



PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS
Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio
Seguimiento corte 30 de Junio de 2022

El Grupo de Control Interno de Gestión evaluó el avance de los planes de mejoramiento por procesos con corte al 30 de junio de 2022, verificando 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 presenta el resultado consolidado de este seguimiento:

Proceso	PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS II TRIMESTRE 2022									
	HALLAZGOS		ACCIONES		ESTADO DE LAS ACCIONES			EFICACIA DE LAS ACCIONES		
	No Conformidad	Oportunidades de Mejora	Correctivas	Mejora	Acc. Vigentes	Acc. Cumplidas	Acc. Vencidas	Eficaces	NO eficaces	Pendiente evaluar eficacia
Direccionamiento Estratégico, Form.	1	3	2	7	9	-	-	-	-	1
Comunicaciones	3	5	3	5	5	3	-	2	-	1
Gestión de IT	5	15	12	19	22	9	-	-	-	5
Desarrollo de la Política Exterior	18	30	46	32	37	32	9	7	-	11
Servicio al Ciudadano	5	7	20	16	14	20	2	1	1	3
Gestión del Talento Humano	2	16	3	21	11	13	-	2	-	-
Gestión Financiera	3	5	3	7	10	-	-	-	-	3
Gestión Administrativa	7	5	12	8	20	-	-	-	-	7
Gestión Contractual	1	7	3	21	17	7	-	1	-	-
Gestión Documental	2	2	2	5	7	-	-	-	-	2
Apoyo Jurídico	1	5	3	14	15	2	-	-	-	1
Administración de los SG	1	5	4	11	8	6	1	1	-	-
Evaluación Independiente	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-
Evaluación y Mejora de la Gestión	1	1	2	3	5	-	-	-	-	1
Totales	50	106	115	169	180	92	12	14	1	35

En las acciones abiertas se identifican 12 acciones vencidas que corresponden a los procesos de Desarrollo de la Política (9 acciones); Servicio al Ciudadano (2 acciones) y Administración de los Sistemas de Gestión (1 acción).

El seguimiento de las acciones y la revisión de los soportes correspondientes se realizó en el formato EI-FO-06 "Plan de mejoramiento por procesos" y por correo electrónico, teniendo en cuenta que el módulo de mejora del Sistema Integrado de Gestión (Suite Visión Empresarial) está en ajustes y no se encuentra operativo.

Para el segundo trimestre de 2022, el resultado del indicador "Eficacia de las acciones del Plan de Mejoramiento por procesos" fue del 93,33%.

Se evaluó la eficacia a 15 planes de mejora; 14 planes se consideran eficaces. Los planes de mejora evaluados como eficaces corresponden a los siguientes procesos:

Comunicaciones:

- Los registros en Teams de los documentos electrónicos del proceso de comunicaciones se archivan según lo establecido en las tablas de retención documental.
- Se ejecutaron las acciones para atender las causas raíz relacionado con el cumplimiento del indicador de redes sociales.

Desarrollo de la Política Exterior:

- Actualización de la GUIA CONSULAR DP-GS-12 con relación a su base legal.
- Contar con un lineamiento de método de medición para la evaluación de satisfacción del Plan de Comunidad en el Exterior y medición de los CRORES.
- Actualización del procedimiento DP-PT-054 Desarrollo del Plan Comunidad en el Exterior.
- La sección consular en Costa Rica evidenció el cumplimiento a la norma técnica de calidad ISO 9001:2015 en el numeral 9.1.3. Análisis y evaluación ítem e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.
- La sección consular en Costa Rica evidenció el cumplimiento a los lineamientos establecidos en la circular C-DIAF-GACAF-21-000003 del 31-12- 2020 con asunto “Recolección de información del soporte y formato de los documentos electrónicos”.
- La sección consular en Costa Rica da cumplimiento a los lineamientos impartidos a través de la circular C-DSG-DITH-21-000116 la cual a la letra indica: Los lineamientos en el uso de aplicaciones oficiales de carácter virtual.
- La sección consular en Costa Rica evidenció aplicación de la política de operación establecida en el procedimiento DP-PT-125 “Asistencia a connacionales” la cual indica: El funcionario encargado de la asistencia deberá registrar todas las gestiones realizadas en el marco de esta, en el aplicativo SITAC, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la gestión.

Servicio al Ciudadano:

- Cumplimiento del requisito 7.5.3 a) en lo relacionado con la actualización de los documentos del Sistema Integrado de Gestión: Procedimiento SC-PT-54 “Expedición de Pasaportes” y SC-PT-24 Expedición y renovación de libreta de tripulante terrestre.

Gestión de Talento Humano:

- Actualización del procedimiento GH-PT-16 “Nombramiento y Posesión de funcionarios (Vinculación)”.
- Envío del memorando general a los funcionarios, recordando, la responsabilidad de tomar sus vacaciones en los tiempos establecidos por la Entidad.

Gestión Contractual:

- Cumplimiento del numeral 7.5.3. Literal a) Control de la información documentada y actualización del uso adecuado de los documentos, cumpliendo la política de operación establecida en el procedimiento “Control de documentos” GD-PT-002.

Administración de los Sistemas de Gestión:

- Identificación de los aspectos e impactos ambientales en la ejecución de proyectos de Inversión que se desarrollan en la entidad y su vinculación al SGA.

Se consideró no eficaz un plan de mejoramiento del proceso de Servicio al Ciudadano relacionado con la materialización del riesgo “*Pérdida de pasaportes y libretas de tripulante terrestre en custodia de las Oficinas Expedidoras*”, si bien las acciones finalizaron, en mayo se presentó una nueva materialización del riesgo por un evento de pérdida de un pasaporte en el Consulado en Montreal, además de la pérdida de pasaportes que se encontraban en custodia de la empresa transportadora de mensajería en los puntos de atención de frontera Simón Bolívar Norte de Santander y Arauca. Deben ser implementadas acciones correctivas y preventivas que permitan salvaguardar los documentos expedidos por el MRE.

RECOMENDACIONES

Los procesos deben realizar seguimiento permanente a la ejecución de las acciones propuestas y registrar oportunamente en el sistema integrado de gestión “Suite Visión Empresarial” los avances trimestrales junto con las evidencias, una vez el módulo se encuentre en operación, de acuerdo con lo definido en el procedimiento MC-PT-10 Identificación, implementación y seguimiento de acciones de corrección, correctivas y de mejora.

Las acciones de mejora y correctivas suscritas en el plan de mejoramiento que impacten las actividades, deben incorporarse a la gestión de los procesos para garantizar su continuidad en el tiempo y de esta manera contribuyan a la optimización de las actividades al interior de la Entidad.

Se recomienda a los procesos que no cuentan con planes de mejoramiento vigentes, que realicen ejercicios de autoevaluación y en caso de identificar posibles mejoras, estas se documenten de acuerdo con el procedimiento MC-PT-10.

(Informe Electrónico)

MARÍA DEL PILAR LUGO GONZÁLEZ
Coordinadora Grupo Interno de Trabajo de Control Interno de Gestión