



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 18

1. INFORMACIÓN GENERAL

Proceso:	Servicio al Ciudadano
Dependencia:	GIT Pasaportes Calle 53 y Sede Norte
Tipo de auditoria o seguimiento:	Auditoria de Calidad y Ambiental
Fecha entrega del Informe	29/03/2021

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

Verificar que las actividades asociadas al proceso de Servicio al Ciudadano, del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, se desarrollen cumpliendo con los requerimientos de las normas ISO 9001 y 14001 de 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 Servicio al Ciudadano aplicando las actividades relacionadas con los GIT de Pasaportes calle 53 y Sede Norte durante el periodo comprendido entre el 01 Julio de 2020 y el 01 de marzo de 2021. La auditoría se realizará del 18 al 19 de marzo de 2021 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 desarrollará 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

La auditoría se ejecutó virtualmente a través de teams entre el 18 y 19 de marzo de 2021 y se evaluaron las actividades desarrolladas, incluyendo lineamientos de los procesos de Mejora Continua, durante el periodo comprendido entre el 01-07-2020 y el 01-03-2021.

La auditoría se realizó de acuerdo con el ciclo PHVA de la caracterización del proceso de Gestión Documental, SC-PR-08, versión 11, vigente desde el 31 de julio de 2020; los procedimientos del proceso; los documentos asociados y los requisitos aplicables al proceso de las normas ISO 9001 y 14001 de 2015.

Se realizó entrevista a los equipos de trabajo GIT de Pasaportes Calle 53 y Sede Norte. y se efectuó la revisión digital de la documentación incluida en el Sistema Maestro asociada a las actividades claves del proceso, tales como Indicadores de gestión, análisis de datos, plan anticorrupción y atención al ciudadano, planes de mejoramiento, mapa de riesgos y autoevaluación.

Se verificó de manera transversal los requisitos de los procesos de Mejora Continua de acuerdo con la Caracterización del Proceso de Mejora Continua, MC-PR-17, versión 14, vigente desde el 12 de marzo de 2021. Y la Caracterización del Proceso de Gestión Documental, GD-PR-14, versión 12, vigente desde el 11 de septiembre de 2019.

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 18

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

4.1. Caracterización del Proceso: Los GIT de Pasaportes son responsables de ejecutar actividades identificadas en el ciclo PHVA descrito en la caracterización del proceso Desarrollo de la Política Exterior, SC-PR-08, versión 11, vigente desde el 31 de julio de 2020.

Que de acuerdo con el objetivo que se tiene en la caracterización del proceso las oficinas de Pasaportes Calle 53 y Sede Norte se relacionan con el objetivo estratégico de la entidad No 7 el cual tiene como propósito el de 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.

PLANEAR

Formular actividades para el Plan Anticorrupcion y Atención al ciudadano, los GIT de Pasaportes Calle 53 y Sede Norte no cuentan con actividades en los Planes de Acción, sin embargo, el grupo auditor identifico que las oficinas de pasaportes se encuentran involucradas en dos de las actividades de los Planes de Acción en la cual la Dirección de Asuntos Migratorios Consulares y de Servicio al Ciudadano es responsable, es importante que las áreas de Pasaportes conozcan e identifiquen las actividades en las cuales participan directamente en su ejecución.

Plan Anticorrupcion y Atención al Ciudadano:

De acuerdo con el Informe de Cumplimiento del Plan Anticorrupcion y Atención al Ciudadano 2020, Los GIT de Pasaportes Calle 53 y Sede Norte suscribieron 2 actividades en el componente "Rendición de Cuentas" las cuales a 31/12/2020 fueron cumplidas al 100% relacionadas con:

- Publicar cuatrimestralmente el informe de resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios de pasaportes en Bogotá, en el sitio web oficial de Cancillería
- Publicar cuatrimestralmente el resultado del indicador de satisfacción al usuario de las oficinas de pasaportes de Bogotá, Sede Norte y Calle 53, en el sitio web oficial de Cancillería.

Para el 2020 la Dirección de Asuntos Migratorios Consulares y Servicio al Ciudadano suscriben una actividad en el componente de "Racionalización de Tramites" relacionada con: La implementación del Pasaporte en línea, que para el tercer cuatrimestre lleva un 90%, de avance, en el proceso de implementación de la mejora de la solicitud de la mejora del pasaporte en línea los GIT de Pasaportes participan de forma articulada con la DIGIT y la Dirección para gestionar la pronta aplicación de este nuevo servicio.

4.2. Riesgos:

Verificado el mapa de riesgos integrado (Riesgos de Gestión y Corrupción) versión 4 de diciembre 14 de 2020, se observa que el proceso de Servicio al Ciudadano y las oficinas de pasaportes Calle 53 y Sede Norte cuenta con los siguientes riesgos de gestión y corrupción:

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 18

Riesgos Cumplimiento:

Daño del producto (Pasaportes y libretas de tripulante terrestre)

Expedir pasaportes y libretas de tripulante terrestre con base en documentos de identificación con irregularidades o inconsistencias.

Riesgo Operativo: Pérdida de libretas en custodia, en las oficinas de pasaportes, incluidas las libretas de tripulante terrestre

Riesgo Corrupción: Beneficiar a un tercero otorgando un pasaporte o libreta de tripulante terrestre en las oficinas expedidoras de Bogotá, con base en documentos falsos o adulterados.

Para el 2020 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. Adicionalmente, se confrontó con los seguimientos cuatrimestrales realizados por el Grupo Interno de Trabajo de Control Interno de Gestión confirmando su correcta ejecución.

Para el 2021, se realizó un ejercicio de revisión para la formulación, valoración y especialmente fortalecimiento de los controles evidenciándose que fueron actualizadas las probabilidades de impacto establecidos en los riesgos enunciados, de acuerdo con la nueva metodología de administración de riesgo implementado por la entidad.

Para la vigencia 2020 y principios del 2021, se evidenció la materialización de un riesgo operativo "Pérdida de libretas en custodia, en las oficinas de pasaportes, incluidas las libretas de tripulante terrestre", el GIT de Pasaportes sede Calle 53, da a conocer mediante correo electrónico del 29 de enero de 2021 al GIT de Interno de Gestión, la pérdida de libretas adicionales en las gobernaciones del Valle del Cauca, evento que se presentó a finales del mes de diciembre y similar situación se generó en la gobernación de La Guajira a mediados de enero del 2021. Es importante mencionar que el área suscribió el correspondiente Plan de Mejoramiento por Procesos identificando la causa raíz de la materialización como fue:

- Falta de lineamientos a las Gobernaciones que regulen el traslado final del pasaporte en la entrega al usuario.
- Incumplimiento por parte de la Gobernación de lo establecidos en el instructivo SC-IN-15 para la recepción de libretas al no realizar la verificación de estas cuando son entregadas por la empresa encargada de la impresión de los pasaportes.

Como Acciones correctivas a implementar el GIT de Pasaportes Calle 53 suscribió lo siguiente:

- Revisar y actualizar el riesgo "Pérdida de libretas y libretas de tripulante terrestre en custodia en las oficinas de Bogotá" de acuerdo con las causas de materialización identificadas.
- Actualizar de acuerdo con la revisión y aprobación del Grupo Interno de Licitaciones y Contratos los convenios con las Gobernaciones para regular el traslado final del pasaporte en la entrega al usuario y el cumplimiento de

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 18

los lineamientos establecidos por la Cancillería para la recepción, almacenamiento, custodia e inventario de pasaportes.

- Incluir mínimo una vez al año en las cartas de seguimiento cuatrimestrales dirigidas a las gobernaciones, las recomendaciones para atender oportunamente los lineamientos del instructivo de recepción, almacenamiento, inventario y custodia de pasaportes vigente.
- Elaborar un cronograma de reinducción virtual dirigido a las oficinas expedidoras en las gobernaciones, que incluya entre otras temáticas, las aclaraciones necesarias relacionadas con aplicar correctamente los lineamientos descritos en el instructivo de recepción, almacenamiento, inventario y custodia de pasaportes vigente.
- Socializar a través de correo electrónico, oficio o medio que se tenga disponible, el cronograma de reinducción con los jefes de oficinas expedidoras ubicadas en las gobernaciones.
- Socializar anualmente a través de correo electrónico a todas las oficinas de las Gobernaciones la importancia de acatar las directrices del instructivo SC-IN-15 Recepción, Almacenamiento, Custodia e Inventario de Pasaportes.
- Actualizar el instructivo SC-IN-15 "Recepción, Almacenamiento, Custodia e Inventario de Pasaportes" para incluir herramientas que faciliten la verificación en la recepción y la realización del inventario en las oficinas de expedición de pasaportes de las Gobernaciones e incluir los cambios en el cronograma de reinducción a las oficinas de las Gobernaciones.
- Socializar a través de correo electrónico, oficio o medio que se tenga disponible la versión actualizada del instructivo de recepción, almacenamiento, custodia e inventario de pasaportes con los jefes de las oficinas expedidoras de pasaportes en las gobernaciones.

4.3. Indicadores de Gestión:

La medición de la gestión del proceso de responsabilidad de los GIT de Pasaportes objeto de la auditoría se hace a través de indicadores.

La medición de la gestión del proceso de responsabilidad de los GIT de Pasaportes objeto de la auditoría se hace a través de dos (2) indicadores, el cual para los tres cuatrimestres de 2020 su resultado fue satisfactorio para uno de los indicadores, y aceptable y satisfactorio para el otro indicador como se aprecia en el siguiente cuadro:

Información de los Indicadores				
Nombre del indicador	Año	Cuatrimestre	Meta	Resultado
Producto No Conforme Oficinas Expedidoras de Pasaportes	2020	I	0,3%	0,1%
		II	0,3%	0,1%
		III	0,3%	0,1 %
Satisfacción de Usuarios Oficinas Expedidoras de Pasaportes	2020	I	95%	89.8%
		II	95%	94.5%
		III	95%	96.3%

Fuente: Sistema Maestro

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 18

En lo relacionado al indicador “Satisfacción de Usuarios Oficinas Expedidoras de Pasaportes” y de acuerdo con el análisis registrado en el sistema maestro para el I cuatrimestre de 2020, las oficinas de pasaportes obtuvieron un resultado global del 89.8% frente a la meta establecida del 95%. Las cifras que permitieron estos resultados se relacionan a continuación: usuarios que respondieron la encuesta en las Gobernaciones: 5.210, Consulados: 726, Sede Calle 53: 1.841, Sede Norte: 1.522 para un total de usuarios que respondieron la encuesta de: 9.299 y el número de usuarios satisfechos en las Gobernaciones fue de: 4.367, Consulados: 68, Sede Calle 53: 1.815 y Sede Norte: 1.477, para un total de usuarios satisfechos de: 8.343. Frente al resultado global del cuatrimestre anterior (3-2019 con 95.4%), se evidencia una importante disminución de aproximadamente 5.6 puntos porcentuales, así como también en la cantidad de encuestas respondidas y usuarios satisfechos, lo que genera un resultado Aceptable en esta vigencia. Sin embargo, este resultado no debe relacionarse directamente con la atención o la calidad del servicio prestado sino, por la notable disminución en la expedición de trámites de pasaportes, que se vio afectada al tener que suspender temporalmente la atención en las oficinas expedidoras, dada la emergencia sanitaria mundial por el Covid-19. No obstante, se espera que una vez se reanude la atención progresiva en cada una de las oficinas expedidoras, estos resultados incrementen para el segundo cuatrimestre de 2020.

Para el II cuatrimestre de 2020, las oficinas de pasaportes obtuvieron un resultado global del 94.5% frente a la meta establecida del 95%. Las cifras que permitieron estos resultados se relacionan a continuación: El resultado global para la variable Usuarios que respondieron la encuesta corresponde a un total de 1.335, desglosados de la siguiente manera: Consulados: 460, Gobernaciones: 167, Sede Norte: 460 y Sede Calle 53: 248. El resultado global para la variable Usuarios satisfechos corresponde a un total de: 1.262, desglosados de la siguiente manera: Consulados: 436, Gobernaciones: 154, Sede Norte: 435 y Sede Calle 53: 237. Frente al resultado global del cuatrimestre anterior (I-2020 con 89.8% como resultado), se evidencia una importante disminución de 7.964 encuestas respondidas, esto se debe a la suspensión del servicio en varias oficinas a nivel mundial dada la declaración de pandemia por el COVID –19, sin embargo, la reapertura progresiva de las oficinas expedidoras ha permitido continuar con la prestación del servicio al usuario, incrementando el resultado del indicador de satisfacción en un 4.7% frente a la meta establecida del 95%, logrando así mantenerse en un rango satisfactorio para este cuatrimestre.

De lo anterior es importante, fortalecer el análisis de los indicadores para poder determinar las causas de insatisfacción que generaron estos resultados de igual manera para dos periodos consecutivos con resultado aceptable se debe adelantar como mínimo el análisis de causas y definir e implementar acciones si fuese necesario mediante la suscripción del plan de mejoramiento.

Una vez revisado los resultados reportados en Sistema Maestro, se identificó para el primer y segundo cuatrimestre del año 2020 que el resultado del indicador “Satisfacción usuarios oficinas expedidoras de pasaportes” fue aceptable y de acuerdo con lo establecido en el procedimiento AS-PT-01, se debe detallar en el análisis de los indicadores las causas que generaron este resultado, de igual manera para dos periodos consecutivos con resultado aceptable se debe adelantar el análisis de causas y definir e implementar acciones mediante la suscripción del plan de mejoramiento.

Teniendo en cuenta lo anterior y una vez revisados los análisis registrados en el módulo del Sistema Maestros se identificó que el análisis fue incompleto dado que no expone las causas por las cuales se dio el resultado aceptable del indicador, adicionalmente se consultaron los formatos MC-PT-22 Análisis de causas y EI-FO-06 planes de

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: 6 de 18

mejoramiento radicados en el G.I.T de Control Interno de Gestión por parte de los G.I.T de Pasaportes Calle 53 y Sede Norte, no se encuentra alguno relacionado con el resultado del indicador en mención.

Es preciso indicar que independientemente que las oficinas hayan estado cerradas, la satisfacción de los usuarios se hace de acuerdo con el número de pasaportes que sean expedidos, por lo tanto, se debe realizar como mínimo el análisis de causas en el cual se detallen las razones de la insatisfacción de los usuarios que causaron que para los dos periodos en mención generaran un nivel aceptable del indicador.

4.4 Gestión Documental:

En el ejercicio de la auditoria se solicitó al GIT de Pasaportes Calle 53 y Sede Norte, evidenciar los documentos digitales, con el propósito de identificar que sus carpetas estuvieran de acuerdo con la tabla de retención documental vigentes desde el 23/11/2020 respectivamente.

De acuerdo a lo informando por los GIT de Pasaporte Sede Norte la mayoría de la documentación se encuentra en físico, y en el archivo de teams, solo se tienen como documentos electrónicos los documentos de apoyo información que iría en contra vía en lo relacionado en las TRD publicadas en la pagina Web de la entidad, en donde la mayoría de series documentales de estos GIT son digitales, identificando que los archivos no se encuentran digitalmente ajustados en su codificación y directrices de implementación y manejo de archivo digital de acuerdo con lo estipulado en el procedimiento GD-PT-19 Transferencia Documental Primaria versión 5, el Manual de Archivo GD-MA-03 versión 2, Circulares No. C-DIAF-GACAF-20-000052 de fecha 03/04/2020 y circular No. C-DIAF-GACAF-20-000017 de fecha 07/07/2020 respectivamente emitidas por la Secretaria General.

Para el GIT de Pasaportes Calle 53 se evidencio que las carpetas creadas en el espacio para teams se encuentran digitalmente ajustadas en su codificación y directrices de implementación y manejo de archivo digital de acuerdo con lo estipulado en el procedimiento GD-PT-19 Transferencia Documental Primaria, el Manual de Archivo GD-MA-03 versión 2 y las Circulares No. C-DIAF-GACAF-20-000052 de fecha 03/04/2020 y la circular No. C-DIAF-GACAF-20-000017 de fecha 07/07/2020 respectivamente emitidas por la Secretaria General.

Por lo anterior es importante que el GIT de Pasaportes Sede Norte fortalezca la gestión del conocimiento sobre el uso y apropiación de las herramientas teams con el sharepoint para la conservación digital de la documentación del proceso.

Se reviso las últimas transferencias documentales realizadas por Calle 53 y Sede Norte realizadas en marzo y diciembre 2020 respectivamente, al respecto se observó que cada carpeta fue relacionada en el Formato Único Inventario Documental GD-FO-08, el formato fue diligenciado en su totalidad y firmado por los coordinadores de los respectivos GIT, Este Formato Único de Inventario Documental es conservado en las dependencias como instrumento de control y consulta permanente en los Archivos de Gestión.

4.5 Mejora Continua

Se evidenció que el proceso de Servicio al Ciudadano y las Oficinas de Pasaportes Calle 53 y Sede Norte aplica las acciones y actividades que se encuentran suscritas tanto en el mapa de riesgos Integrado, en el plan de acción

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 18

institucional y en el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano, para la vigencia 2020 y el primer trimestre de 2021, el GIT auditado cuentan con planes de mejoramiento vigentes.

Se observó que la Dirección de Asuntos Migratorios Consulares y de Servicio al Ciudadano y los GIT Calle 53 y Sede Norte se encuentran realizando acciones de mejora con relación a la implementación de la solicitud del Pasaporte electrónico en línea.

Los GIT de Pasaportes para el 2020 formularon planes de mejoramiento a partir de los factores identificados en el contexto estratégico de la entidad ahora contexto organizacional de la entidad relacionada con: "Implementar campaña diseñada para promover la participación de los usuarios en las encuestas de satisfacción del trámite de pasaportes".

4.6 Planes de mejoramiento

Actualmente el proceso cuenta con oportunidades de mejora de responsabilidad de los GIT de Pasaportes identificada en el resultado de las auditorías internas, relacionada con las siguientes actividades:

Actividades:

Mejorar el análisis del indicador de satisfacción de usuarios para el trámite de pasaportes cuantificando los motivos de insatisfacción.

Se evidencia incumplimiento del numeral 8.8.11 del manual de Seguridad y Privacidad de la Información – IT-MA-02. Toda vez que se observó formalizadores de pasaportes de la sede calle 53 utilizando un usuario de red diferente al asignado y para evitar que se active el protector de pantalla de los computadores se evidenció que realizan manipulación del teclado de los equipos, adicionalmente se observa que en el área de entrega de pasaportes de la sede calle 53, el usuario de red y del SITAC son utilizados por una persona diferente al titular.

Acciones por Implementar:

Realizar el análisis cuatrimestral de los resultados del diligenciamiento del campo abierto de observaciones de la Encuesta de Satisfacción de Pasaportes obtenidas en las oficinas de Bogotá, con el propósito de establecer la mejor forma de muestreo y análisis de estas.

Definir y formalizar el tipo de muestreo y el mecanismo que se estandarizará para el seguimiento, análisis e implementación de acciones producto de las observaciones y sugerencias de los usuarios del trámite de pasaportes frente a su satisfacción con el servicio.

Solicitar al técnico de la sede en la configuración inmediata de todos los usuarios del personal tercerizado (Thomas Greg y ABPS) en los equipos de formalización y entrega de pasaportes para que cada agente, ingrese con el usuario y clave asignado en el equipo que le corresponda.

4.7 Revisión documental del procedimiento SC-PT-54 "Expedición de Pasaportes"

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 18

En entrevista realizada a los Coordinadores de los GIT de Pasaportes con relación a la revisión documental del procedimiento SC-PT-54 "Expedición de Pasaportes" fueron identificados los siguientes aspectos:

De acuerdo con la actividad del plan de acción se expidió la Resolución 3959 de 2020 "Por la cual se regulan las disposiciones referentes a los pasajeros y al documento de viaje colombiano y se deroga la Resolución 10077 de 2017", en la revisión documental se identificó que dicho documento se encuentra derogado lo que hace que su base legal se encuentre desactualizada incumpliendo el procedimiento GD-PT-02 "Control de Documentos", el cual indica, "Cuando se emitan leyes, Decretos, Resoluciones, Circulares o Memorandos que afecten procedimientos documentados en el sistema Integrado de Gestión el área o áreas responsables deberán realizar los ajustes en un término no mayor a 15 días hábiles que se requieran para el cumplimiento de las nuevas exigencias o requisitos en la documentación existente".

Adicionalmente la base legal no cumple con los lineamientos de organización dados en la Guía de Elaboración de Documentos GD-GS-03 vigente desde el 20/10/2020 dado que se identificó que la convención de Viena de 1963 es conocido como un tratado entre estados, por lo tanto, debe estar siguiente a la Constitución Política de Colombia, así mismo se identificó que la resolución 8470 de 2019 se encuentra relacionada después de dos resoluciones expedidas en el año 2017.

De igual manera fueron consultadas las leyes 2010 de 2019 de crecimiento económico y la ley 403 de 1997 Estímulos para los sufragantes las cuales se identificaron que no se encuentran relacionadas en el normograma de entidad, se recomienda verificar con el área responsable del normograma que la normatividad vigente aplicable al procedimiento de expedición de pasaportes este publicada.

Política: Actividades Posteriores a la Entrega

En caso de presentarse alguna inconsistencia en la hoja de datos del pasaporte o por daño de fabricación, el titular contará con un plazo máximo de un (01) mes a partir de la fecha de entrega del documento, para solicitar su reposición. Vencido este plazo el solicitante deberá tramitar y pagar un nuevo pasaporte.

¿De lo anterior se evidencio que cuando se revisa un pasaporte por reposición por daños de fabricación, como evalúan si realmente corresponde a un daño de fabricación? A lo que los responsables del proceso explicaron que los funcionarios responsables de esta actividad conocen las características del producto y el estándar de este de acuerdo con lo establecido en la caracterización del producto SC-PD-05 por lo tanto pueden identificar los daños de fabricación mas frecuentes que se puedan presentar.

Política: Instruir, Orientar y Apoyar a las Oficinas Expedidoras de Pasaportes en las Gobernaciones.

La Dirección de Asuntos Migratorios Consulares y Servicio al Ciudadano - DIMCS, dispondrá de una o varias personas, que manejen el proceso de expedición de pasaportes en el GIT de Pasaportes Calle 53 o Sede Norte, con el fin de informar, orientar, sensibilizar y apoyar a las oficinas expedidoras en las gobernaciones, con el trámite de pasaportes.

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: 9 de 18

De lo anterior la oficina GIT Calle 53 informo que efectivamente en el año 2017, este GIT le fue asignado las funciones de acompañamiento a las Gobernaciones, Sin embargo hay gobernaciones que expiden el pasaporte de libreta tripulante terrestres siendo esto de responsabilidad de Sede Norte quienes deben atender cualquier solicitud o consulta específica relacionada con la expedición y renovación de la libreta tripulante terrestre, es importante que hacer la revisión de las políticas de operación respecto al alcance t responsabilidades de cada uno de los GIT respecto a dicho acompañamiento.

Política: Cambios no Planificados en la Prestación del Servicio.

Revisado el documento se evidencio que en el desarrollo de la política de operación no articulan el formato plan de contingencia SC-FO-111, el cual da el detalle de como actual cuando se presentan cambios inesperados en la prestación del servicio, es recomendable que se este documento sea asociado con el propósito de orientar al lector de donde puede encontrar el paso a paso de las actividades que se deben realizar cuando se presentan cambios no planificados

Política: Instruir, Orientar y Apoyar a las Oficinas Expedidoras de Pasaportes en las Gobernaciones.

En el procedimiento existe una política que describe brevemente el apoyo y orientación que se les realiza a las gobernaciones, siendo el detalle de política insuficiente, por lo que fue necesario solicitar a los responsables del procedimiento la explicación de cómo es realizado dicho acompañamiento y donde se encuentra documentado, a lo que la asesora de parte de la coordinación respondió que el acompañamiento se hace a través de un canal autorizado en teams donde las gobernaciones elevan sus consultas de forma permanente sobre temas de procedimientos, así mismo son atendidas las consultas por correo electrónico, brindando capacitaciones virtuales las cuales son debidamente registradas, antes de pandemia se realizaban visitas sorpresivas en la gobernaciones con el fin de verificar el funcionamiento de la oficina expedidora evidenciado que cumplieran con todos los procedimientos en cuanto a revisión de documentos, atención a usuarios y formalización en los documentos.

Resultado de estas visitas daban como evidencia el informe de visitas de seguimiento a las oficinas expedidoras de Pasaportes y en el cual son registrados las oportunidades de mejora para cada oficina, dicho informe es remitido a cada gobernación que fue objeto de la visita, con el propósito de que se implementen acciones de mejora.

En el Sistema maestro se evidenció el formato SC-FO-112 Informe de visitas de seguimiento a las oficinas expedidoras vigente en el sistema maestro desde el 29/11/2019 dicho formato no se encontró asociado al procedimiento SC-PT-54, a lo que la dependencia informo que dicho documento fue creado para unificar los informes de las visitas, por lo que es pertinente que dicho formato se asocie y se articule con la política de acompañamiento a las gobernaciones

De lo anterior se sugiere revisar y evaluar la viabilidad de la construcción de una metodología específica que contemple el paso a paso de las actividades claves que se realizan en el acompañamiento de las gobernaciones respecto a la expedición de pasaportes y libreta tripulante terrestres, con el propósito de garantizar la transferencia y la conservación del conocimiento, así mismo dejar constancia y evidencia de los ejercicios que se están adelantando desde los grupos internos de trabajo de pasaportes.

Política: Alertas Administrativas

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: 10 de 18

Si la oficina expedidora detecta inconsistencias en los documentos soporte para la expedición de pasaportes o incongruencias en la revisión de documentos de los usuarios, éstos deben ser digitalizados y enviados a la Oficina de Pasaportes Sede Norte a través del correo electrónico: alertaspasaportes@cancilleria.gov.co, con la descripción del caso.

De lo anterior se indago con la oficina de pasaportes Sede Norte del porque esta labor solo es realizada por ellos, a lo que el GIT respondió que dentro de su grupo tienen los profesionales con la competencia en temas jurídicos quienes realizan el análisis de la base legal y la documentación a presentar para crear o levantar una alerta administrativa así como el proceder el cual se encuentra documentado en la guía de alertas administrativas SC-GS-05, posteriormente la sede norte evidencio en el SITAC el registro de dichas alertas al igual que el envío de una muestra de las ultimas alertas administrativas generadas en el periodo.

Política: Control de la Salida No Conforme

Se menciona que: En Bogotá, la oficina expedidora, realizará el seguimiento a estos productos no conformes mensual y/o trimestralmente (cuando aplique), teniendo en cuenta lo descrito en el instructivo SC-IN-05, en las Gobernaciones y Consulados, se realizará de acuerdo con las condiciones operativas de cada oficina, incluyendo lineamientos descritos en el instructivo, a lo que la coordinadora aduce que las actividades se encuentran escritas en el instructivo y en la política de devolución y reposición de pasaportes. Adicionalmente desde el GIT de la Sede Norte no se realiza seguimiento al PNC dado que en los consulados el numero de reposiciones es baja.

De igual manera son 131 Consulados y seria muy dispendioso realizar este seguimiento de forma individual por parte del GIT de la Sede Norte, de igual manera se resalta el compromiso y la responsabilidad de los consulados con el tramite de expedición de pasaportes dado que una reposición implicaría esfuerzos adicionales para los ciudadanos.

4.8 Revisión del Instructivo SC-IN-05“Seguimiento al Producto No Conforme”

Se reviso el documento SC-IN-05“Seguimiento al Producto No Conforme” el cual se encuentra publicado en el Sistema Maestro en versión 7, vigentes desde el 03/05/2019 encontrándose que el documento está conforme a los lineamientos de elaboración de documentos, y sus actividades corresponden a las desarrolladas por el proceso, de acuerdo a lo evidenciado en las entrevistas los GIT de Pasaportes cumplen con las políticas de operación allí descritas para lo cual remitieron las evidencias correspondientes de su ejecución.

Sin embargo, se identifico el uso del formato SC-FO-67 “Actividad Usuarios Oficina” en su versión 1 vigente desde el 8/02/2013 y de responsabilidad de uso del GIT Estadística Consular, una vez revisado en el sistema maestro se identificó que no contempla los mismos espacios de información que genera la versión que se encuentra publicada en el SITAC.

Es indispensable revisar y actualizar el formato SC-FO-67 de acuerdo con los parámetros establecidos en el procedimiento control de documentos GD-GS-02 versión 28 vigente desde 26/10/2020.

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 18

Política: Levantamiento de Información, cuando no se encuentra disponible el aplicativo Power BI. Generación de reportes tipo operativo a través del SITAC.

Fue solicitado a los responsables de la actividad en cada GIT que evidenciaran y explicaran como son generados los reportes desde el aplicativo SITAC para el análisis del PNC y como son analizados los datos para el proceso de socialización a los formalizadores y autorizadores en cada uno de los grupos, identificando que se cumple con las políticas de operación establecidas en el instructivo de seguimiento al PNC.

Es recomendable hacer un análisis de los resultados mensuales del PNC individuales respecto al comportamiento de este, con el propósito de iniciar con el mejoramiento de la meta desde el interior de cada uno de los grupos y proyectarse una mejora en el indicador global a futuro.

4.9 Ejecución y revisión documental del Procedimiento SC-PT-24

Una vez realizada la verificación del documento, el cual se encuentra publicado en el Sistema Maestro en su versión 9 vigente desde el 26 de junio de 2020, se identificó que con la actividad del plan de acción se expidió la Resolución 3959 de 2020 "Por la cual se regulan las disposiciones referentes a los pasajeros y al documento de viaje colombiano y se deroga la Resolución 10077 de 2017", en la revisión documental se evidencio que dicho documento se encuentra derogado lo que hace que su base legal se encuentre desactualizada incumpliendo la política de operación establecida en el procedimiento GD-PT-02 "Control de Documentos", la cual indica, "Cuando se emitan leyes, Decretos, Resoluciones, Circulares o Memorandos que afecten procedimientos documentados en el sistemas Integrado de Gestión el área o áreas responsables deberán realizar los ajustes en un término no mayor a 15 días hábiles que se requieran para el cumplimiento de las nuevas exigencias o requisitos en la documentación existente".

Adicionalmente la base la legal del procedimiento no cumple con los lineamientos de organización dados en la Guía de Elaboración de Documentos GD-GS-03 vigente desde el 20/10/2020 dado que se identificó que la resolución 5370 de 2015 se encuentra relacionada después de dos resoluciones expedidas en el año 2017.

Documentos Asociados:

En la revisión documental se identificó que en el procedimiento SC-PT-24 no se encuentran asociados: el instructivo SC-IN-15 Recepción, Almacenamiento e Inventarios y el procedimiento MC-PT-06 Control de Producto no conforme, sin embargo, de acuerdo con lo informado por el GIT de Pasaportes Norte, fue indicado que en efecto faltaba realizar detalladamente la revisión de dicho documento, no obstante, se informo que el documento ya se encuentra en revisión metodológica.

Adicionalmente en la revisión del procedimiento se identificó que hacen referencia permanentemente al pasaporte, sin embargo, el procedimiento es de Libreta de Tripulante Terrestre, lo que podría ocasionar una confusión a los funcionarios que hagan uso del documento, si bien es claro que la libreta de tripulante terrestre es un tipo de pasaporte es importante dar claridad y hacer uso de los mismos términos dado que se cuenta con dos procedimientos independientes.

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 18

Política: Reporte Automático de Pasaportes Perdidos o Hurtados a Interpol

Diariamente la Dirección de Gestión de información y Tecnología en nombre de la Dirección de Asuntos Consulares Migratorios y Servicio al Ciudadano de Ministerio de Relaciones Exteriores, genera y envía automáticamente un listado de los pasaportes perdidos y hurtados de las oficinas expedidoras a la Dirección de Investigación Criminal e Interpol en donde se incluyen las Libretas de Tripulante que han sido perdidas o hurtadas según lo manifieste el usuario. La ejecución de este control lo hace la Dirección de información y Tecnología en nombre de la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano.

De lo anterior se solicitó al GIT de Pasaportes Sede Norte, evidenciara como es remitido el reporte automático de la DIGIT a la Interpol, el GIT aportó los correos electrónicos donde se identifica los destinatarios y el reporte de los documentos perdidos y hurtados.

Política: Cambios no Planificados en la Prestación del Servicio: En caso de presentarse cambios no previstos en la prestación del servicio a los usuarios, ya sea por algunas de las situaciones descritas en el instructivo SC-IN-13 plan de contingencias, se informará a los usuarios, a través de notas en la Página Web, aplicativos de Trámites en Línea, Redes Sociales, Pantallas Informativas o de manera Presencial en las oficinas de atención al usuario, de acuerdo con las políticas operativas de cada oficina o de manera Presencial en las...

De lo anterior se identificó que se encuentra asociado el documento SC-IN-13 Plan de contingencia el cual fue anulado en junio de 2018 a lo que la Coordinadora del GIT manifestó que efectivamente se debía realizar el ajuste pertinente, y una vez se realice la revisión metodológica quedaría aplicado en el documento final.

Por lo tanto, es importante mencionar que en consecuencia de lo anterior se estaría materializando el riesgo del proceso de Gestión Documental "Obsolescencia de la documentación del Sistema Integrado de Gestión o uso de documentos no vigentes".

Dentro del desarrollo del procedimiento se evidenciaron algunos aspectos con referencia a la claridad y especificidad en la continuidad de cada de las actividades y en las observaciones realizadas a estas de la siguiente manera:

- En la actividad 2 de la página 13, se hace mención de la expedición de los turnos WEB, lo cual está relacionado con la actividad antes de ser declarada la pandemia, actualmente no se expiden turnos dado el cambio en la forma de atención de los usuarios y la cual es realizada mediante agendamiento de citas, es importante que se evalué la pertinencia de ampliar los métodos de agendamiento en lo relacionado a la expedición de los turnos con el fin de que se cuente con diversas formas de operación en el caso de que se presentara una situación similar a la actual.
- En la actividad 5, "Orientar al Usuario" en la observación no es claro como continua el procedimiento, de acuerdo con lo anterior la coordinadora realiza un detalle de cómo se realiza esta actividad, explicando que una vez al usuario se le genera el turno pasa al módulo donde se le hace nuevamente la verificación de documentos y se le orienta sobre los requisitos a subsanar y si el usuario regresa nuevamente debe solicitar un nuevo turno.

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 18

Se sugiere indicar en esta actividad, si el trámite se termina o a que actividad debe dirigirse, para que quien lea el documento, tenga mayor claridad sobre la ejecución de las actividades.

- En la actividad 9.1, hace referencia un proceso de decisión relacionado con la toma de huellas el cual no tiene relación con la actividad anterior que describe elaborar acta de levantamiento de impedimento una vez se normalice la situación del ciudadano la cual esta relacionada con el levantamiento de impedimentos de tipo jurídico, por lo que la coordinadora explico que hay dos tipos de impedimento uno relacionado con la toma de huellas y otro de tipo jurídico, una vez explicadas las diferencias se recomienda revisar la ubicación de este punto de decisión en el documento dado que no presenta relación con la actividad que antecede.
- En la actividad 12,2 que dice ¿el usuario puede continuar el trámite? en las observaciones relacionadas en la opción de respuesta NO hacen referencia a la actividad 11,6, la cual no existe en el desarrollo del procedimiento; según lo informado por la Coordinadora del GIT manifestó que efectivamente se debía realizar el ajuste pertinente, y una vez se realice la revisión metodológica quedaría corregido en el documento final.
- En las actividades 21,1 que dice: ¿Se devuelve la solicitud? y la 22 que dice Devolver la solicitud se debe incluir una política de operación relacionada con esta actividad dado que el documento no la contempla, se sugiere revisar y evaluar la posibilidad de incluir una política de operación relacionada con el detalle de las actividades a realizar y los registros a dejar en caso de tener que hacer la devolución del trámite por parte de los autorizadores.
- En el flujo del procedimiento en la actividad 25 se relaciona el formato SC-FO-67 Reporte de Actividad de Oficina si una vez revisado no se encuentra relación alguna con la libreta de tripulante terrestre, adicionalmente no está como registro ni documento asociado.

De lo anterior la coordinadora respondió que esta actividad fue modificada en la actualización que se encuentra en revisión metodológica dado que se desconoce a que se refería el tema del Stiker, adicionalmente se relaciona el formato SC-FO-67 y se deja como registro del producto no conforme.

- En el Procedimiento se identificó los requisitos y documentos con los que debe cumplir el usuario para solicitar la libreta de tripulante terrestre, así mismo el GIT de Pasaportes Sede Norte presento la publicación de estos mismos requisitos en la página Web de la Cancillería.

Una vez revisados los requisitos se evidencio que los usuarios deben presentar dos fotografías para darle el tramite a la libreta de tripulante terrestre, sin embargo, en el desarrollo del procedimiento en las actividades 15 y 28 se hace mención a la toma de la fotografía en el actividad de formalización, a lo que la coordinadora respondió que en el procedimiento de formalización se debe tomar la foto en el SITAC, como prerrequisito si no el sistema no permite continuar con el trámite, sin embargo esta fotografía no sería la que reposaría en la libreta sino la que se le solicita al usuario.

- En la actividad 15 “Formalizar la Solicitud” en las observaciones señala: Respecto a los menores de edad, únicamente se capturará la firma a partir de los 7 años y las huellas a partir de los 15 años, solicitando explicación a la coordinadora sobre sí los a los menores de edad se les formaliza el trámite de la libreta de tripulante terrestre, indicando que

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 18

definidamente ¡No! en el proceso de actualización metodológica del procedimiento se identificó que esa información no correspondía y se procedió a realizar el ajuste a lugar.

- **Política** Registro en los Cambios siempre que se realicen cambios internos en la operación para el trámite de Libreta de Tripulante y la prestación del servicio, el autorizador del cambio, ya sea el Director de la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano o la Coordinación del GIT de Pasaportes Sede Norte y Calle 53, deberán dejar evidencia de la socialización del cambio, a través de correo electrónico, memorando o formato CO-FO-12- Control de Asistencia y Seguimiento a compromisos con entidades externas o CO-FO-05 Control de Asistencia y Seguimiento, cuando aplique. CANCELACIÓN DE PASAPORTE POR PRESUNTA SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD Dependiendo de la Oficina en la cual se presente esta situación, una vez el solicitante aporte los documentos antes mencionados se procederá de la siguiente manera: Gobernaciones La documentación recibida deberá ser enviada vía correo electrónico al GIT de Pasaportes Calle 53 solicitando la verificación de esta y la cancelación del pasaporte en el SITAC, que será realizada únicamente en dicha oficina, se identifico que se menciona al GIT de Pasaportes Calle 53 siendo la responsabilidad de aplicación de este procedimiento únicamente de la Sede Norte.

De lo anterior la coordinadora respondió que ellos eran los encargados del acompañamiento en la expedición de los pasaportes en las Gobernaciones, es importante que se defina los alcances y responsabilidades de los GIT de Pasaportes, ya que dentro de este procedimiento existen actividades propias a desarrollar por parte del GIT de Pasaportes Calle 53, se sugiere revisar y ampliar la responsabilidad por aplicación.

Por todo lo anterior es indispensable hacer la revisión técnica detallada de los documentos estandarizados en el Sistema Maestro con el propósito de garantizar que los métodos de trabajo correspondan a la ejecución de las actividades en los GIT, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de control de documentos GD-PT-02.

Caracterización del Producto SC-PD-04 libreta de tripulante terrestre

De acuerdo con la caracterización del producto SC-PD-04, hay una característica relacionada con el tiempo y se relaciona a un criterio de aceptación que menciona " Satisfacción al usuario teniendo en cuenta la entrega del documento que se realiza el mismo día. " sin embargo en la descripción de la característica la entrega del documento se realizará 24 horas después del pago, así mismo se identificó que en el formato de la caracterización del producto de Libreta de Tripulante Terrestre en el encabezado presenta un código que no corresponde: MC-FO-04

Se sugiere revisar la caracterización del producto SC-PD-04 de la libreta Tripulante Terrestre respecto a las características y los criterios de satisfacción en cuanto a los tiempos de entrega y la corrección del encabezado del formato con relación al código.

Caracterización del Producto SC-PD-05 Pasaporte Exento

En la revisión realizada se evidencio que el pasaporte exento solo presenta una única disposición, a lo que la coordinadora respondió que esto se debe a que es un pasaporte muy particular, y es para un tiempo definido y para uso de los ciudadanos que son deportados, expulsados, polizones, la autoridad solicita un documento de viaje, este pasaporte se hace sin la presencia del ciudadano, con la validación previa de la ciudadanía y el cotejo biométrico en

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 18

registraduría, adicionalmente, este se utiliza en caso de eventos fortuitos, por ejemplo en tema de las pandemia, junto con el pasaporte de emergencia, para que los vuelos humanitarios pudiesen funcionar una vez llega, el ciudadano a realizar el proceso de migración se retiene el pasaporte y son enviados a la sede norte.

Es importante se revise y se ajuste el ciclo de vida del producto respecto al pasaporte exento teniendo en cuenta que este documento es remitido por Migración Colombia y enviado a la Sede Norte contrario a lo descrito en la caracterización del producto en la cual refieren que “Una vez el pasaporte es entregado al titular, lo conserva por el tiempo que considere pertinente y finalmente lo dispone como un residuo común”.

4.10 Aplicación de los requisitos del Norma ISO 14001 DE 2015

Se identifico que los GIT de Pasaportes conocen y aplican los sistemas de gestión ambiental al interior de su GIT logrando los resultados previstos, incluido la mejora de su desempeño ambiental, al igual que la toma de conciencia sobre las políticas, objetivos y programas ambientales.

Sin embargo, es indispensable fortalecer a los Grupos Internos de Trabajo en los conocimientos sobre el Sistema de Gestión Ambiental, dado que se evidencio debilidad en la definición de los objetivos ambientales e identificación de los impactos ambientales en la oficina de Pasaportes Sede Norte.

5 FORTALEZAS

El conocimiento y manejo de las actividades que se desarrollan en el marco del proceso de Servicio al Ciudadano y las actividades propias de los Grupos Internos de Trabajo de Pasaportes Calle 53 y Sede Norte.

La disposición de los auditados durante el ejercicio de la auditoria.

Las competencias y el compromiso del personal de las oficinas de Pasaportes.

El conocimiento y manejo de las actividades que se desarrollan en el marco del proceso de Servicio al Ciudadano y las actividades propias de los Grupos Internos de Trabajo de Pasaportes.

El alto nivel de madurez del proceso, al conocer, aplicar y evaluar sus procedimientos internos y ampliarlos con las demás oficinas de pasaportes en los Consulados y oficinas expedidoras de las gobernaciones.

6 OPORTUNIDADES DE MEJORA

Fortalecer en los Grupos Internos de Trabajo los conocimientos sobre el Sistema de Gestión Ambiental.

Revisar y evaluar la viabilidad de la construcción de una metodología especifica que contemple el paso a paso de las actividades claves que se realizan en el acompañamiento de las gobernaciones respecto a la expedición de pasaportes y libreta tripulante terrestres, con el propósito de garantizar la transferencia y la conservación del conocimiento, así



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 18

mismo dejar constancia y evidencia de los ejercicios que se están adelantando desde los grupos internos de trabajo de pasaportes.

Especificar las políticas de operación en cada uno de los procedimientos respecto al alcance y responsabilidades de cada uno de los grupos de internos de trabajo respecto al acompañamiento a las gobernaciones, teniendo en cuenta que los G.I.T de Pasaportes Calle 53 y Sede Norte apoyan a las gobernaciones respecto a la expedición de pasaportes y libreta tripulante terrestres, respectivamente.

Fortalecer el análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción usuarios oficinas expedidoras de pasaportes, en lo relacionado a las causas asociadas al porcentaje de usuarios que califican como insatisfactorio el servicio, con el propósito de identificar posibles acciones de mejora que estén asociadas directamente con la prestación del servicio de expedición de pasaportes.

Continuar con la actualización oportuna a los documentos del Sistema Integrado de Gestión, dado que en el Procedimiento Control de Documentos GD-PT-02 Versión 26 en una de sus políticas de operación, establece que, Cuando se emitan resoluciones, circulares o memorandos que afecten procedimientos documentados en el Sistema Integrado de Gestión, el Área o Áreas responsables deberán realizar los ajustes en un término no mayor a 15 días hábiles que se requieran para el cumplimiento de las nuevas exigencias o requisitos en la documentación existente.

Solicitar a la Dirección de Información y tecnología y al GIT de Archivo asesoría y/o capacitación en manejo de archivo electrónicos, conocimiento de la Tabla de Retención Documental y actualización de inventarios documentales con el propósito de que su uso se lleve a cabo de manera grupal.

Es importante que las carpetas digitales sean identificadas y/o documentos electrónicos de acuerdo con la TRD y a las indicaciones sobre su codificación, directrices, lineamientos de la implementación y manejo de archivo digital en cuanto a su registro y conservación NTC ISO 9001 de 2015 Información Documentada (7.5.3.2); Manual de Archivo GDMA-03 versión 1 y Manual de seguridad y privacidad de la información IT-MA- 02 versión 3

Se recomienda al GIT Sede Norte fortalecer la gestión del conocimiento sobre el uso y la apropiación de las herramientas teams y sheraPoint para la conservación digital de la documentación del proceso.

Se recomienda revisar la estructura y el contenido del formato SC-FO-67 que se encuentra en el sistema maestro con el reporte que genera el SITAC y realizar la actualización que haya a lugar de acuerdo con los parámetros establecidos en el procedimiento control de documentos GD-GS-02 versión 28 vigente desde 26/10/2020

Es recomendable hacer un análisis de los resultados mensuales del PNC individuales respecto al comportamiento de este, con el propósito de iniciar con el mejoramiento de la meta desde el interior de cada uno de los grupos y proyectarse una mejora en el indicador global a futuro.

Se recomienda hacer la revisión técnica detallada de los documentos estandarizados en el Sistema Maestro con el propósito de garantizar que los métodos de trabajo correspondan a la ejecución de las actividades en los GIT.

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 18

Se sugiere revisar la caracterización del producto SC-PD-04 de la libreta Tripulante Terrestre respecto a las características y los criterios de satisfacción en cuanto a los tiempos de entrega.

Es importante se revise y se ajuste el ciclo de vida del producto respecto al pasaporte exento teniendo en cuenta que este documento es remitido por Migración Colombia y enviado a la Sede Norte contrario a lo descrito en la caracterización del producto en la cual refieren que “Una vez el pasaporte es entregado al titular, lo conserva por el tiempo que considere pertinente y finalmente lo dispone como un residuo común”.

7. NO CONFORMIDAD

ITEM	CRITERIO DE AUDITORIA O NORMA	DESCRIPCIÓN
1	Numeral 7.5.3 a) de la NTC ISO 9001 de 2015 Información Documentada y de la Guía de Elaboración de Documentos GD-GS-03 y el procedimiento de Control de Documentos GD-PT-02	<p>Se presenta incumplimiento del requisito 7.5.3 a) en lo relacionado con la actualización de los documentos:</p> <p>Evidencias: Para los Procedimiento SC-PT-54 “Expedición de Pasaportes” y SC-PT-24 la base legal se encuentra desactualizada al estar derogada la Resolución 10077 de 2017 por la Resolución 3959 del 29 de diciembre de 2020 y La base legal no cumple con los lineamientos de organización jerárquica y cronológica.</p> <p>Para el Procedimiento SC- PT-54 No se encuentra asociado en el documento el formato SC-FO-112 “Informe de visita de seguimiento a las oficinas expedidoras de pasaportes en las gobernaciones”, el cual es un registro de una de las actividades de acompañamiento realizadas a las gobernaciones.</p> <p>En el desarrollo del Procedimiento SC-PT-24, en la política de operación “Cambios no planificados en la prestación del servicio” hacen mención del instructivo SC-IN-13 Plan de Contingencia, sin embargo, este documento no se encuentra vigente, fue anulado en junio de 2018.</p>
2	Numeral 7.3 de la Norma NTC ISO 14001 de 2015 Toma de Conciencia.	<p>Se presenta incumplimiento del requisito 7.3 en lo relacionado a la toma de Conciencia.</p> <p>Evidencia: En la entrevista realizada a los coordinadores y funcionarios auditados se evidencio falta de conocimiento de los aspectos ambientales significativos y los impactos ambientales reales o potenciales relacionados con los objetivos y programas ambientales de la Entidad.</p>
3	Numeral 10 de la Norma NTC ISO 9001 de 2015. Mecanismos de mejora y el procedimiento AS-PT-01 “Medición y Seguimiento a través de Indicadores”	<p>Se presenta incumplimiento en el requisito 10 No aplicación de los mecanismos de mejora de la norma NTC ISO 9001 de 2015.</p> <p>Evidencia: No fue formalizado el respectivo Plan de Mejoramiento relacionado con el incumplimiento de la meta del indicador “Satisfacción</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: 18 de 18

ITEM	CRITERIO DE AUDITORIA O NORMA	DESCRIPCIÓN
		usuarios Oficinas Expedidoras de Pasaportes” para el primer y segundo cuatrimestre de la vigencia 2020 dado que su resultado fue aceptable y según lo establecido en la procedimiento AS-PT-01 “Medición y Seguimiento a través de Indicadores”, que indica “ Si el indicador de gestión presenta dos (2) periodos seguidos en aceptable deben adelantar análisis de causa, definir e implementar una o varias acciones correctivas, esta información se debe documentar en el formato MC-FO-22 Análisis de Causa y el EI-FO-06 Plan de Mejoramiento por Procesos”.

8. CONCLUSIONES DEL INFORME

Si bien se identificaron oportunidades de mejora y no conformidades, se concluye que el proceso de Servicio al Ciudadano y los GIT de Pasaportes Calle 53 y Sede Norte, 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:

(Documento Electrónico)

Claudia Prada Pico.

Asesor

Auditor Líder

(Documento Electrónico)

Julie Andrea Carvajal Pérez.

Asesor

Auditor

(Documento Electrónico)

Eliana Prada Beltrán

GIT de Gestión y Desempeño Institucional

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020