

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 1 de 7

1. INFORMACIÓN GENERAL

Proceso:	Direccionamiento Estratégico, Formulación y Planificación de la Política Exterior
Dependencia:	Despacho del Ministro – Jefatura de Gabinete Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional
Tipo de auditoría o seguimiento:	Auditoría de calidad
Fecha entrega del Informe	25/06/2019

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA:

Verificar que las actividades asociadas al proceso de DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO, FORMULACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LA POLÍTICA EXTERIOR se desarrollen cumpliendo con los requerimientos exigidos por la norma ISO 9001:2015 y los lineamientos establecidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, e identificar oportunidades de mejora. 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 abarcó el proceso de Direccionamiento Estratégico, Formulación y Planificación de la Política Exterior de acuerdo con las actividades ejecutadas por la Jefatura de Gabinete y la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional, durante el periodo comprendido entre el 01-07-2018 y el 31-05-2019. La visita de auditoría se realizó el 12 de junio de 2019 y se evaluaron los requisitos de la norma ISO 9001:2015 aplicables al proceso definidos en el Manual del Sistema Integrado de Gestión - DE-MA-02, versión 4, vigente desde el 19 de julio de 2018, se auditaron actividades del ciclo PHVA descritas en la caracterización del proceso versión 12, vigente desde 30/04/2019; se revisó la aplicación de los lineamientos de los procesos de Gestión Documental (organización, identificación de archivos e inventario documental) y de Mejora Continua.

4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Se realizó entrevista a los equipos de trabajo de la Jefatura de Gabinete y la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional, efectuando revisión de Indicadores de gestión, análisis de datos, plan de acción, planes de mejoramiento, mapa de riesgos, autoevaluación, plan anticorrupción y de atención al ciudadano; y los documentos DE-PT-25 Preparación de eventos oficiales versión 1, y DE-GS-03 Guía para la implementación de procesos de innovación en el Ministerio de Relaciones Exteriores versión 2.

A continuación, se detallan las actividades auditadas y lo evidenciado durante el ejercicio de auditoría, a partir de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 aplicables al proceso auditados definidos en el Manual del Sistema Integrado de Gestión DE-MA-02 versión 4:

4.1 Comprensión de la Organización y su Contexto Estratégico – El proceso informó que el Plan Estratégico Institucional fue aprobado desde la primera semana de junio y en él está la actualización a la visión del Ministerio de Relaciones Exteriores la cual fue realizada en el marco de los objetivos de desarrollo sostenible.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 2 de 7

Mediante correo del 13 de junio de 2019 fue socializado a los funcionarios el Plan Estratégico Institucional 2019 – 2022, el cual se encuentra publicado para su consulta en la página institucional del Ministerio de Relaciones Exteriores en el enlace <https://www.cancilleria.gov.co/ministry/planeacion/direccionamiento-estrategico>.

La Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional realizó acompañamiento a los procesos en la revisión y actualización del contexto estratégico, lo cual se evidenció a través de registros de reuniones realizadas el 14/12/ 2018, 30/10/2018, 31/10/2018, 1/11/2018, 6/11/2018, 7/11/2018, 23/11/2018, 13/11/2018, 14/11/2018, 21/11/2018, 22/11/2018, 27/11/2018, 18/10/2018 y 2/10/2018.

Específicamente en el contexto estratégico el proceso tiene definida como una oportunidad: “Cambio de Misión por parte de la Alta Dirección”, la cual hace referencia a un factor interno y las oportunidades se deben definir a partir de asuntos externos.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas – La Oficina Asesora de Planeación indicó que desde el Direccionamiento Estratégico se atienden los requerimientos de diferentes partes interesadas, siendo las principales la Presidencia de la República, el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Cada reporte solicitado tiene unas características particulares, que en este caso se relacionan con los requisitos del cliente, los principales reportes que se han realizado en lo corrido de 2019 son:

- Seguimiento semanal a los compromisos de los Consejos de Ministros – evidencia correo del 7/06/2019.
- Seguimiento quincenal al Plan de Trabajo Semestral – evidencia correo del 14/03/2019.
- Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión – FURAG.

4.3 Determinar el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad - Actualmente el alcance del sistema de Gestión de la Calidad está dado para los procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores en Colombia. Se ha empezado a trabajar con embajadas para su implementación. En 2018 se dio inicio a su implementación en la embajada de Colombia en Costa Rica y en 2019 se continúa con el proceso incluyendo actividades programadas en las Embajadas de Alemania y China.

Los planes de trabajo para las embajadas de Colombia en Alemania y China contemplan las etapas de Planificación del SIG – Diseño de SIG Embajada, Diseño SIG Embajada – Implementación SIG y Evaluación del SIG, y contempla un total de 24 actividades para ser realizadas entre febrero de 2019 y agosto de 2020 que involucran al jefe de Misión, al Jefe de Oficina de Control Interno de Gestión, asesor OAPDO, al gestor de cambio de la Misión y auditor del SIG. El plan de trabajo para la Embajada de Colombia en Costa Rica contempla las mismas etapas y 22 actividades.

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos – En la caracterización del proceso de Direccionamiento Estratégico, Formulación y Planificación de la Política Exterior se tienen definidas cuatro actividades en el PLANEAR – siete actividades en el HACER – una actividad en el VERIFICAR para las cuales se cuenta con la respectiva identificación de proveedores (internos y externos), entradas, responsable, salida del producto o servicio y cliente (internos y externos).

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 31/08/2018



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 3 de 7

5.1 Liderazgo y Compromiso – Desde la Alta Dirección se contribuye a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante capacitaciones a los gestores de cambio, en la actualización de la norma ISO 9001 de 2015, entre el 14 y el 23 de mayo de 2019, y formando auditores internos de calidad a través del Diplomado Sistemas de Gestión Integrados HSEQ al cual se dio inicio el 28 de mayo y va hasta el 29 de agosto de 2019.

En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño se realiza evaluación y recomendaciones frente al Sistema de Gestión y se hace seguimiento a los compromisos. En el acta del comité realizado entre el 23/05/2019 y 04/06/2019 quedó consignada la oportunidad de mejora: Publicar más información respecto a la implementación del sistema de gestión de calidad, promover y publicar los logros del sistema de gestión de calidad. (Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional).

Entre los mecanismos a través de los cuales se promueve la mejora se encuentran boletines ambientales y boletines referentes al Sistema Integrado de Gestión que son canalizados a través de los gestores de cambio al interior de las áreas.

5.2 Política - La política del Sistema Integrado de Gestión fue actualizada recientemente y su socialización se realizó a los funcionarios mediante correo del 13 de junio de 2019 con la formulación del Plan Estratégico Institucional 2019 – 2022. La política se puede consultar en el enlace:

https://www.cancilleria.gov.co/ministerio/mision_vision_objetivos_normas_principios_lineamientos#1.

Adicionalmente mediante correo del 12 de junio, la política fue remitida a los gestores de cambio para su socialización en cada una de las áreas.

5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización – Para asegurar que el Sistema Integrado de Gestión cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 en el primer semestre de 2019 se llevaron a cabo las auditorías de calidad a los 14 procesos.

Como mecanismo para promover el enfoque al cliente, el Ministerio de Relaciones Exteriores desde la OAPDO se encuentra aplicando en línea el formulario de rendición de cuentas y participación ciudadana, el cual permite conocer los temas que son de interés para la ciudadanía; incluye la participación de personas naturales y jurídicas. Al momento de ser consultada el 19/06/2019 se presentan 1526 respuestas (Participantes).

6.1 Acciones para abordar los Riesgos y Oportunidades - La Oficina Asesora de Planeación se encuentra adelantando con los procesos la identificación e implementación de acciones de mejora frente a las oportunidades descritas en el contexto estratégico que se establece como ejercicio previo a la identificación de los riesgos.

Mediante registro del 7/06/2019 se evidenció que la OAPDO realizó entrenamiento/acompañamiento con relación a las oportunidades establecidas en el contexto estratégico a 21 participantes; adicionalmente, se llevaron a cabo reuniones con las áreas lo cual se evidenció a través de dos registros del 10 de mayo de 2019.

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos – Al momento de realizar la auditoría, la entidad tenía definidos ocho objetivos Estratégicos y de Calidad, con la formulación del nuevo Plan Estratégico Institucional los

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 31/08/2018



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 4 de 7

objetivos pasaron a ser siete; este cambio afecta la alineación de los objetivos con el actual plan de acción, versión 2, como mecanismo de articulación de la planeación.

La OAPDO indicó que se encuentra trabajando en la alineación de los objetivos con las actividades que actualmente están propuesta por las áreas en el plan de acción, el ejercicio quedará completado al corte 30 de septiembre.

6.3 Planificación de los cambios – En el Manual del Sistema Integrado de Gestión versión 4 está definida la planificación de cambios al Sistema Integrado de Gestión en la cual se señala que *la creación o eliminación de procesos del Sistema Integrado de Gestión serán presentadas al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno por parte de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional con su respectiva justificación para su aprobación*; sin embargo, estos cambios deberían ser presentado al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

7.5 información Documentada – En la auditoría se identificó que el mobiliario del archivo de gestión del despacho del Ministro no estaba identificado con los códigos o nombres de las series de acuerdo a la TRD y en el formato único de inventario GD-FO-08 de la última transferencia primaria realizada, no se encontraban diligenciados los espacios para la firma y fecha de recibido; sin embargo, en correo del 13 de junio se remitió evidencia mediante la cual quedaron subsanadas estas observaciones.

De la verificación realizada en la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional se observó que si bien las carpetas se encuentran organizadas en el archivo de gestión y la gran mayoría se encuentran rotuladas de acuerdo con los lineamientos de archivo, se requiere corregir el rótulo de la carpeta para la serie documental 2.29 actas del comité institucional de gestión del desempeño, ya que no se encontraba rotulada correctamente. Adicionalmente, los funcionarios conocen la TRD, pero se requiere socializar la TRD 2019 aprobada el 22 de marzo de 2019.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios - Para este numeral se identificó la siguiente oportunidad de mejora en auditoría de calidad 2018: Incluir en la Guía para la elaboración de insumos para documentos CONPES DE-GS-02, las actividades tendientes a evidenciar de manera visible dentro de su ejecución, la aplicación de los requisitos establecidos en los numerales 8.3.3 “Entradas para el diseño y desarrollo”, literal e: “Las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios” y numeral 8.3.6 “Cambios del diseño y desarrollo”, literal d: “las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos”, de la norma ISO 9001:2015. Es de anotar que para esta oportunidad de mejora no se suscribió plan de mejoramiento, ya que el proceso informó mediante correo del 6 de julio de 2018 que de acuerdo con las observaciones realizadas se le estaba dando trámite a la modificación del documento.

A partir de la oportunidad de mejora señalada se realizó verificación junto con el auditado observando que en la versión 4 del documento, con fecha de vigencia 6 de julio de 2018, se incluyó como entradas para diseño y desarrollo las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios resultado de la intervención a realizarse (ítem h) y como cambio del diseño y desarrollo de las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos, en la actividad control de cambios a documentos CONPES.

9.1.3 Análisis y Evaluación - El proceso tiene formulado el indicador “Cumplimiento objetivos de calidad - Objetivos estratégicos”, el cual es de corte acumulado y periodicidad trimestral. El indicador cuenta con reporte y análisis de datos para el 2018 con una ejecución del 99.44% para el plan de acción considerado satisfactorio de acuerdo con la meta del 99% establecido.

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 31/08/2018



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 5 de 7

La OAPDO indicó que para el primer trimestre de 2019 no se reportó el indicador porque el Plan Nacional de Desarrollo solo se aprobó hasta mayo y por ello no se podría hacer el reporte para los objetivos estratégicos.

9.3 Revisión por la Dirección - Para la preparación de la Revisión por la Dirección que se llevara a cabo entre el 15 y el 19 de julio según lo indicado por la OAPDO, la oficina cuenta con un cronograma de actividades y en su preparación se realizó capacitación práctica a los representantes asignados por las áreas, y fueron solicitados los insumos. Actualmente se encuentran depurando la primera parte de la información remitida por las áreas, en la primera semana de julio se termina de completar el informe para realizar la reunión de revisión por la dirección entre el 15 y el 19 de julio.

La OAPDO lleva en Excel seguimiento de los compromisos de la revisión por la dirección del 24 de agosto de 2017, e incluye 16 compromisos específicos y 4 compromisos transversales.

10 Mejora – Como oportunidad de mejora la OAPDO para este año cambió de enfoque en la medición de los planes de acción, antes del cambio la unidad de medida de las actividades estaba definida en porcentaje por lo que cuando las misiones definían como realización de las actividades el 100% no se podía realizar el seguimiento por parte de la OAPDO, ahora lo que se quiere es que desde el principio las misiones comuniquen las actividades que tienen programadas realizar.

Este cambio quedó registrado en el acta del Comité Institucional de Gestión y Desempeño con corte a 31 de marzo de 2019 realizado el 23/05/2019 y 04/06/2019.

Desde el Despacho del Ministro se adelanta una secuencia para la elaboración de la documentación aplicando revisión jerárquica para cumplir con el ciclo de revisión de la documentación.

Las áreas auditadas no cuentan con planes de mejoramiento vigentes asociados al proceso de Direccionamiento Estratégico, Formulación y Planificación de la Política Exterior.

Revisión procedimientos:

DE-PT-25 Preparación de eventos Oficiales versión 1 vigente desde el 15 de enero de 2016 – Para este procedimiento, en el proceso auditor, se presentaron recomendaciones referentes a la actualización de la base legal, políticas de operación y actividades desarrolladas.

Al respecto el área señaló que los documentos se encuentran en proceso de actualización; como evidencia compartió mediante correo electrónico del 13 de junio la revisión adelantada para los procedimientos DE-PT-24 Reuniones directivas y DE-PT-25 Preparación de eventos Oficiales y el documento final del procedimiento DE-PT-26 Elaboración y revisión de comunicaciones oficiales y otros documentos públicos para firma del Ministro de relaciones Exteriores.

DE-GS-03 Guía para la implementación de proceso de innovación en el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio versión 2 vigente desde el 30 de mayo de 2018 – La OAPDO indicó que el único ejercicio de innovación realizado es el de estado simple Colombia ágil con el que se dio cumplimiento a la Directiva Presidencial No 7 del 2018, para el cual se evidenció que se desarrollaron las etapas descritas en la guía.

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 31/08/2018



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 6 de 7

Entre las actividades realizadas a través de medios virtuales se encuentra la publicación de la consulta en la Intranet de Cancillería y publicación de post diarios en redes sociales de Cancillería, Migración Colombia y Colombia Nos Une; adicionalmente se desarrollaron, entre otras, actividades presenciales en las sedes de servicio calle 53 y calle 98 para la cual servidores públicos invitaron a los usuarios a participar en la consulta. El Ministerio recibió 64 observaciones entre las cuales 14 fueron consideradas de alto impacto.

El plan de trabajo propuesto a partir de las observaciones incluyó, entre otras, solicitud virtual de pasaporte cuando se cuenta con uno vigente y uso de lectores de huella en Consulados. El resultado de la campaña se encuentra publicado en el enlace <https://www.cancilleria.gov.co/transparencia-acceso-informacion-publica-0>

Plan de acción: Las dependencias auditadas no tiene formuladas actividades en el plan de acción asociadas al proceso de Direccionamiento Estratégico, formulación y planificación de la política exterior.

Las áreas con actividades son:

- Dirección de Asuntos Económicos Sociales y Ambientales – avance 25%
- Embajada en Dublin – Irlanda – avance 75%
- Embajada en Hanói – Vietnam – avance 0%
- Embajada en Londres – Reino Unido – avance
- Embajada en San salvador – El salvador – 30.56%

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – La OAPDO tiene definas en el PAAC diez actividades, seis en el componente Gestión del riesgo de corrupción (dos cumplidas y las restantes en estado de avance) y tres en el componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano (una cumplida y dos en estado de avance).

Riesgos: Los riesgos identificados en el proceso de Direccionamiento Estratégico, Formulación y Planificación de la Política Exterior son de responsabilidad de aplicación de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional, y su seguimiento se reporta trimestralmente a través del sistema maestro al GIT de Control Interno de Gestión, durante el periodo revisado no se ha presentado la materialización de los riesgos.

Para la vigencia 2019 en Mapa de Riesgos Integrado (riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital) se tienen identificados los riesgos: Incorrecta formulación de planes y/o proyectos (Estratégico), Metas ajustadas a intereses particulares (Corrupción) e Implementación inadecuada de la Ley de Protección de Datos (Cumplimiento).

Los riesgos: Inadecuada formulación financiera y presupuestal (Estratégico), No acatar lo dispuesto por las políticas de tratamiento de Protección de Datos Personales (Cumplimiento) y No acatar lo dispuesto por las políticas de tratamiento, seguridad y privacidad de la información y en general del el Régimen de Protección de Datos Personales (corrupción) que se encontraban identificados en el 2018 fueron eliminados del Mapa de Riesgos Integrado 2019.

5. FORTALEZAS

Entre las principales fortalezas del proceso Direccionamiento Estratégico, Formulación y Planificación de la Política Exterior que apoyan la conformidad del Sistema Integrado de Gestión se observaron:

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 31/08/2018



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE / INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 3
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	PÁGINA: 7 de 7

- Disponibilidad, conocimiento y manejo de las actividades que se desarrollan en el marco del proceso y las actividades propias de la dependencia.
- El trabajo en equipo el cual demuestra resultados encaminados a la mejora continua.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional

- 1- Revisar la pertinencia de ajustar en el contexto estratégico la oportunidad definida como: Cambio en la visión por parte de la alta Dirección, en el entendido de que las oportunidades son externas.
- 2- Ajustar en el manual del sistema integrado de gestión la política que hace referencia a la presentación al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno por parte de la OPDO de la creación o eliminación de procesos del SIG, ya que su presentación es al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- 3- Información documentada:
 - Corregir el rótulo de la carpeta para la serie documental 2.29 actas del comité institucional de gestión del desempeño.
 - Socializar la tabla de retención documental - TRD de la OAPDO, vigente desde el 22 de marzo de 2019.

7. **NO CONFORMIDAD** - En este ejercicio auditor no se identificaron no conformidades.

8. CONCLUSIONES DEL INFORME

Se concluye que el proceso de Direccionamiento Estratégico, Formulación y Planificación de la Política Exterior se desarrolla cumpliendo con los lineamientos definidos por la Entidad y los requerimientos exigidos en la norma NTC ISO 9001:2015. El proceso evidencia el cumplimiento de su objetivo, el cual se encuentra debidamente alineado con los objetivos institucionales, fortaleciendo la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión.

Equipo auditor:

(Original firmado)

Elaida Inés Olier Núñez
Profesional Especializado
Auditor Líder

(Original firmado)

María del Pilar Lugo González
Coordinadora GIT Control Interno de Gestión

Elaboró: Elaida Olier N.

FV: 31/08/2018