

INFORME EJECUTIVO ANUAL - SISTEMA DE CONTROL INTERNO - VIGENCIA 2013

ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

FORTALEZAS

El sistema de control interno ha tenido un desarrollo sostenido a partir de la instrumentación e implementación de controles y mejora continua de los procesos. En este sentido, se destaca el feneamiento de la cuenta fiscal como resultado de la auditoría regular practicada por la Contraloría General de la República, correspondiente a la vigencia 2012, lo cual refleja en forma general un resultado favorable en la evaluación de gestión y resultados.

Consecuentes con las políticas gubernamentales e institucionales en materia de racionalización de trámites, durante ésta vigencia se habilitó el trámite en línea a través de la página web para el registro de visas y la obtención de certificados de movimientos migratorios, dando así un importante paso en la mejora del servicio a ciudadanos nacionales y extranjeros. Es así como al cierre de la vigencia se registra el cumplimiento del 100% de los compromisos establecidos en el 2013 para las metas SISMEG.

Considerando la importancia que reviste la información que administra Migración Colombia, se incorporó al Sistema Integrado de Gestión SIG, el sistema de gestión de seguridad de la información, mediante Resolución 789 del 7 de junio de 2013, en los términos de la norma ISO 27001, lo cual permite articular las herramientas del MECI, el sistema de gestión de la calidad, el sistema de desarrollo administrativo y el sistema de gestión de seguridad de la información, a fin de fortalecer la capacidad administrativa, el desempeño institucional y la protección de los principales recursos de la Entidad (información, humanos, materiales y financieros, entre otros).

Como una instancia orientadora del modelo integrado de planeación y gestión se creó el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, según Resolución 455 del 24 de abril de 2013, el que viene operando normalmente.

Igualmente, obedeciendo al direccionamiento estratégico de la Entidad, se impartieron lineamientos para la implementación de herramientas de gestión, tales como:

- Formulación y ejecución de la estrategia anticorrupción, cuyas actividades de control y prevención para mitigar riesgos y generar credibilidad y confianza, fueron objeto de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno.
- Planificación del proceso de verificación migratoria, asunto regulado en las Directivas 041 del 2 de enero y 062 del 30 de agosto de 2013.
- Programa de migración móvil, manejo, buen uso y seguridad de los dispositivos móviles en los puestos de control migratorio, conforme a lo dispuesto en la Directiva 058 del 31 de julio de 2013.
- Reglamentación del servicio de migración automática para viajeros habituales, entendido como un procedimiento de facilitación y priorización en el control migratorio, adoptado mediante Resolución 1689 del 1 de octubre de 2013.
- Adopción formato de constancia para la comunicación a las Representaciones Diplomáticas o Consulares, acerca de la retención de sus connacionales en situaciones de carácter administrativo o en el ámbito penal en situaciones de captura en flagrancia o por orden judicial, según Directiva 066 del 1 de octubre de 2013.
- Implementación de la carta de compromiso con el ciudadano, documento sobre el cual se fija el trato recíproco entre ciudadanos y estado (deberes y derechos) bajo prácticas de buen gobierno, dentro de las que se destacan la eficiencia, transparencia, servicio y rendición de cuentas.
- Se establecieron los lineamientos y medidas institucionales para la atención prioritaria, orientación efectiva y acompañamiento al migrante en condición de retorno, en el marco de la gestión migratoria según Directiva 50 del 15 de marzo de 2013 y se formalizó la política de promoción y garantías de derechos humanos mediante Resolución 1701 del 2 de octubre de 2013, con la cual se implementó la red migrante, como programa bandera de la entidad para la promoción y garantía de los derechos humanos de nacionales y extranjeros en el ejercicio del control migratorio.

Con el fin de afianzar la incorporación de valores corporativos, se realizó el día de la transparencia el 3 de mayo de 2013, en ceremonia presidida por el señor Director de la Unidad desde el Aeropuerto Internacional Eldorado, enlazados por videoconferencia con las 11 regionales en todo el país; en desarrollo de la agenda se lanzó el decálogo "soy transparente", reafirmando propósitos por las buenas prácticas en todas sus actuaciones, encaminadas a mitigar, prevenir y combatir los fenómenos de corrupción y ser ejemplo de buen servicio, siendo un imperativo el respeto por los derechos humanos y el buen trato tanto a nacionales como extranjeros.

Teniendo en cuenta que Migración Colombia en su condición de autoridad migratoria, tiene claramente identificados entre sus pilares: la especialización del talento humano y el servicio al ciudadano; se dio impulso entre otros a la formación del funcionario a través de "Escuela de servicio para el fortalecimiento de competencias y capacidades de los servidores públicos en atención efectiva al ciudadano", con una cobertura de 1024 funcionarios capacitados. Así mismo, se generaron los espacios para la realización de los cursos de inducción, reinducción y ejecución del plan de formación y capacitación, con lo que se fortalecieron las competencias del personal que apoya los procesos misionales y administrativos y las habilidades comunicativas en el idioma inglés.

La entidad participó en el programa de formación y certificación en Competencias TIC para servidores públicos que lidera el Ministerio TIC en alianza con la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), de tal forma que se certificaron como ciudadanos digitales 778 funcionarios, que prestan sus servicios en las Regionales Antioquia, Caribe, Oriente, Nariño, Occidente, Andina y Nivel Central.

Al cierre de la vigencia, con el apoyo de la empresa proyectos y consultorías RC SAS, se realizó un ejercicio de medición del clima organizacional, cuyo resultado de la encuesta aplicada a 558 funcionarios a nivel nacional se encuentra en proceso de valoración y socialización, para la toma de acciones pertinentes.

Dada la importancia de asegurar la ejecución de acciones de control encaminadas a mitigar los riesgos que pueden incidir en el efectivo cumplimiento de la misión y objetivos de la entidad, se actualizó la política y el plan de administración del riesgo institucional, tal como lo establece la Directiva 057 del 29 de julio de 2013, instrumento socializado a nivel nacional a los Directivos y responsables de reportar periódicamente los avances sobre el tema.

En materia de políticas de operación, en el curso de la vigencia se documentaron entre otras, las siguientes: Política editorial y de actualización de gobierno en línea (Directiva 48 del 13 de marzo); política de eficiencia administrativa y cero papel, (Directiva 049 del 13 de marzo); política del sistema de gestión de seguridad de la información SGSI (Directiva 054 del 7 de junio); segunda versión de la política de seguridad y salud en el trabajo (Directiva 67 del 12 de noviembre de 2013).

Se avanzó en la documentación de procedimientos del proceso de gestión tecnológica, con la adopción de la primera versión del manual (Resolución 2457 del 30 de diciembre).

Como parte de la mejora continua, es de resaltar la permanente actualización de los manuales de los procesos, así por ejemplo, con ocasión de la expedición del Decreto 834 del 24 de abril de 2013, a fin de incorporar los aspectos objeto de reforma del Decreto 4000, se expidió la reglamentación interna según Resolución 1112 del 23 de julio de 2013; paralelamente, se generaron ajustes y actualizaciones a los procedimientos de los procesos de control migratorio, verificación migratoria y extranjería, adoptándose la tercera versión de dichos manuales, según Resoluciones 1688 del 1 de octubre, 1870 del 17 de octubre y 2201 del 25 de noviembre de 2013, respectivamente.

Otro importante punto de control lo constituye los lineamientos impartidos para la administración del sistema AFIS y buen uso de los equipos BOOKING, para el enrolamiento y validación de huellas en los Centros Facilitadores de Servicios Migratorios, asunto regulado en la Directiva 040 del 2 de enero de 2013.

Con el fin de lograr mayor cohesión, armonizar y optimizar el desarrollo del proceso de control migratorio en los Puestos de Control Migratorios Aéreos a nivel nacional, se expidió la Directiva 42 del 12 de marzo de 2013, mediante la cual se incorporan los elementos, conceptos e instrucciones en materia de Seguridad Aeronáutica contenidos en el Reglamento Aéreo de Colombia.

En cuanto a líneas de autoridad y responsabilidad, para efectos de regular el ejercicio de las funciones de Policía Judicial, en desarrollo de lo dispuesto en el Decreto Ley 4062 de 2011, se expidió la Resolución 028 del 21 de enero de 2013, que asigna a la Subdirección de Verificación Migratoria, la orientación y desarrollo de las funciones de Policía Judicial, en coordinación con la Fiscalía General de la Nación.

Según Resolución 462 del 24 de abril de 2013, fueron creados y definidas funciones de los Grupos de Análisis Estratégico Migratorio y Grupo de Desarrollo de Software; se adicionaron las funciones de los Grupos de Administración de Infraestructura Tecnológica y Grupo de Apoyo Técnico Científico, igualmente se modificaron y adicionaron las funciones del Grupo de Sistemas de Información y Bases de Datos, según Resolución 462 del 24 de abril de 2013.

Mediante Resolución 2412 del 17 de diciembre de 2013, se crearon los Grupos de Políticas, Planes y Gestión y Grupo de soporte de la gestión Regional; y se introdujeron modificaciones a los Grupos de Enlaces y el de Desarrollo Organizacional.

En el marco del fortalecimiento de la estrategia de rendición permanente de cuentas a la ciudadanía, y en el entendido que debe incentivarse el diálogo con la ciudadanía, se expidió la Directiva 063 del 2 de septiembre de 2013, y se adoptó el formato de retroalimentación de eventos ECF10 (v1), como parte del manual del proceso de comunicación estratégica-servicio al ciudadano. Igualmente, se hicieron mejoras al sistema nacional de servicio al ciudadano, asunto contemplado en la Directiva 055 del 16 de julio de 2013.

Se destaca que Migración Colombia participó en la audiencia pública de rendición de cuentas del sector Relaciones Exteriores, realizada el 15 de julio de 2013.

Así mismo, la entidad implementó el centro telefónico de contacto al ciudadano el que entró en operación en el mes de septiembre, a través de este canal se ofrece atención bilingüe en todos los servicios, chat, foro, video llamada, buzón de correo, PBX.

En el ámbito regional se fortaleció la presencia de Migración Colombia, como consecuencia del liderazgo e iniciativas de participación y articulación institucional principalmente con autoridades homólogas; igual la Entidad ha participado en diferentes escenarios internacionales, de los que se destacan reuniones de cooperación para combatir el tráfico y la trata de migrantes, comisiones binacionales fronteras, comisiones de vecindad, talleres y conferencias sobre migración, entre otros.

En materia de gestión misional se destaca la realización de la primera “Semana Internacional de las Migraciones” entre el 19 y 21 de septiembre de 2013, iniciativa liderada por Migración Colombia. A este evento se vincularon entidades públicas y privadas del orden nacional e internacional, escenario donde también se dio participación a la ciudadanía, para generar así una reflexión acerca de los fenómenos de los procesos migratorios en Colombia y a nivel global.

Un importante avance en materia de documentación y registro, lo constituye la definición e implementación de las tablas de retención documental adoptadas mediante Resolución 918 del 29 de junio de 2013, así como la entrada en operación del sistema de gestión documental ORFEO, adoptado mediante Resolución 1823 del 11 de octubre de 2013.

La Oficina de Control Interno, acorde con el plan de trabajo aprobado por la alta dirección para la vigencia, 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.

Avenida Eldorado No. 59 -51 Edificio Argos Torre 3 Piso 4 Bogotá • Conmutador 5111150 •

servicio.ciudadano@migracioncolombia.gov.co • @migracioncol • Migracion Col • migracioncol
•www.migracioncolombia.gov.co

DEBILIDADES

Aunque la Entidad ha trabajado y avanzado en materia de gestión de riesgos, se advierte la necesidad de focalizar esfuerzos que permitan interiorizar y concientizar a sus servidores públicos, sobre la importancia de gestionar los riesgos por procesos de forma permanente y alineada con el plan institucional de administración de riesgos, por ser herramientas que facilitan la identificación y el control preventivo de los mismos. En este sentido, es necesario revisar el manual-instructivo o procedimiento para el manejo de las herramientas de control.

Si bien es cierto, en algunos manuales se definen indicadores de gestión, son muy pocos los procesos que tienen documentada la hoja de vida de cada indicador (dentro de la periodicidad establecida) tal como lo contempla la guía EDG.02; bajo este contexto, se presenta como un elemento débil, por cuanto se carece de resultados y análisis a partir de los indicadores de gestión por procesos, y en consecuencia se pierde la posibilidad de medir el desempeño de los procesos y de realizar correcciones y mejoras a partir de las mediciones obtenidas.

Se evidencian oportunidades de mejora en la aplicación de los mecanismos de autoevaluación del control y autoevaluación de gestión, acorde con los resultados de las evaluaciones y ejercicios de acompañamiento realizados por la Oficina de Control Interno.

En cuanto a los sistemas de información, se evidencia la necesidad de dar celeridad a la implementación de las mejoras a la plataforma del centro virtual de atención al ciudadano –CVAC-, de tal manera que se facilite la gestión de las sugerencias, quejas, peticiones o reclamos presentados por parte de la ciudadanía; así como de la priorización de la puesta en producción del sistema de información para la adecuada administración de los recursos físicos.

En lo que se refiere a la comunicación informativa que se divulga a través de la página web, se presenta desactualización del enlace de ofertas de empleo, por tanto en la vigencia no se publicó información de los procesos de vinculación a Migración Colombia.

Es necesario implementar y documentar los controles que permitan monitorear continuamente el funcionamiento y efectividad de los canales de información, e igualmente en cuanto a la actualización de la información que debe ser divulgada a todas las partes interesadas.

Si bien los planes de mejoramiento individual son un componente de los instrumentos de evaluación de desempeño del personal inscrito en carrera ordinaria, hasta ahora no se conocen resultados de la eficacia de la herramienta, toda vez que no en todos los casos se plantean acciones de mejora que permitan realizar un adecuado seguimiento, y así poder establecer la bondad de las mismas.

Finalmente, en la medida en que se han generado las nuevas versiones de los manuales de proceso y procedimientos y la redefinición de grupos de trabajo, se identifica la necesidad de actualizar las interacciones entre procesos, de tal manera que la gestión institucional se soporte en un mayor compromiso colectivo de sus áreas, en un adecuado flujo de información y en un clima organizacional que motive integralmente a todos los servidores públicos a nivel nacional.

Diligenciado por: **MARÍA DEL PILAR LUGO GONZÁLEZ**

Fecha: **24/02/2014 04:01:18 p.m.**

Enviado por: **SERGIO BUENO AGUIRRE**

Fecha: **24/02/2014 04:04:01 p.m.**