

**PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS**  
**Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio**  
**Seguimiento cuarto trimestre de 2016 - corte 31/12/2016**

El Grupo de Control Interno de Gestión evaluó el cumplimiento de los planes de mejoramiento por procesos, con corte a 31 de diciembre de 2016, se revisó el cumplimiento de las acciones y la eficacia de los planes de mejora suscritos para dar tratamiento a las no conformidades identificadas.

A continuación se presentan los resultados de este seguimiento correspondiente al cuarto trimestre de 2016:

| Proceso   | Auditorías internas y autoevaluación |                             |
|---|--------------------------------------|-----------------------------|
|   | No conformidad                       | Planes de mejora terminados |
| Direccionamiento Estratégico, Formulación y Planificación de la Política Exterior |                                      |                             |
| Comunicaciones  | 1                                    | 1                           |
| Desarrollo de la Política Exterior  | 2                                    |                             |
| Seguimiento de la Política Exterior   |                                      |                             |
| Servicio al Ciudadano   |                                      |                             |
| Gestión del Talento Humano  | 1                                    | 1                           |
| Gestión Financiera  |                                      |                             |
| Gestión Administrativa  | 1                                    | 1                           |
| Gestión de Tic's  |                                      |                             |
| Gestión Contractual   | 1                                    | 1                           |
| Gestión Documental  | 2                                    |                             |
| Apoyo Jurídico  |                                      |                             |
| Evaluación Independiente  |                                      |                             |
| Mejora Continua   |                                      |                             |
|   | <b>8</b>                             | <b>4</b>                    |

La evaluación de Plan de Mejoramiento por Procesos con corte al 31 de diciembre de 2016, presentó como resultado la finalización de las acciones correspondientes a cuatro (4) planes de mejora para el tratamiento de no conformidades, quedando por ejecutar cuatro (4) planes de mejora durante la vigencia 2017.

Teniendo en cuenta que en el periodo inmediatamente anterior quedaron pendientes por verificar la eficacia de seis (6) planes de mejora del proceso de Gestión contractual, más los cuatro (4) finalizados en el periodo, se verificó la eficacia a diez (10) planes de mejora, concluyendo que diez (10) se consideraron eficaces ya que eliminaron la causa raíz identificada para el tratamiento de la no conformidad.

El proceso de gestión documental con fecha 13 de enero de 2017, suscribió un nuevo plan de mejora con sus correspondientes acciones correctivas para subsanar la causa raíz del plan de mejora que fue considerado no eficaz en el periodo anterior, asociado a la no conformidad de desactualización del normograma institucional.

Es importante precisar que para la presente evaluación, el proceso de Talento Humano (Dirección de la Academia Diplomática), mediante memorando I-GGC-16-027472 del 17/11/2016, solicitó retirar del plan de mejoramiento por procesos, la oportunidad de mejora junto con sus respectivas acciones para el tratamiento de la misma, relacionada con *“No se tiene implementado en la plataforma e-learning un módulo de notas, consulta de las mismas y la prestación de reclamaciones por parte de los estudiantes”* ya que el proyecto no pudo avanzar debido a que no hay disponibilidad para su ejecución por parte de la Dirección de Información y Tecnología.

El estado de cumplimiento de las acciones correctivas y de mejora concertadas en el plan de mejoramiento por procesos, con corte al 31 de diciembre de 2016, es el siguiente:

| Estado de las acciones |           |               |
|------------------------|-----------|---------------|
| Estado                 | #         | %             |
| <b>Cumplidas</b>       | <b>39</b> | <b>60,94</b>  |
| <b>Vigentes</b>        | <b>25</b> | <b>39,06</b>  |
| <b>Vencidas</b>        | <b>0</b>  | <b>0,00</b>   |
| <b>Totales</b>         | <b>64</b> | <b>100,00</b> |

Los procesos de Direccionamiento Estratégico, Formulación y Planificación de la Política Exterior; Seguimiento de la Política Exterior; Gestión Financiera; Apoyo Jurídico y Evaluación Independiente, no contaron con acciones a evaluar en el cuarto trimestre, ni tienen acciones de mejora pendientes por ejecutar.

El resultado detallado del presente seguimiento al cumplimiento de las acciones incluidas en los planes de mejoramiento por procesos vigentes a 31 de diciembre de 2016, fue comunicado a los procesos responsables de su ejecución.

## RECOMENDACIONES

Para la suscripción de acciones correctivas y de mejora, es necesario se analice si el proceso cuenta con la capacidad de ejecutar dichas acciones y en el evento de que se requiere la intervención de otro proceso o dependencia, se establezcan las responsabilidades y compromisos frente a la ejecución de las acciones, para de esta manera evitar incumplimientos y desgastes de tipo administrativo.

Se recomienda a todos los procesos estar atentos al vencimiento de los próximos compromisos y comunicar de manera oportuna al GIT de Control Interno de Gestión cualquier situación que pueda afectar el cumplimiento de las actividades suscritas en el plan de mejoramiento.

Todos los procesos deben dar continuidad a los ejercicios de autoevaluación a fin de identificar posibles oportunidades de mejora que permitan fortalecer la gestión de los mismos.

Es importante que la Entidad continúe con la ejecución de las acciones de mejoramiento para subsanar la no conformidad menor identificada por el ente certificador en la auditoría externa de calidad realizada en el mes de octubre de 2016, relacionada con "*La entidad debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad...*" y en particular con la recopilación de evidencias relativas al control realizado a la expedición de los pasaportes por parte de las Gobernaciones dentro del SIG.

Se recomienda que las acciones de mejora y correctivas tomadas en los planes de mejoramiento se incorporen a la gestión de los procesos para garantizar su continuidad en el tiempo.

*Informe electrónico*

**MARIA DEL PILAR LUGO GONZALEZ**  
**Coordinadora Grupo Interno de Trabajo de Control Interno de Gestión**