



El futuro  
es de todos

Cancillería  
de Colombia

**PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS**  
**Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio**  
**Seguimiento corte 31 de marzo de 2021**

El Grupo de Control Interno de Gestión evaluó el avance de los planes de mejoramiento por procesos con corte al 31 de marzo de 2021, se verificó 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 durante el primer trimestre de 2021:

Proceso	PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS I TRIMESTRE 2021									
	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.	-	2	-	7	1	6	-	-	-	-
Comunicaciones	-	5	-	9	1	8	-	-	-	-
Gestión de IT	3	8	5	8	7	6	-	1	-	2
Desarrollo de la Política Exterior	14	11	56	18	34	33	7	2	-	12
Servicio al Ciudadano	5	3	20	5	10	15	-	2	-	3
Gestión del Talento Humano	3	13	8	19	14	13	-	1	-	2
Gestión Financiera	2	-	5	-	4	1	-	-	-	2
Gestión Administrativa	5	3	13	4	14	3	-	-	-	5
Gestión Contractual	2	5	4	10	6	8	-	-	-	2
Gestión Documental	2	1	11	1	7	5	-	-	-	2
Apoyo Jurídico	-	3	-	8	1	7	-	-	-	-
Administración de los SG	4	3	11	9	14	6	-	-	-	4
Evaluación Independiente	1	-	1	1	-	2	-	1	-	-
Mejora Continua	1	-	3	-	-	3	-	-	-	1
<b>Totales</b>	<b>42</b>	<b>57</b>	<b>137</b>	<b>99</b>	<b>113</b>	<b>116</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>35</b>

En las acciones abiertas se identifican siete acciones vencidas que corresponden al proceso de Desarrollo de la Política – GIT Colombia Nos Une, relacionadas con actualización de documentos cuya fecha de finalización era 30 de marzo de 2021.

Para el primer trimestre se evaluó la eficacia a siete planes de mejora y los siete planes se consideraron eficaces. Los planes de mejora evaluados corresponden a los siguientes procesos:

**Gestión IT** (1) asociado con el cumplimiento del numeral 8.8.2- Controles de acceso físico en la entidad de acuerdo con el manual de Seguridad y Privacidad de la Información IT-MA-02.

**Desarrollo de la Política Exterior** (2) asociados con: la Dirección de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario, dado que se capacitaron y socializaron los aspectos ambientales significativos y los impactos ambientales reales o potenciales relacionados con los objetivos y programas ambientales de la Entidad y la actualización de la Guía Consular DP-GS-12 por parte del GIT Cooperación Judicial, dando cumplimiento al Procedimiento Control de Documentos GD-PT-02 Versión 26.

**Servicio al Ciudadano:** (2) asociados con el cumplimiento al numeral 8.8.11 del Manual de Seguridad y Privacidad de la Información – IT-MA-02, dado que fueron configurados los usuarios de cada formalizador de pasaportes en los equipos de cómputo; y por la no identificación de la materialización del riesgo “Incumplimiento en la generación de respuesta a los usuarios de acuerdo con los términos de ley”, en el seguimiento realizado por el GIT Control Interno de Gestión sobre la adecuada atención a las PQRSDF del segundo semestre de 2020.

**Gestión del Talento Humano:** (1) asociado con el cumplimiento de la meta del indicador de gestión "Cumplimiento en los tiempos de radicación para el trámite comisiones".

**Evaluación Independiente** (1) asociado con de la No Conformidad identificada en la auditoria de calidad y ambiental 2020, relacionada con el cumplimiento del numeral 9.1.1 literal b) NTC-ISO 9001:2015: La auditoría de calidad y ambiental realizada en abril de 2021 al proceso de Evaluación independiente evaluó la eficacia de las acciones derivadas de la No Conformidad e informó que dicho hallazgo se daba por cumplido y cerrado.

El estado de cumplimiento de las acciones correctivas y de mejora suscritas en el plan de mejoramiento por procesos, con corte a 31 de marzo de 2021, es el siguiente:

<b>Estado de las acciones I Trimestre 2021</b>		
<b>Estado</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
<b>Cumplidas</b>	<b>116</b>	<b>49,15</b>
<b>Vigentes</b>	<b>113</b>	<b>47,88</b>
<b>Vencidas</b>	<b>7</b>	<b>2,97</b>
<b>Totales</b>	<b>236</b>	<b>100,00</b>

El resultado del seguimiento a los planes de mejoramiento por procesos vigentes a 31 de marzo de 2021 fue comunicado a responsables de cada uno de los procesos, mediante memorando.

## **RECOMENDACIONES**

Los procesos deben realizar seguimiento permanente a la ejecución de las acciones propuestas y reportar oportunamente los avances trimestrales junto con las evidencias de acuerdo con lo definido en el procedimiento MC-PT-10 Identificación, implementación y seguimiento de acciones de corrección, correctivas y de mejora.

Es importante que se refuerce en los gestores de cambio la metodología para la formulación de planes de mejoramiento y así garantizar que los responsables de los procesos den un tratamiento adecuado a las no conformidades y oportunidades de mejora identificadas.

Todos los procesos deben 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.

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.

Es importante que los procesos suscriban planes de mejoramiento para las 54 oportunidades identificadas en el Contexto Estratégico, versión 1, vigente para la vigencia 2021. Este asunto es importante para el cumplimiento del requisito 6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades, de la norma ISO 9001:2015.

**Cancillería**

Ministerio de Relaciones Exteriores  
República de Colombia

Página 3 de 3

Es necesario que los procesos a los cuales se han identificado No conformidades y oportunidades de mejora en las auditorías internas del sistema de calidad y ambiental suscriban los planes de mejoramiento correspondientes.

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**