de los Grupos Internos de Trabajo de Apostilla y Legalizaciones y Pasaportes Sede Norte con a sus respectivos gestores de cambio, se efectuó la revisión de la documentación incluida en el Sistema Maestro asociada a las actividades claves del proceso de cada área, tales como los Indicadores de gestión, análisis de datos, plan de acción, planes de mejoramiento, mapa de riesgos, autoevaluación. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

La prueba documental verificó los lineamientos establecidos en la norma de calidad, la guía de elaboración de documentos, el procedimiento de control de documentos, vigencia de la base legal, cumplimiento de las políticas de operación, actividades y controles establecidas en los mencionados documentos.

De acuerdo con el plan de auditoria validado en las reuniones de apertura de la auditoría realizadas entre el 22 y 24 de mayo de 2018, se desarrollaron las siguientes actividades:

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 30 / 06 / 2017



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 2 de 9

3.1 Grupo Interno de Trabajo de Apostilla y Legalizaciones.

El Grupo Interno de Trabajo de Apostilla y Legalizaciones es responsable de ejecutar actividades identificadas en el ciclo PHVA descrito en la caracterización del proceso de Servicio al Ciudadano, SC-PR-08, Versión 9, vigente desde 15 de mayo de 2018.

Se verificaron los siguientes documentos del proceso, publicados en el Sistema Maestro:

- Caracterización del Producto SC-PD-02 - Apostilla y Legalización de Documentos, versión 10, vigente desde el 31 de agosto de 2017.
- Procedimiento SC-PT-57 - Expedición de Apostillas, versión 2, con fecha de vigencia 2 de octubre de 2017.
- Instructivo SC-IN-12 - Plan de Contingencia - Caídas del Aplicativo en línea de Apostilla y Legalizaciones, Versión 1, vigente desde el 30 de marzo de 2016.

En el procedimiento SC-PT-57 - Expedición de Apostillas, versión 2, se evidencia en el punto de control de la actividad 4 el responsable es el encargado de registro de firmas y en el Desarrollo del Procedimiento el responsable de la actividad es el Líder de piso - Grupo Interno de Trabajo de Apostilla y Legalización.

3.2 Grupo Interno de Trabajo de Pasaportes Sede Norte.

El Grupo Interno de Trabajo de Pasaporte Sede Norte es responsable de ejecutar las actividades identificadas en el ciclo PHVA descrito en la caracterización del proceso de Servicio al Ciudadano, SC-PR-08, Versión 9.

Se verificaron los siguientes documentos del proceso, publicados en el Sistema Maestro:

- Guía SC-GS-05 - Creación y levantamiento de impedimentos por fallecimiento, renuncia a la nacionalidad y orden de autoridad judicial, versión 1 vigente desde el 9 de octubre de 2014.
- Procedimiento SC-PT-54 Expedición de Pasaporte, versión 5 con fecha de vigencia desde el 15 de febrero de 2018.
- Instructivo SC-IN-13, Plan de Contingencia – Grupo Interno de Trabajo de Pasaportes - Sede Norte., Versión 2, en estado público desde el 23 de abril de 2018.

Verificados los documentos del proceso se identificaron los siguientes aspectos

- En el Procedimiento SC-PT-54 Expedición de Pasaporte Versión 5, se utiliza el término “Países Amigos” por lo cual se recomienda incluir la definición en el numeral 4 del procedimiento.
- En la Guía SC-GS-05 Creación y levantamiento de impedimentos por fallecimiento, renuncia a la nacionalidad y orden de autoridad judicial se debe actualizar el Sistema de Control y Expedición de Pasaportes (SICEP), toda vez que el actual es el Sistema Integral de Trámites al Ciudadano – SITAC.
- En el Instructivo SC-IN-13 - Plan de Contingencia, se encuentra inscrito en el numeral 5. Registros Utilizados el Libro de entrega de pasaportes manuales, el cual no se encuentra en el Desarrollo del documento.

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 30 / 06 / 2017



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 3 de 9

3.3 Plan de Acción

Verificada la página web de la Cancillería en el menú principal en la opción Planeación y Gestión, Plan de Acción se observa la publicación de la versión 1 del Plan de Acción para la vigencia 2018, en el link: <http://www.cancilleria.gov.co/ministry/planeacion/plan-accion>, donde se evidencia que el proceso de Servicio al Ciudadano tiene responsabilidad de ejecutar once (11) actividades, según el reporte de seguimiento en el Sistema Maestro con corte al primer trimestre de 2018, se observa que el avance del cumplimiento está acorde con lo programado.

3.4 Riesgos

Verificado el mapa de riesgos integrado (Riesgos de Gestión y Corrupción), se observa que el proceso de Servicio al Ciudadano cuenta con trece riesgos de los cuales cuatro son de responsabilidad del Grupo Interno de Trabajo de Apostillas y Legalizaciones y dos del Grupo Interno de Trabajo de Pasaportes Sede Norte así:

Riesgos de Gestión:

- Expedir apostillas o legalizaciones con inconsistencias
- Apostillar o legalizar documentos con firmas no fidedignas
- Expedir productos con inconsistencias (Pasaportes)

Riesgos de corrupción:

- Recibir dádivas por parte de un tercero para generar la aprobación de apostillas y/o legalizaciones de documentos con firmas no fidedignas.
- Recibir dádivas por parte de un tercero para apostillar o legalizar documentos de forma prioritaria, que no corresponden a emergencias.
- Beneficiar a un tercero otorgando un pasaporte en las oficinas expedidoras de Bogotá, con base en documentos falsos o adulterados.

Se verificó la aplicación de los controles que evitan la posible materialización del riesgo, registrados en la matriz de riesgos integrado (Riesgos de Gestión y Corrupción), evidenciándose que son implementados.

Verificado el control preventivo *“Revisar los documentos de identidad sobre los cuales se genera duda, con la pistola lectora de código de barras (Para el caso de cédulas de tercera generación y tarjetas de identidad con código), luz ultravioleta y lupa para microtextos. (Oficinas que cuenten con esta herramienta). Los casos que presentan dudas en las Gobernaciones serán enviados a la persona encargada de la Dirección de Asuntos Migratorios Consulares y Servicio al Ciudadano que se encuentra en la sede de Pasaportes Calle 53, para los consulados, deberán comunicarse con la persona encargada en el GIT de Pasaportes Sede Norte. Este control, se encuentra descrito en el procedimiento de expedición de pasaportes SC-PT-54”, del riesgo “Beneficiar a un tercero otorgando un pasaporte en las oficinas expedidoras de Bogotá, con base en documentos falsos o adulterados”, no se evidencia en el procedimiento SC-PT-54 la descripción del control para los casos de documentación que presente dudas de los consulados, tal como lo anuncia la parte final del Control preventivo.*

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 30/06/2017



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 4 de 9

En cuanto a la socialización del Mapa de Riesgos para la vigencia 2018, se pudo establecer que los Grupos Internos de Trabajo conocen el mapa, y los controles que se aplican para mitigar los riesgos que están bajo su responsabilidad.

3.5 Indicadores de Gestión

El proceso de Servicio al Ciudadano cuenta con ocho indicadores, de los cuales tres están bajo la responsabilidad del Grupo Interno de Trabajo de Apostillas y Legalizaciones y dos del Grupo Interno de Trabajo de Pasaportes Sede Norte así:

Grupo Interno de Trabajo de Apostillas y Legalizaciones

1. Porcentaje de Producto no Conforme en el proceso de Apostillas,

Al verificar la hoja de vida se puede establecer que tiene una periodicidad trimestral y su objetivo es “*Determinar el porcentaje del producto no conforme en el trámite de Apostilla*”, para el primer trimestre del 2018 reportó un resultado del 0.4% frente a una meta del 1.5 %, quedando en un nivel satisfactorio; el mismo cuenta con su respectivo análisis de datos.

2. Porcentaje de Producto no Conforme en el proceso de legalizaciones,

En la hoja de vida se puede establecer que tiene una periodicidad Trimestral y su objetivo es “*Determinar el porcentaje del producto no conforme en el trámite de Legalización*”, para el primer trimestre del 2018, reportó un resultado del 0.1% frente a una meta del 1.5 %, quedando en un nivel satisfactorio; el mismo cuenta con su respectivo análisis de datos.

3. Satisfacción usuarios Apostilla y Legalización,

Este indicador tiene una periodicidad Trimestral y su objetivo es “*Determinar el Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios que prestan los grupos de trabajo de Pasaportes y Apostilla y Legalizaciones*”, para el primer trimestre del 2018, reportó un resultado del 91.7% frente a una meta del 91.0 %, quedando en un nivel satisfactorio; el mismo cuenta con su respectivo análisis de datos

Grupo Interno de Trabajo de Pasaportes Sede Norte

1. Producto No Conforme Oficinas Expedidoras De Pasaportes,

Al verificar la hoja de vida se puede establecer que tiene una periodicidad Trimestral y su objetivo es “*Determinar el porcentaje del Producto No Conforme en las Oficinas Expedidoras de Pasaportes*”, para el primer trimestre del 2018, reportó un resultado del 0.1 % frente a un umbral del 0.5 %, quedando en un nivel satisfactorio; el mismo cuenta con su respectivo análisis de datos.

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 30 / 06 / 2017

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 5 de 9

2. Satisfacción Usuarios Oficinas Expedidoras De Pasaportes,

En la hoja de vida se puede establecer que tiene una periodicidad trimestral y su objetivo es “*Determinar el Nivel de Satisfacción de los Usuarios de las Oficinas Expedidoras de Pasaportes, en el servicio de expedición de pasaportes*”, para el primer trimestre del 2018 reportó un resultado del 96.4 % frente a una meta del 93.0%, quedando en un nivel satisfactorio; el mismo cuenta con su respectivo análisis de datos.

3.6 Archivo físico de documentos

En cuanto al archivo físico de documentos en el ejercicio de la auditoria se solicitaron carpetas de acuerdo con la tabla de retención documental, tanto para los documentos producidos en el segundo semestre de 2017, como para los elaborados en la vigencia 2018, de los Grupos Interno de Trabajo de Apostilla y Legalizaciones y Pasaportes Sede Norte, encontrado que:

- Para la vigencia 2017, la gestión documental se encuentra ajustada a las indicaciones y las directrices de la implementación y manejo de archivo, referente a su adecuado uso y mantenimiento. En cuanto al archivo documental de lo transcurrido en 2018, se evidencia carpetas rotuladas con series documentales diferentes a las establecidas en la tabla de retención documental aprobada para el 2018, o con nombre de oficina productora diferente o sin diligenciar el código de la serie, es importante precisar que durante el transcurso del ejercicio auditor el Grupo Interno de Trabajo de Apostilla y Legalizaciones realizó los ajustes necesarios para la adecuada identificación de las carpetas que se encontraban en su archivo de gestión.
- En cuanto a la socialización de la Tabla de Retención Documental – TRD para la vigencia 2018 se pudo establecer que los grupos internos de trabajo conocen la nueva estructura documental.
- Se realizó la revisión del diligenciamiento del Formato Único de Inventario documental GD-FO-08, evidenciando que el Grupo Interno de Trabajo de Apostilla y Legalizaciones cuenta con este documento de forma digital. El Grupo Interno de Trabajo de Pasaportes Sede Norte, para la vigencia 2018, no ha ejecutado la directriz dada en la CIRCULAR No. C-DSG-GACAF-18-000018 del 7 de febrero 2018.

3.7 Planes de Mejoramiento

Para la vigencia 2017, el proceso de Servicio al Ciudadano suscribió en el plan de mejoramiento por procesos 39 acciones entre correctivas y de mejora quedando 2 actividades vigentes para el 2018.

Con respecto a la auditoria de la entidad certificadora del Sistema de Gestión de la Calidad, Icontec, realizada en el 2017, el proceso de Servicio al Ciudadano presentó una No Conformidad para lo cual desarrollaron seis acciones correctivas las cuales con corte al 31 de diciembre de 2017 se encuentran en estado cumplidas.

Con corte al 31 de marzo de 2018, el proceso de Servicio al Ciudadano presenta dos actividades vigentes en el plan de mejoramiento por procesos, producto de No Conformidades de Auditorías Internas y de ejercicios de Autoevaluación.

A continuación, se presenta un cuadro resumen de las actividades desarrolladas por el proceso de Servicio al Ciudadano en el plan de mejoramiento por procesos para la vigencia 2017 y con corte al 31 de marzo de 2018.

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 30 / 06 / 2017

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 6 de 9

Proceso Servicio al Ciudadano	Hallazgos		Acciones Suscritas		Estado de las acciones		Plan de Mejoramiento finalizado
	No Conformidad	Oport. de Mejora	Correctiva	Mejora	Vigentes	Cumplidas	
Auditorías Internas y Autoevaluación - 2017	3	21	9	30	2	37	2
Auditoria ICONTEC - 2017	1		6			6	1
Auditorías Internas y Autoevaluación - 2018	2		3		2	1	1

3.8 Seguridad y Privacidad de la Información

Para el ejercicio de la Auditoria el Grupo Interno de Trabajo de Apostillas y Legalizaciones realizó presentación referente a el Registro de firmas, en la que se observó la utilización para esta actividad del usuario de funcionario que se encontraba en comisión en el exterior para la fecha, situación que va en contravía con lo establecido en el Manual de Seguridad y Privacidad de la Información IT-MA-02, numeral 10.6.12 Equipos de Usuarios desatendidos, escritorio y pantalla limpia "...Para el acceso a cualquier computador del Ministerio de Relaciones Exteriores se debe hacer uso de una cuenta y una contraseña que serán únicos, exclusivos, personales e intransferibles para cada usuario del Ministerio de Relaciones Exteriores..."

Adicionalmente se observaron equipos desatendidos con el acceso habilitado para el uso de los aplicativos, incumpliendo lo establecido en el numeral 10.6.12 Equipos de Usuarios desatendidos, escritorio y pantalla limpia del Manual de Seguridad y Privacidad de la Información IT-MA-02 "...Todos los usuarios son responsables de bloquear la sesión de su estación de trabajo en el momento en que se retiren del puesto de trabajo, la cual se podrá desbloquear sólo con la contraseña del usuario. Cuando finalicen sus actividades, se deben cerrar todas las aplicaciones y dejar los equipos apagados..." y "...Todos los computadores del Ministerio de Relaciones Exteriores deben tener configurado y operativo un protector de pantalla que se active cuando el equipo no esté en uso y bloquee el acceso con contraseña al equipo cuando no esté en uso por parte del funcionario, contratista o tercero que presten sus servicios al Ministerio de Relaciones Exteriores..."

Otro aspecto para tener en cuenta son los puertos habilitados para el uso de dispositivos de almacenamiento removibles en equipos que prestan servicios de tramites a ciudadanos en el Grupo Interno de Trabajo de Apostilla y Legalizaciones, situación que se aparta con lo establecido en el numeral 10.3.7 Gestión de medios removibles del Manual de Seguridad y Privacidad de la Información IT-MA-02 "...Está restringido el uso de dispositivos de almacenamiento removibles (ejemplo: CDs, DVDs, USBs, memorias flash, discos duros externos, Ipods, celulares, cintas) en las estaciones de trabajo para sedes de atención al público en Bogotá..."

4. FORTALEZAS

Entre las principales fortalezas del proceso de Servicio al Ciudadano, Grupo Interno de Trabajo de Apostilla y Legalizaciones y Grupo Interno de Trabajo de Pasaportes Sede Norte, que apoyan la conformidad y eficiencia del Sistema Integral de Gestión - SIG, se destacan:



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 7 de 9

- Compromiso y disponibilidad al ejercicio auditor por parte de los Coordinadores de los Grupos Internos de Trabajo, las Gestoras de cambio y funcionarios de las diferentes áreas responsables del proceso, lo que redundará en la identificación de oportunidades de mejora que garantizan la sostenibilidad del Sistema Integral de Gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.
- El conocimiento y manejo de las actividades que desarrollan en el marco del proceso de Servicio al Ciudadano y las actividades propias de la dependencia.
- La aplicación de los lineamientos y recomendaciones entregadas por el equipo auditor.
- Automatización y racionalización de documentos en el proceso de Apostillas y Legalizaciones en línea.
- La expedición de los pasaportes en cuanto a los temas de producción y entrega final al ciudadano.

5. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Grupo Interno de Trabajo de Apostilla y Legalizaciones.

1. Dada la importancia que tienen las capacitaciones a los colegios y universidades a nivel nacional en los temas de Apostillas y Legalizaciones para que los estudiantes tengan conocimiento de cuáles son los requisitos de los trámites para salir a estudiar al exterior, se recomienda revisar la viabilidad de publicar material ilustrativo específico a través de la página web de la Cancillería.
2. Verificada la página web de la Cancillería en el menú de trámites y servicios en la opción de Apostilla y legalización en línea http://www.cancilleria.gov.co/tramites_servicios/apostilla_legalizacion_en_linea/tramite se sugiere cambiar el término de 24 horas hábiles, por 3 días hábiles.
3. Verificada la página web de la Cancillería en el menú de trámites y servicios, en la opción de apostilla y legalización en línea, en el espacio del Directorio de Traductores Oficiales ubicado en el siguiente link: <https://tramites.cancilleria.gov.co/ApostillaLegalizacion/directorio/Traductores.aspx>, se recomienda publicar un aviso informativo con referencia a que el Ministerio de Relaciones Exteriores, no se hace responsable de la calidad de los trabajos de traducción o de la tarifa cobrada por los mismos, ni exige cantidad de hojas, tipos de letras, ni espacios entre líneas y párrafos, teniendo en cuenta que no son funcionarios de la Cancillería y que este espacio les ha sido cedido para prestar un servicio a los ciudadanos.
4. La rotulación de las carpetas debe ser realizada de acuerdo con la tabla de retención documental vigente y con lo establecido por el proceso de Gestión Documental.
5. Dar énfasis en el correcto uso de los usuarios y contraseñas de forma periódica tanto al equipo de trabajo como al nuevo personal que se incorpore a las actividades propias del servicio de apostillas y legalizaciones, de acuerdo con el Manual de Seguridad y Privacidad de la Información IT-MA-02 numeral 10.6.12 Equipos de Usuarios desatendidos, escritorio y pantalla limpia, adoptadas.

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 30 / 06 / 2017



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 8 de 9

6. Actualizar el procedimiento SC-PT-57 - Expedición de Apostillas, versión 2, numeral 10, Puntos de Control de la actividad 4, toda vez que el responsable de la actividad es el Líder de piso y no el encargado de registro de firmas.

Es importante mencionar que respecto a las oportunidades de mejora descritas en los primeros cinco numerales, el Grupo Interno de Trabajo de Apostilla y Legalizaciones mediante memorando I-GAOL-18-010519 del 23 de mayo de 2018, dirigido a la Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo de Control Interno de Gestión, informa que ha realizado actividades tendientes a acoger las recomendaciones realizadas durante el proceso de auditoría del 22 de mayo de 2018.

Grupo Interno de Trabajo de Pasaportes Sede Norte

1. Se debe diligenciar el Formato Único de Inventario Documental GF-FO-08 para el año 2018 y mantenerlo actualizado de acuerdo con los lineamientos del proceso de Gestión Documental y la CIRCULAR No. C-DSG-GACAF-18-000018 del 7 de febrero 2018.
2. La rotulación de las carpetas debe ser realizada de acuerdo con la tabla de retención documental vigente y con lo establecido por el proceso de Gestión Documental.
3. Actualizar el procedimiento SC-PT-54 Expedición de Pasaporte Versión 5, la Guía SC-GS-05 Creación y levantamiento de impedimentos por fallecimiento, renuncia a la nacionalidad y orden de autoridad judicial y el instructivo SC-IN-13 Plan de Contingencia.
4. Actualizar el mapa de Riesgo con respecto a los controles preventivos en el sentido de cambiar la responsabilidad a los Consulados de la verificación de los documentos soporte para la expedición de pasaportes toda vez que ellos cuentan con acceso a consulta del aplicativo Archivo Nacional de Identificación – ANI de la Registraduría Nacional del Estado Civil, situación que debe estar alineada con lo descrito en el procedimiento SC-PT-54 – Expedición de Pasaportes.

6. NO CONFORMIDAD

ITEM	Numeral o requisito MECI - CALIDAD	DESCRIPCIÓN
1	IT-MA-02 - Manual de Seguridad y Privacidad de la Información	Se debe dar estricto cumplimiento al numeral 10.3.7 Gestión de medios removibles del Manual de Seguridad y Privacidad de la Información IT-MA-02, toda vez que se identificó equipos que prestan servicios de tramites a ciudadanos en el Grupo Interno de Trabajo de Apostilla y Legalizaciones, con puertos habilitados para el uso de dispositivos de almacenamiento removibles. Responsabilidad del control: <u>Dirección de Gestión de Información y Tecnología</u>

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 30 / 06 / 2017



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACION	VERSIÓN: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 9 de 9

7. CONCLUSIONES DEL INFORME

Si bien se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la actualización de los documentos que fueron revisados en la auditoría, se concluye que el proceso de Servicio al Ciudadano y el proceso de Mejora Continua, en cuanto a las actividades que son responsabilidad de los Grupos Internos de Trabajo de Apostillas y Legalizaciones y Pasaportes Sede Norte, se desarrollan cumpliendo con los lineamientos definidos por la Entidad y los requerimientos exigidos en la norma NTC ISO 9001:2015. El proceso de Servicio al Ciudadano evidencia el cumplimiento de su objetivo, el cual se encuentra debidamente alineado con los objetivos institucionales.

(Original Firmado)

Edisson Javier Urrego Sarmiento
Auditor Líder

(Original Firmado)

Fredy David Parra Sedan
Auditor

(Original Firmado)

María del Pilar Lugo González
Coordinadora GIT Control Interno de Gestión