

MIGRACIÓN COLOMBIA

INFORME EJECUTIVO ANUAL - MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO - MECI VIGENCIA 2012

Radicado No:

722

Subsistema de Control Estratégico

Avances

- En virtud de su misión, Migración Colombia en coordinación con el Ministerio de Relaciones Exteriores, presentó en el mes de mayo ante el Gobierno Nacional el proyecto de ajuste y actualización del Decreto 4000 de 2004, con el propósito de armonizar y adecuar el control migratorio, acorde con la realidad de un nuevo entorno enmarcado en políticas de cielos abiertos, integración regional y globalización; y con ello contribuir a mejorar el servicio al Ciudadano, en términos de eficiencia y transparencia como Autoridad Migratoria del País.
- Dentro del marco del Plan Estratégico Institucional “Fronteras en Línea (2012 – 2014), se avanzó en la implementación y concertación de los Acuerdos de Gestión con los gerentes públicos, con un claro enfoque hacia el cabal cumplimiento del plan de acción de cada proceso. Así mismo, en el ejercicio de socialización e interiorización del PEI, se enfatizó el compromiso de todo el equipo de trabajo, en el sentido de posicionar a Migración Colombia como autoridad migratoria que presta servicios de calidad a Ciudadanos nacionales y extranjeros, teniendo siempre presente el respeto por los Derechos Humanos, e incorporación de valores corporativos.
- Los programas de inducción para el personal vinculado a Migración Colombia durante la vigencia, distintos al personal incorporado que venían del DAS en supresión, han contribuido a generar cohesión en torno a la misión y la visión institucionales; la mejor comprensión de los retos y compromisos asumidos por los servidores públicos; avanzar en la interiorización de los valores corporativos y de los planes y programas de la Entidad y su alineación con el sector Relaciones Exteriores, acorde con las políticas públicas contenidas en el Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014.
- Durante la vigencia, la capacitación y especialización del Talento Humano fue un aspecto esencial, prueba de ello fue el Diplomado para formación básica y avanzada en temas migratorios, en el que participaron 762 funcionarios, entre Oficiales y Profesionales de migración, con lo que se busca fortalecer los conocimientos y competencias laborales, para el adecuado ejercicio de la función como autoridad migratoria.
- Un factor determinante orientado a generar identidad institucional y proyectar imagen corporativa, lo constituye la expedición del reglamento sobre el uso y porte de uniformes para los funcionarios de Migración Colombia que ejercen actividades misionales dentro y fuera de las instalaciones de la Entidad (Resolución 860 del 2 de octubre de 2012).

- En desarrollo de las políticas de Talento Humano, y como un reconocimiento al personal de carrera administrativa con mejor nivel de desempeño y que acreditan la experiencia, aptitudes y habilidades exigidas, la Entidad promovió a través de la figura de encargo en grados superiores por tres meses, a un grupo de 160 funcionarios, constituyéndose en un importante estímulo en el ejercicio de sus funciones (Resoluciones 844 y 845 del 28 de septiembre de 2012).

- Así mismo, en ceremonia realizada el 31 de octubre, dentro del plan de estímulos e incentivos 2012, se otorgaron distinciones a los servidores públicos ganadores, en las siguientes categorías: una vida de servicio, compañero sobresaliente, excelencia profesional, administrativo sobresaliente, secretaria destacada, conductor con actitud distinguida, agente de seguridad sobresaliente, servicio destacado al ciudadano, servicio destacado en la entidad, equipo de trabajo sobresaliente y Regional destacada.

- Dentro del marco de protección de los Derechos Humanos, se expidieron entre otros, la Directiva 026 del 21 de agosto de 2012, mediante la cual se fijaron parámetros de actuación para el manejo de personas que solicitan refugio o asilo en los Puestos de Control Migratorio a nivel nacional, en los términos del Decreto 4503 de 2009; Directiva 029 del 2 de noviembre de 2012, con la cual se adoptó la herramienta VITA (Ayuda de traducción para víctimas), en consideración a que el primer contacto con las víctimas potenciales de los delitos de trata de personas y tráfico de migrantes, es Migración Colombia. Así mismo, se adoptó según Directiva 33 del 3 de diciembre de 2012 el formato de buen trato, el cual permite dejar el registro del respeto de la dignidad humana e integridad personal de la persona inadmitida por parte de los funcionarios adscritos a Migración Colombia. También se cuenta con la guía sobre tratamiento especial para los migrantes (refugiados, repatriados, deportados y expulsados).

- En desarrollo de la política de moralización y transparencia, la Subdirección de Control Disciplinario Interno, además de las campañas de prevención tanto en el nivel central como regional, adelantó capacitación virtual en materia de derecho disciplinario (20 sesiones, febrero - julio), con cobertura a toda la población de Migración Colombia.

- Otro avance importante lo constituye la adopción del Código de Ética, Buen Gobierno y Estilo de Dirección, mediante Resolución 00969 del 2 de noviembre de 2012, instrumento construido con la participación del equipo directivo y personal del nivel nacional y cuyo objetivo es implementar una cultura de valores y principios institucionales en la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, que conlleven al fortalecimiento de las buenas prácticas en la gestión institucional, con el fin de atender al principio del interés general y del bien común en las actuaciones de todos los servidores públicos de la Unidad.

- Además de contar con un mapa de riesgos asociado a fenómenos de corrupción, y la gestión del riesgo institucional (Directiva 004 del 21 de febrero de 2012 y 022 del 9 de agosto de 2012), también se definieron los planes de contingencia en el proceso de Control Migratorio frente a la eventualidad de la materialización de algún riesgo relacionado con la prestación del servicio, según Directiva 032 del 21 de noviembre de 2012, así como el plan de contingencia ante los incidentes que afecten gravemente o interrumpan labores de Extranjería, adoptado en la Directiva 39 del 14 de diciembre de 2012.

- A través de la Directiva 038 del 13 de diciembre de 2012, se impartieron instrucciones para la realización de la prueba técnica para la evaluación de confiabilidad de los coordinadores, supervisores de control migratorio, oficiales de Migración que ejerzan funciones de Policía Judicial y enlaces con organismos de seguridad nacional y extranjeros.

Dificultades

- Por ser Migración Colombia una entidad creada mediante Decreto 4062 del 31 de octubre de 2011, que inició operaciones el 01 de enero de 2012, y por la dinámica propia de una entidad nueva, los procesos de planeación durante la vigencia requirieron revisión y ajustes.

- Si bien se registran logros significativos y un cumplimiento del 100% de los compromisos establecidos para 2012 para las metas SISMEG, aprobadas e incorporadas en el mes de agosto, sólo se obtuvo clave para actualizar avances en el sistema Sinergia el 29 de enero de 2013.

- Aunque se ha trabajado en el desarrollo del componente de administración del riesgo, se presenta como elemento débil, debido a la falta de identificación y tratamiento de los riesgos a nivel de procesos y su correspondiente socialización e interiorización de estas herramientas preventivas a nivel de toda la organización.

- La documentación de las funciones internas en materia contractual, acorde con el numeral 8.1.11 del Decreto 734 del 13 de abril de 2012. Como respuesta a esta necesidad, en el mes de diciembre se expidieron las resoluciones 01098 y 01159, mediante las cuales se crearon los comités de contratación y se delega y desconcentra el ejercicio de algunas funciones en esta materia. Estos actos administrativos son un importante insumo para la actualización integral del manual.

Subsistema de Control de Gestión

Avances

- Se destaca la documentación progresiva de los procesos y procedimientos de la entidad. En efecto se avanzó significativamente en la adopción y mejora de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, así:

- Manual de control migratorio. Resoluciones 0114 y 0684, de febrero y agosto de 2012, mediante las cuales se adoptaron las versiones 1 y 2, respectivamente.
- Manual de extranjería, versiones 1 y 2. Resoluciones 0113 y 0516, de febrero y junio de 2012 respectivamente.
- Manual de verificación migratoria, versiones 1 y 2. Resoluciones 0112 y 0777, de febrero y septiembre de 2012 respectivamente.
- Manual de gestión contractual, versiones 1 y 2. Resoluciones 0111 y 0609, de febrero y agosto de 2012 respectivamente.
- Manual de atención al ciudadano. Resolución 0685 de agosto de 2012
- Manual proceso seguimiento y medición. Resolución 0686 de agosto de 2012.
- Manual control disciplinario interno. Resolución 0771 de septiembre de 2012.
- Manual de gestión jurídica. Resolución 0801 de septiembre de 2012.
- Manual de comunicaciones. Resolución 1186 de diciembre de 2012.

- Manual de direccionamiento estratégico. Resolución 1187 de diciembre de 2012.
- Manual de gestión administrativa. Resolución 1188 de diciembre de 2012.
- Manual de gestión del talento humano. Resolución 1189 de diciembre de 2012.
- Manual de gestión financiera. Resolución 1190 de 2012.

- Por otra parte, mediante Resolución 794 del 12 de septiembre, se adoptó el reglamento interno de recaudo de cartera de las obligaciones a favor de Migración Colombia.

- Para generar identidad corporativa se diseñó e implementó el logotipo institucional.

- En cuanto a las líneas de autoridad y responsabilidad, se conformaron los grupos internos de trabajo y definieron sus funciones (Resoluciones 297 del 20 de abril de 2012, 430 del 23 de mayo de 2012, 485 del 13 de junio de 2012, 748 del 27 de agosto de 2012, 1053 del 27 de noviembre de 2012 y 1184 del 28 de diciembre de 2012); así mismo, se determinaron los roles, funciones y responsabilidades de los servidores públicos que realizan actividades como Jefes de Puestos Migratorios, Jefes de turno y Supervisores de control migratorio a nivel nacional (Directiva 13 del 20 de abril de 2012).

- En cuanto a la estructura organizacional, mediante Resolución 660 del 24 de julio de 2012, se redefinieron los Centros Facilitadores de Servicios Migratorios y se precisó que también las Sedes Regionales son Centros Facilitadores donde se brinda atención ciudadana en materia de trámites y servicios relacionados con la actividad migratoria de nacionales y extranjeros.

- Se cuenta con bases de datos y sistemas de información que permiten ejercer de manera eficiente el control migratorio.

- Se implementó la política de seguridad de la información (Directiva 0017 del 4 de junio de 2012); adicionalmente, como punto de control de acceso a los aplicativos y red de datos de la entidad y asignación de equipos informáticos, se adoptó el respectivo formato (Directiva 0016 del 4 de junio de 2012), medida complementaria a la definición de los requisitos y límites establecidos para la consulta en bases de datos y archivos especializados correspondiente a la historia y hoja de vida de los extranjeros en el país (Directiva 15 del 20 de abril de 2012).

En desarrollo de la política de seguridad de la información, se expidió la Directiva 024 del 8 de agosto mediante la cual se adoptó la guía de consulta de bases de datos y manejo de archivos físicos, se estandarizan los formatos de orden de ingreso a las bases de datos y el formato modelo de acto administrativo para la modificación de bases de datos de Migración Colombia, tema en permanente revisión y ajustes, dada su importancia estratégica para la Entidad.

Igualmente, con el apoyo de la Dirección de Inteligencia de la Policía Nacional, se realizó un ejercicio de identificación de fortalezas y debilidades sobre la gestión de seguridad de la información, con base en la Norma ISO/IEC 27000:2006. Entre otras recomendaciones pertinentes, se generó la necesidad de la creación del Grupo de Políticas y lineamientos para el manejo de la información, dependiente de la Subdirección de Extranjería (Resolución 01053 del 27 de noviembre de 2013).

- Otro avance importante lo constituye la formalización de la Política de Servicio al Ciudadano contenida en la Directiva 27 del 5 de septiembre de 2012, cuya finalidad es establecer los lineamientos sobre los parámetros de servicio y atención al ciudadano, convirtiéndose los ciudadanos en validadores de la gestión pública de Migración Colombia. Así mismo, durante la vigencia, se hizo una medición del nivel de satisfacción ciudadano frente a los servicios que presta Migración Colombia en los Centros Facilitadores a nivel nacional, a través de una encuesta, cuyos resultados permitirán emprender acciones de mejora para la vigencia 2013, especialmente en lo que se refiere a logística e infraestructura (sedes- rediseño página web) y reducción de tiempos de respuesta, tema en el que ya se trabaja.

- Se adoptó la Política de Comunicación de Migración Colombia según Directiva 30 del 9 de noviembre de 2012, cuyo propósito es establecer un lineamiento claro para dinamizar los flujos de información de la entidad, tanto a nivel externo como interno. En desarrollo de la Política de Comunicación, mediante Directiva 0035 del 6 de diciembre de 2012, se impartieron los lineamientos para orientar y racionalizar la comunicación organizacional, especialmente en medios electrónicos.

- A través de la Directiva 023 del 1 de agosto de 2012, se divulgó la política y objetivos de calidad, cuya finalidad es definir la orientación de la entidad en materia de calidad que le permita cumplir la función para la cual fue creada, satisfacer a sus clientes y optimizar el uso de los recursos públicos disponibles acorde a los directrices gubernamentales.

- Para facilitar el ejercicio de las funciones de Policía Judicial, atribuidas a Migración Colombia, acorde con lo dispuesto en el Decreto Ley 4062 de 2011, se trabajó durante la vigencia en coordinación con la Fiscalía General de la Nación; así mismo, la entidad avanzó con la creación del Grupo de Policía Judicial y Enlaces (Resolución 1184 del 28 de diciembre de 2012). Adicionalmente, se suscribió un convenio marco interadministrativo de capacitación con la Policía Nacional, el que permitió dar inicio al proceso de capacitación y certificación de funcionarios para el pleno ejercicio de las funciones de policía judicial. Igualmente, se suscribió convenio interadministrativo de cooperación institucional con la Policía Nacional, entre otros para el apoyo efectivo en las labores de Policía Judicial, instrumento de gran importancia para el cumplimiento de estas funciones.

Dificultades

- Aunque se ha avanzado, se hace necesario priorizar la formalización y adopción de los manuales de los procesos de Gestión de Tecnología, manual de operaciones y manual de calidad, importantes herramientas de gestión y control, tarea que viene acompañando y apoyando el Comité del Sistema Integrado de Gestión, con activa participación del Grupo de Desarrollo Organizacional de la Oficina Asesora de Planeación.

- Así mismo, es necesario revisar los mecanismos de divulgación y socialización de los procesos y actos administrativos internos, dado que en algunos casos se advierten dificultades para su consulta en la Intranet, lo cual se constituye en una barrera de acceso para los servidores públicos de la Entidad, quienes son finalmente los destinatarios de los mismos.

- Se hace necesaria la identificación de controles preventivos a los riesgos de los procesos y la revisión de los indicadores de gestión de cada proceso, con el fin de que midan factores críticos y mejoren la aplicación, utilidad y confiabilidad de los mismos.
- En materia de documentación y registro, es necesaria la adopción de las tablas de retención documental, la definición de series documentales y la disposición final de la documentación, trabajo en proceso de revisión para ser llevado a consideración del Comité de Archivo y al Comité evaluador de documentos del Archivo General de la Nación.
- Aunque se generaron acciones frente a los ciudadanos que requieren de la cédula de extranjería, como fue la expedición de una contraseña, documento provisional para los ciudadanos extranjeros mayores de 18 años registrados en Colombia, regulación contenida en las Resoluciones 48 del 19 de enero de 2012 y 562 del 29 de junio de 2012, son varias las quejas de ciudadanos extranjeros por las dificultades que han tenido al carecer de la cédula de extranjería original. Las demoras se han presentado debido a que sólo en el mes de agosto se obtuvieron recursos de inversión por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, para adelantar la contratación respectiva; adicional a ello, fueron fundamentales los estudios previos para definir la exigencia de puntos de seguridad del documento, entre los que se destacan: el material de elaboración; micro-textos; cambio de colores; foto fantasma; código de barras con información e imágenes del ciudadano titular, entre otros.

Subsistema de Control de Evaluación

Avances

- La Oficina de Control Interno en ejercicio de sus roles y competencias funcionales, ha venido acompañado y evaluando la gestión de la Entidad, tanto en los procesos estratégicos, como misionales y de apoyo. El monitoreo permanente del sistema de control interno ha permitido generar recomendaciones y planes de mejoramiento internos encaminados a minimizar riesgos y fortalecer puntos de control en los diferentes procesos.
- El Plan de auditoria aprobado al inicio de la vigencia por el Director fue cumplido en su totalidad.
- Con relación a la evaluación de desempeño del personal de carrera administrativa de Migración Colombia, la Entidad adoptó a través de la Resolución 454 del 31 de mayo de 2012, el sistema tipo de evaluación de desempeño laboral establecido por la Comisión nacional del Servicio Civil. El contenido del mencionado acto administrativo fue ampliamente divulgado y socializado, en procura de avanzar en la concertación de compromisos laborales para el periodo febrero de 2012 a enero de 2013.

Dificultades

Está aún pendiente de definición la metodología para la formulación de los planes de mejoramiento individual, tema en el que trabaja la Subdirección del Talento Humano, y que se constituye en herramienta de gestión de singular importancia en la mejora continua de los procesos y es insumo necesario para la formulación del plan de capacitación institucional.

Estado general del Sistema de Control Interno

De conformidad con la matriz de autoevaluación diligenciada por el representante de la alta dirección para el Sistema Integrado de Gestión y por la evaluación independiente diligenciada por la Oficina de Control Interno, se registran los siguientes resultados para los tres subsistemas que componen el Modelo Estándar de Control Interno en Migración Colombia:

- Subsistema de Control Estratégico 79%.
- Subsistema de Control de Gestión 64%
- Subsistema de Control de Evaluación 64%

El puntaje MECI de la entidad es de 69,64%, resultante de la ponderación de los tres subsistemas, y el concepto emitido por DAFP para esta calificación es “De acuerdo a la información suministrada el modelo muestra un buen desarrollo pero requiere mejoras en algunos aspectos.”

Los resultados de la evaluación del Sistema de Control Interno para la vigencia 2012 están directamente relacionados con la entrada en operación de Migración Colombia en enero de 2012. A pesar del poco tiempo que se lleva de existencia, la implementación del Sistema Integrado de Gestión ha avanzado progresivamente en sus diferentes componentes y elementos de manera integral y adecuada.

Se destaca el enfoque e importancia que se le ha dado a los procesos de atención al ciudadano en la prestación de los servicios de control migratorio, de extranjería y verificación, por ser la esencia misional de la Entidad, lo que está siendo corroborado con los buenos resultados de las estadísticas institucionales que mensualmente se publican en la página web de Migración Colombia.

En cuanto a la puntuación de la encuesta sobre evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad, el resultado obtenido por la entidad es de 50%, valoración que si bien es cierto denota el cumplimiento global del sistema, también refleja deficiencias en cuanto a documentación por estar aún en el proceso de implementación conforme a la Norma Técnica NTCGP1000:2009, situación que debe constituirse en una oportunidad de mejora en términos de continuidad y celeridad, a nivel de todos los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

Recomendaciones

- Reforzar continuamente a los funcionarios de todos los niveles el contenido del Código de Ética, Buen Gobierno y Estilo de Dirección, a fin de avanzar en la construcción de un clima organizacional basado en principios y protocolos éticos, lo que debe traducirse en vocación de servicio, respeto y buen trato, e identidad institucional.
- Continuar haciendo especial énfasis en materia de autocontrol y autoevaluación, cultura que se fomentó en lo corrido de la vigencia a través de la campaña denominada, El Control “es interno” responsabilidad y compromiso de todos.
- Continuar con la implementación y estandarización de procedimientos, para poder brindar servicios de excelente calidad tanto a nacionales como extranjeros en todo el territorio nacional.

- Si bien la entidad durante la vigencia identificó y gestionó los riesgos de corrupción e institucionales, es prioritario que se identifiquen los riesgos de la totalidad de los procesos misionales y de apoyo, toda vez que en cinco de procesos en los cuales se desarrollaron los procedimientos no se cuenta con la matriz de riesgos identificada.
- Igualmente se requiere la definición de indicadores que midan los factores críticos de los procesos y mejoren su efectividad y eficiencia, particularmente en los procesos misionales.
- Realizar mayor socialización sobre la gestión del riesgo institucional y de procesos, así como de los indicadores de gestión, a nivel de toda la organización.
- Adoptar e implementar el programa de gestión documental de Migración Colombia, acorde con lo dispuesto en el Decreto 2609 del 14 de diciembre de 2012.
- Dar celeridad en la entrega de las cédulas de extranjería a los titulares extranjeros que en forma provisional se les atendió con el documento denominado contraseña.
- Implementar una herramienta para realizar autoevaluación a los procesos, con el fin de medir la efectividad del Sistema de Control Interno.

Diligenciado por:	MARÍA DEL PILAR LUGO GONZÁLEZ	Fecha:	27/02/2013 11:46:40 a.m.
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:	SERGIO BUENO AGUIRRE	Fecha:	27/02/2013 11:57:55 a.m.