



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 8

1. INFORMACIÓN GENERAL

Proceso:	Gestión contractual y desarrollo de política exterior
Dependencia:	Embajada de Colombia ante el Gobierno de la República de El Salvador y su Sección Consular
Tipo de auditoría o seguimiento:	Auditoría Interna de Calidad y Gestión Ambiental
Fecha entrega del Informe	12/07/2023

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

Verificar que las actividades en la embajada del Salvador y su sección consular en los procesos relacionados se desarrollen cumpliendo con los requerimientos de las normas ISO 9001:2015, y demás requisitos de la entidad. Igualmente, verificar la aplicación de los lineamientos transversales establecidos en los procesos de evaluación y mejora y Gestión Documental.

3. ALCANCE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

La auditoría abarcó los procesos de Desarrollo de la Política Exterior, Gestión Contractual, Gestión Documental y el proceso transversal de Evaluación y Mejora de la Gestión, aplicados a las actividades que se realizan en la Embajada de Colombia en El Salvador, durante el periodo comprendido entre el 01 abril de 2022 y el 31 de mayo de 2023. La auditoría se realizó del 21 al 23 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 del proceso, los documentos asociados 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.

4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Verificación de la Norma ISO 9001:2015

A continuación, se detallan las actividades auditadas a partir de los requisitos de las normas ISO 9001:2015 aplicables a los procesos descritos en el plan de auditoría en el alcance de la auditoría:

Gestión contractual

(Requisitos Evaluados ISO 9001:2015: 7.1.1 - 8.4 - 9.1.1 - 9.1.3 - 10)

En la revisión de la implementación y desarrollo del procedimiento GC-PT-012 Contratación de Servicios para la Embajada de Colombia en El Salvador, se evidencia que en general se cumplen los lineamientos establecidos por el SIG, obteniendo así evidencia suficiente en lo que respecta a la verificación y aprobación por parte del embajador en la identificación y justificación de los bienes y servicios para suplir las necesidades en la adquisición de suministros y servicios como se

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 8

evidencia en el memorando I-ESVSS-23-011 del 8 de Feb de 2023, quien además verifica los recursos disponibles para la adquisición.

Para la contratación de servicios se evidencia que para el año 2023 únicamente se ha realizado la contratación de la asesora jurídica en asuntos consulares para lo que se verificó el proceso de contratación encontrándolo satisfactorio en todas sus fases como lo evidencia el registro GF-FO-150, el Contrato, el Registro DP-FO-24, y el Registro DP-FO-221.

Se evidenció que actualmente la misión diplomática tiene suscrito un contrato para la prestación de los servicios de aseo, cafetería, mensajería, jardinería y conducción, por medio de un outsourcing con la empresa PAE que se ratificó este año, luego de que el embajador revisara otras propuestas de servicios, sin embargo no se dejó constancia del ejercicio en el formato GC-FO-077 Evaluación de Proveedores donde se deben registrar los proponentes a considerar teniendo en cuenta los criterios de selección respecto a capacidad jurídica, economía, experiencia, capacidad financiera y organizacional descritos en la Guía de Contratación en el Exterior GF-GS-02 enunciada como documento asociado, de igual manera se evidencia en la compra de sillas ergonómicas, en la cual se tienen las 3 cotizaciones pero tampoco se consolidó en el formato GC-FO-077, respecto a la supervisión de los contratos, se evidencia cumplimiento por parte del outsourcing en cuanto a su responsabilidad contractual donde debe realizar las inspecciones trimestrales de las condiciones de trabajos de sus asociados que remite a través de un formato interno de verificación a la misión.

Los contratos se encuentran debidamente firmados por las dos partes e incluyen las políticas de operación en los numerales 8.1,8.2.8.3,8.5 y 8.6 del procedimiento GC-PT-012 Contratación Bienes y Servicios embajada del Salvador.

En general se evidencia el cumplimiento del proceso contractual respecto a al procedimiento GC-PT-012 Contratación Bienes y Servicios Embajada del Salvador.

Desarrollo de la política exterior

(Requisitos Evaluados ISO 9001:2015: 8.1 - 8.2 - 8.4 - 8.5 - 8.6 - 8.7 - 9.1.2 - 9.1.3 - 10)

- **Relaciones Bilaterales**

Se identificó que existe un liderazgo activo frente al cumplimiento de la política del SIG en lo que se refiere a la intención de "consolidar una política exterior responsable y sostenible en los escenarios multilaterales, fortalecida a nivel bilateral y temático, y con un compromiso regional de Colombia con América Latina" evidenciada en las acciones definidas en el plan de acción y en las reuniones periódicas con el embajador donde se definen los planes a desarrollar en las gestiones bilaterales en el ámbito político, comercial, cultural, cooperación y concurrencia en materia de seguridad militar, aérea y naval, se documenta en el formato de Acta CO FO 05 v.5. De igual manera se evidencia que se realiza seguimiento en la coordinación semanal que lidera el embajador.

Se identificó que se realiza seguimiento y medición mediante la trazabilidad entre la matriz de seguimiento y control y el plan de acción que contiene los indicadores propios del plan de acción. Se identifican acciones de mejoramiento que permiten optimizar el desarrollo de las relaciones bilaterales como se evidencia en el plan de acción y la matriz de seguimiento y control del área comercial.

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 8

Respecto a concurrencia con Belice se identificó que se ha desarrollado una actividad mensualmente, entre las que están los actos conmemorativos por los 41 años de relaciones con la embajada, se realizó un plan de medios, elaboración de video para mostrar la relación con Belice, convocatorias de becas, invitación a cumbre ministerial de tributación, a la cumbre de migraciones, relación comercial con la industria militar, como lo evidencian las comunicaciones y actas identificadas en la carpeta nominada como concurrencia sin embargo no se ha hecho presencia debido a la política de austeridad implementada por el gobierno. Cabe resaltar la debida organización de los activos de información el cual facilitan la trazabilidad en el proceso.

En general se da cumplimiento al proceso de desarrollo de política exterior en lo que respecta a las relaciones bilaterales, identificando fortalezas mencionadas posteriormente, de igual manera se evidenció la alineación de actividades en el cumplimiento con las políticas expedidas por el gobierno nacional.

- **Administración de contactos de la embajada**

Se evidencia cumplimiento respecto a las políticas operacionales del Instructivo para la Administración de los Contactos DP-IN-026, el cual se tiene asignado un responsable, se identificó el registro DP-FO-271 Base General de Datos partes interesadas, los funcionarios envían la información a actualizar por medio de correo electrónico lo que garantiza que llegue la información a la responsable.

En general se da cumplimiento a las políticas de operación del instructivo

- **Actividades culturales**

En relación con la promoción de Colombia en el exterior se han planificado actividades relacionadas con el eje cultural que cuenta con el instructivo planeación, ejecución y seguimiento de las actividades culturales DP-IN-026, y el procedimiento La Cultura como Herramienta para Fortalecer la Política Exterior DP-PT-009, se evidencia el adecuado diligenciamiento del formato DP-FO-121 Presupuesto Aproximado por Evento de Actividades de Música, Escénicas, Gastronomía, Cine y Audiovisuales, Académicas y Literatura, Artes Visuales, Arquitectura y Diseño; respecto al formato DP-FO-151 Programación Anual de Actividades Culturales no se diligenció debido a que asuntos culturales modificó este lineamiento por la implementación del formato DP-FO-270 Ficha de Proyecto Plan de Promoción de Colombia en el Exterior del cual se tiene evidencia, ajuste que se encuentra en proceso de aprobación para la siguiente versión del instructivo DP-IN-026.

Respecto al seguimiento de las actividades no se logró evidenciar para este año ya que la ejecución del plan se realizará desde el mes de Julio; sin embargo, la auditada reporta que lo que se debe hacer es un informe de seguimiento semestral. Se evidencia pleno conocimiento del instructivo DP-IN-026, en todos los niveles, específicamente en las etapas de planeación el cual se cumplen a cabalidad.

En general se da cumplimiento a las políticas de operación del instructivo DP-IN-026 Planeación, Ejecución y Seguimiento de las Actividades Culturales y a las actividades correspondientes al procedimiento DP-PT-009 Cultura como Herramienta para Fortalecer la Política Exterior.

- **Asistencia a Connacionales:**

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 8

Durante la auditoría se identificó que en los meses que van del año 2023 se han presentado 2 asistencias por fallecimiento de connacionales, 1 caso de proceso migratorio de connacional expulsada del país, 1 caso de localización, y 30 privados de la libertad.

Se identifica que la sección consular asiste de manera oportuna a los connacionales y realiza el registro en el tiempo establecido ante el SITAC, de igual manera se identifica mediante memorandos la gestión para realizar visitas al personal recluido, así como se observa que se realiza gestión acerca de los procesos judiciales y situación jurídica de los internos, sin embargo respecto a la política de operación referente al diligenciamiento del formato DP-FO-019 Asistencia a Connacionales en la cual describe la mayor información posible de la situación del connacional que requiere la asistencia, el auditado reporta no conocerlo, también se obtiene como respuesta que durante este año no se han solicitado los informes del estado de salud del personal privado de la libertad,

Se evidencia que no se aplica la encuesta de satisfacción a los connacionales que han recibido algún tipo de asistencia toda vez que el auditado responde que no conoce la encuesta identificada como DP-FO-161 Encuesta Nivel de Satisfacción de usuario-asistencia a connacionales v2.

En la revisión del registro DP-FO-209 Asistencia básica a connacionales privados de la libertad se evidencia que no está diligenciado en su totalidad con información relevante y necesaria.
En general las condiciones de cumplimiento del procedimiento no son suficientes en todos los niveles por tanto se genera una no conformidad.

- **Expedición de Visas:**

Respecto a este trámite, se identifica que se aplican las políticas de operación relacionadas en el DP-PT-168 Trámite de Visas, de igual manera se da cumplimiento a la resolución 5477 de 2022, se evidencia conocimiento en el manejo de la plataforma SITAC, sin embargo, se identificó que el auditado no conoce la caracterización de producto.
Con respecto a los indicadores de gestión, la sección consular cuenta con dos indicadores asociados al trámite de visas, los cuales presentaron el siguiente desempeño en el primer trimestre 2023:

Producto No Conforme Expedición de Visas (ESVSS) (IG): El resultado del indicador presentó un desempeño satisfactorio ya que no se expidieron visas con reposiciones.

Satisfacción Usuario de Visas (ESVSS) (IG): En el periodo evaluado se evidenció un desempeño aceptable, ya que no se cumplió la meta del 90% pero llegó a un 88.89% para el nivel de satisfacción de los usuarios del trámite de visas, es importante mencionar que de 25 usuarios que solicitaron visa solo 5 respondieron la encuesta que corresponde al 20% se considera que la muestra no es representativa por tanto el resultado no es confiable.

- **Gestión de la información documentada:**

Durante el ejercicio de auditoría se evidenció que el sistema cuenta con los documentos necesarios para cumplir con el objetivo de calidad bajo la norma ISO 9001-2015, ya que la información documentada se encuentra implementada según las versiones vigentes, los documentos revisados fueron los siguientes:

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 8

Proceso de gestión Contractual

GF-FO-150 Documentos previos-Contratación en las misiones en el exterior. GF-FO-151 Ficha para la Adquisición y/o Enajenación del Bien Inmueble.

GC-FO-077 Evaluación de Proveedores

GF-FO-142 Certificación del Supervisor para Pagos

GC-FO-020 Informe final de Interventoría (certificado de cumplimiento final)

Proceso de Desarrollo de Política Exterior

DP-FO-271 Base General de Datos Partes Interesadas Embajada de Colombia en El Salvador V1 DP-IN-025 Planeación, Ejecución y Seguimiento de las Actividades Culturales V1

DP-IN-026 Instructivo para la Administración de los Contactos Embajada en El Salvador V2 CO-FO-005 Acta de Reunión/Lista de Asistencia

DP-PT-09 La Cultura como Herramienta para Fortalecer la Política Exterior DP-GS-002 Guía de Intercambios en Cultura y Deporte

Asistencia a Connacionales

DP-PT-125 Asistencia a Connacionales en el Exterior

DP-GS-014 Asistencia Consular a Connacionales Privados de la Libertad DP-PT-190 Asistencia a Connacionales Extraditados

DP-PT-191 Asistencia a Connacionales en Casos de Repatriados

DP-IN-08 Asistencia Consular por Localización de Connacionales en el Exterior

Trámite de visas

DP-PT-168 Trámite de Visa

Respecto a la gestión de archivo se evidencia que se cumple con lo establecido en el Manual de Archivo GD-MA-003 en lo referente el archivo físico, de igual manera se evidencia el cumplimiento de los lineamientos en lo referente a los archivos digitales en lo relacionado a las tablas de retención.

Gestión de la evaluación y mejora:

La Embajada de Colombia en la república del Salvador tiene suscrito plan de mejoramiento, el cual se derivó de la auditoría de calidad en la que se identificó una No Conformidad y Oportunidades de Mejora, de acuerdo con el seguimiento al Plan de Mejoramiento por Procesos realizado por el GIT de Control Interno de Gestión, se evidenció que se realizó el cierre de las oportunidades de mejora y las no conformidades derivadas de la auditoría interna 2022.

5. FORTALEZAS

Como resultado del proceso de auditoría, se identificaron las siguientes fortalezas:

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 8

- ✓ Se resalta el alto nivel de compromiso de la Embajada de Colombia en El Salvador y su Sección Consular, liderado por el Embajador Carlos Rodríguez Bocanegra, en el fortalecimiento e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, específicamente, en el seguimiento a la planeación y control en lo relacionado con el proceso de desarrollo de política exterior en lo que respecta a las relaciones bilaterales, promoción de Colombia en el exterior en lo referente al eje temático de cultura, en la gestión contractual y en la asistencia a connacionales.
- ✓ Se resalta el trabajo en equipo de los funcionarios que hacen parte de la Embajada, en el liderazgo, apropiación y conocimiento de las actividades que se llevan a cabo en la misión.
- ✓ Se destaca la creación e implementación de la matriz de control de los asuntos comerciales ya que permite centralizar y mantener la información organizada lo que permite la fácil trazabilidad.
- ✓ Se destaca el compromiso de la sección consular respecto a la gestión que realiza con las personas privadas de la libertad en referencia a su situación jurídica, comunicación con la familia y las visitas.
- ✓ Se destaca por parte de la sección consular conocimiento en el manejo de la plataforma SITAC.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Orientadas al fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad en la Embajada de Colombia en El Salvador y su sección consular, fueron identificadas las siguientes oportunidades de mejora:

1. Fortalecer los controles operacionales definidos en el procedimiento GC-PT-012 Contratación de Servicios para la Embajada de Colombia en El Salvador, con el propósito de incluir en la implementación la aplicación del formato GC-FO-07, que se diligencia para la selección de los proveedores.
2. Fortalecer la gestión, medición y seguimiento de los indicadores a cargo de la Embajada de Colombia en El Salvador y su sección consular, asegurando el cumplimiento de los lineamientos definidos en el procedimiento AS-PT-001 Medición y Seguimiento en lo relacionado a la recolección de la información.
3. Fortalecer la eficiencia en el seguimiento y control de las relaciones bilaterales relacionadas con la temática comercial, el cual sugiere una matriz de seguimiento que no se encuentra identificada ni controlada por el SIG.
4. Fortalecer la gestión y efectividad en la sección consular respecto al manejo de la plataforma del SITAC, toda vez que solamente un funcionario tiene el acceso o permiso, lo que dificulta brindar apoyo específicamente en los trámites más solicitados por los connacionales o usuarios del país, por parte de otro funcionario cuando se requiere.
5. La sección consular debe realizar el diligenciamiento en su totalidad de todos los ítems que contiene el formato DP-FO-209 Asistencia Básica a Connacionales privados de la libertad, ya que se observan algunos ítems sin diligenciar.
6. Si bien se identifica que el formato DP-FO-019 que se encuentra en el SITAC se diligencia, es importante fortalecer el conocimiento acerca de la identificación de los formatos que tiene el procedimiento de asistencia a connacionales. DP-PT-125

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 8

7. NO CONFORMIDAD

ITEM	CRITERIO DE AUDITORIA O NORMA	DESCRIPCIÓN
1	DP-PT-125 Asistencia a connacionales en el exterior	<p><u>Embajada de Colombia en El Salvador y su Sección Consular:</u></p> <p>Incumplimiento en el desarrollo del procedimiento establecido DP-PT-125 Asistencia a connacionales en el exterior respecto a la aplicación de la encuesta de satisfacción DP-FO- 161, el cual indica:</p> <p>“Una vez se genere el cierre el Sistema remitirá la encuesta de satisfacción, para evaluar el servicio DP-FO-161 “Encuesta Nivel de Satisfacción del Usuario - Asistencia a Connacionales en el Exterior” la cual será analizada de acuerdo a su ficha técnica DP-FO-160 Ficha Técnica de la Encuesta de Nivel de Satisfacción del Usuario - Asistencia a Connacionales en el Exterior.”</p> <p>Evidencia: En la revisión del procedimiento DP-PT-125 Asistencia a connacionales en el exterior, específicamente en el ítem de evaluación de satisfacción del usuario mediante la aplicación de la encuesta DP-FO-161 “Encuesta Nivel de Satisfacción del Usuario”, la sección consular no tiene información de su aplicación.</p>

8. CONCLUSIONES DEL INFORME

En general la Embajada de Colombia en El Salvador y su sección consular, ejecutan sus funciones, cumpliendo con los lineamientos definidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, y los requerimientos exigidos en la Norma NTC ISO 9001:2015. La Misión cumple con los objetivos institucionales a su cargo, fortaleciendo la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad.

Los procesos evaluados son eficaces, adecuados y convenientes para el logro de los objetivos sin embargo se deben tomar acciones frente a las oportunidades de mejora y las no conformidades identificadas en la auditoría, ésta última deberá ser desarrollada conforme a lo establecido en el procedimiento identificación, implementación y seguimiento de acciones de corrección MC-PT- 010.

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 8

Equipo auditor:

(Documento Electrónico)

Delsy Angela Buitrago
Auditor Líder

(Documento Electrónico)

Isaac Campo Castillo
Auditor Acompañante

(Documento Electrónico)

Jenny Andrea Hernández Alfonso
Coordinador del GIT Gestión y Desempeño Institucional